

PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ Ở VIỆT NAM

TS. Ngô Đức Tiến*

Kinh tế số không chỉ tạo ra quy mô lớn hơn và tốc độ tăng trưởng nhanh hơn cho nền kinh tế, mà còn khiến cho các nền kinh tế thay đổi phương thức sản xuất và cấu trúc của nó. Việc ứng dụng sâu rộng công nghệ thông tin trong mọi hoạt động của nền kinh tế theo hướng hiệu quả hơn, tối ưu hơn đã hình thành một nền kinh tế số không biên giới, mang lại giá trị cao. Chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng được xem là một trong những định hướng ưu tiên của Chính phủ Việt Nam. Phát triển ngân hàng số là mục tiêu chủ yếu của nhiều ngân hàng thương mại hiện nay. Do đó, các ngân hàng thương mại ngày càng đẩy mạnh phát triển các dịch vụ ngân hàng số, đồng thời tạo tiền đề để người dân được lựa chọn kênh số hóa và sử dụng được nhiều tiện ích của ngân hàng số mang lại. Bài viết đã đưa ra những nhận định về phát triển kinh tế số đến kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng, cũng như đề xuất các khuyến nghị nhằm tạo nền tảng để ngân hàng số có thể phát triển mạnh mẽ ở Việt Nam trong tương lai gần.

• Từ khóa: kinh tế số, dịch vụ ngân hàng số, kinh tế số với tài chính - ngân hàng.

The digital economy not only creates greater scale and faster growth for the economy, but also makes economies to change their production methods and structure. The widespread application of technology Information in all activities of the economy in a more efficient and optimal way has formed a borderless digital economy, bringing high value. Digital transformation in the financial - banking sector is considered as one of the priority orientations of the Government of Vietnam. Developing digital banking is the main goal of several commercial banks today. Therefore, commercial banks are increasingly promoting the development of digital banking services, and at the same time creating a premise for people to choose digital channels and use various of the benefits of digital banking. The article has made comments on the development of the digital economy to business in the banking sector, as well as proposed recommendations to create a foundation for digital banking to thrive in Vietnam in the future.

• Keywords: digital economy, digital banking services, digital economy with finance - banking.

Ngày nhận bài: 10/10/2022

Ngày gửi phản biện: 15/12/2022

Ngày nhận kết quả phản biện: 30/12/2022

Ngày chấp nhận đăng: 05/01/2023

nghiệm khách hàng, tích hợp dữ liệu, tính linh hoạt của tổ chức và hoạt động bán hàng. Thông qua việc chuyển đổi này, ngân hàng bắt đầu cung cấp các dịch vụ kỹ thuật số đến khách hàng một cách toàn diện, giảm thiểu tương tác trực tiếp với khách hàng và giới thiệu các sản phẩm công nghệ thông tin ngân hàng đến khách hàng. Khi đó, các ngân hàng đang trở thành các công ty công nghệ theo cách riêng của họ. Sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận tiếp thị và công nghệ thông tin trong ngân hàng sẽ tạo ra cơ hội cho việc cung cấp các sản phẩm kỹ thuật số của ngân hàng.

Nói cách khác, chuyển đổi số ngành Ngân hàng được xem là sự thay đổi về công nghệ số, thực hiện số hóa tất cả các khía cạnh và hoạt động của ngân hàng. Việc chuyển đổi này cho phép tạo mới hoặc sửa đổi quy trình hoạt động, mô hình kinh doanh, văn hóa và gia tăng trải nghiệm khách hàng, bắt kịp các yêu cầu thay đổi của thị trường và đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Thời gian qua, Việt Nam đã đưa ra một chiến lược về chuyển đổi số với 3 nội dung: Phát triển Chính phủ số, nâng cao hiệu quả, hiệu lực hoạt động; Phát triển kinh tế số, nâng cao năng lực cạnh tranh của nền kinh tế; Phát triển xã hội số, thu hẹp khoảng cách số. Trong những năm qua, quá trình chuyển đổi số tại Việt Nam đã đạt được những thành quả đáng ghi nhận: trên 50% các bộ, ngành, địa phương đã xây dựng và bắt đầu triển khai các chương trình, đề án, kế hoạch về chuyển

Chuyển đổi số trong ngân hàng là sự thay đổi về văn hóa, tổ chức và hoạt động kinh doanh thông qua công nghệ. Cũng theo ý nghĩa đó, chuyển đổi số là sự chuyển đổi sang các dịch vụ khách hàng số thông qua môi trường Internet. Theo nghĩa rộng hơn, chuyển đổi số là sự cải tiến trong nhiều lĩnh vực liên quan đến dịch vụ cung cấp, tự động hóa quy trình, trải

* Học viện Tài chính

đổi số; nhiều doanh nghiệp công nghệ Việt Nam đã làm chủ các công nghệ cốt lõi, phát triển các nền tảng công nghệ cho chuyển đổi số, trong đó có khoảng 40 nền tảng “Make in Việt Nam”; công tác ứng dụng công nghệ số, chuyển đổi số trong cộng đồng doanh nghiệp cũng được thúc đẩy mạnh mẽ. Theo đó, lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng đang thay đổi mạnh mẽ để ứng dụng kinh tế số.

Các thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 được ứng dụng mạnh mẽ và rộng rãi vào các dịch vụ ngân hàng cốt lõi, các ngân hàng Việt Nam được đánh giá có mức độ ứng dụng ngân hàng số với tốc độ nhanh nhất trong khu vực. Xu thế ngân hàng số đang phát triển mạnh mẽ khi hầu hết các ngân hàng thương mại lớn đẩy mạnh đầu tư ứng dụng công nghệ và nền tảng số, hợp tác với các công ty Fintech nhằm số hóa các quy trình và dịch vụ sẵn có để cung cấp các dịch vụ trên nền tảng số cho khách hàng. Theo báo cáo gần đây của hãng McKinsey & Company, Việt Nam đang trở thành một trong những nước có tốc độ phát triển thị trường ngân hàng số cao nhất trong khu vực châu Á - Thái Bình Dương. Thống kê của Ngân hàng Nhà nước cho thấy: Khoảng 95% tổ chức tín dụng đã có hoặc đang trong quá trình xây dựng chiến lược chuyển đổi số; khoảng 80 tổ chức tín dụng đã cung ứng dịch vụ Internet banking và 44 tổ chức tín dụng cung cấp dịch vụ Mobile banking; toàn thị trường hiện có hơn 90.000 điểm thanh toán QR. Đặc biệt trong 9 tháng đầu năm 2021, hơn 36 triệu tỷ đồng đã được giao dịch qua Internet và di động, trong đó thanh toán qua kênh Internet đạt hơn 435 triệu giao dịch, với giá trị gần 23 triệu tỷ đồng. Điều này đồng nghĩa với mức tăng hơn 54% về số lượng và 30% về giá trị so với cùng kỳ năm trước. Thanh toán qua kênh điện thoại di động cũng tăng tới gần 75% về số lượng và 94% về giá trị. Qua đó có thể thấy ngân hàng số đang là xu hướng hiện nay khi mà sự phát triển của nó đem lại nhiều lợi ích cho người dùng cũng như bản thân các tổ chức tín dụng. Đạt được những kết quả nêu trên nhờ vào những nguyên nhân sau đây:

Thứ nhất, về cơ sở hạ tầng: Trong các năm qua, cơ sở hạ tầng Internet - viễn thông của Việt Nam đã được đầu tư phát triển mạnh mẽ. Mạng 5G đã được triển khai thử nghiệm, mạng 4G đã phủ sóng tới gần 100% dân số, mạng cáp quang đã phủ đến 100% xã, phường. Ngoài ra, cơ sở hạ tầng cho thanh toán số cũng đã phát triển mạnh mẽ: Việt Nam hiện có khoảng 30 triệu người sử dụng hệ thống thanh toán ngân hàng qua Internet mỗi ngày; Tốc độ tăng trưởng về lượng giao dịch trên Mobile banking tại Việt Nam đạt 200%; Giá trị giao dịch với riêng kênh điện thoại di động đạt

khoảng 300 nghìn tỷ đồng/ngày. Hạ tầng dữ liệu nhìn chung đã khá sẵn sàng và trong quá trình triển khai tích hợp các cơ sở dữ liệu quốc gia.

Bên cạnh đó, một dấu hiệu tích cực nữa là Việt Nam nằm trong top 10 quốc gia có số lượng sử dụng điện thoại thông minh cao nhất thế giới, với trên 63% dân số sở hữu điện thoại thông minh và hơn 70% dân số sử dụng Internet. Đây là nền tảng cho hội nhập kinh tế số nói chung và phát triển ngân hàng số nói riêng.

Thứ hai, về cơ cấu dân số: Việt Nam có hơn 97 triệu dân, cơ cấu dân số trẻ, lực lượng lao động từ 15 tuổi trở lên chiếm gần 70% - đây được coi là thị trường đầy tiềm năng cho phát triển ngân hàng số bởi thế hệ trẻ là động lực thúc đẩy doanh thu cho lĩnh vực ngân hàng số, họ có sự hiểu biết và nhanh nhạy về công nghệ.

Thứ ba, về thói quen sử dụng ngân hàng: Theo thống kê, Việt Nam hiện có gần 70% người dân chưa tiếp cận được dịch vụ tài chính, chưa có tài khoản ngân hàng. Có tới 26% các giao dịch bằng tiền mặt trong khi tỷ lệ phổ cập Internet của người dân Việt Nam lên tới 66%. Điều này thể hiện vẫn còn nhiều dư địa để dịch vụ ngân hàng số phát triển. Cũng phải nhìn nhận rằng đại dịch Covid-19 đã làm thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt của người dân. Chuyển đổi số và thanh toán không tiền mặt đã tăng trưởng đột biến trong thời gian vừa qua. Người Việt ngày càng có nhiều thiện cảm đối với thanh toán không bằng tiền mặt. Số liệu khảo sát năm vừa qua cho thấy 85% người dùng dịch vụ ngân hàng có xu hướng sử dụng dịch vụ ngân hàng số nhiều hơn so với 18 tháng trước đó.

So với hoạt động ngân hàng truyền thống thì ngân hàng số có rất nhiều ưu điểm vượt trội dựa trên nền tảng mô hình hoạt động số hóa, ngân hàng số sẽ cung cấp nhiều sản phẩm tài chính mới như thanh toán di động, cho vay tiêu dùng tín chấp trên nền tảng công nghệ phân tích dữ liệu tiên tiến, sản phẩm bảo hiểm số, đầu tư số,... Với ưu điểm vượt trội, ngân hàng số giúp các ngân hàng thương mại giảm chi phí hoạt động, gia tăng lợi nhuận, tăng tốc độ xử lý và bảo đảm hiệu quả vận hành, giúp khách hàng tiết giảm chi phí, thuận lợi hơn.

Trên thực tế, đã có một số ngân hàng đi đầu trong chuyển đổi số:

Tháng 7/2020 Vietcombank đã ra mắt VCB Digibank, theo đó, dịch vụ ngân hàng số VCB Digibank trên cơ sở hợp nhất các nền tảng giao dịch trực tuyến và thay thế các dịch vụ Internet Banking và Mobile Banking trước đây đã xuất hiện. Thay đổi này giúp cung cấp cho người dùng được sử dụng dịch

vụ kết nối thông nhất trên máy tính cũng như thiết bị di động, thể hiện chỉ còn một tên đăng nhập và một mật khẩu cho dịch vụ VCB Digibank duy nhất. Người dùng sẽ không gặp khó khăn khi phải ghi nhớ hai tên đăng nhập và mật khẩu riêng rẽ như trước đây. Tên đăng nhập VCB Digibank chính là số điện thoại khách hàng đăng ký với ngân hàng, thay vì dãy chữ và số do ngân hàng cung cấp như trước.

Thêm vào đó, VCB Digibank đưa ra nhiều tiện ích mà khách hàng không cần đến điểm giao dịch như: trang bị hàng loạt công nghệ xác thực đăng nhập hiện đại như nhận diện khuôn mặt, cảm biến vân tay... giúp khách hàng có thể kiểm soát từng lần đăng nhập trên trình duyệt web. Đặc biệt, VCB Digibank tích hợp sẵn phương thức xác thực giao dịch qua Smart OTP, thay thế việc gửi mã xác thực qua SMS truyền thống. VCB cũng xác định chuyển đổi số không chỉ dừng lại ở việc triển khai các dịch vụ ngân hàng trực tuyến hoặc di động, mà phải đảm bảo ứng dụng được các công nghệ hiện đại ở tất cả các cấp độ tác nghiệp và trên tất cả các nền tảng cung cấp sản phẩm, dịch vụ. Trên cơ sở số hóa, VCB cũng củng cố các chức năng hỗ trợ hoạt động khác trong kinh doanh như quản trị rủi ro, quản lý nợ, phát triển sản phẩm, tiếp thị quan hệ công chúng.

Một ngân hàng nữa là VietinBank ra mắt iPay Mobile vào tháng 12/2020. Dịch vụ này không chỉ cung cấp dịch vụ ngân hàng mà còn cung cấp các dịch vụ ngoài ngân hàng trên iPay Mobile App, từng bước hướng tới việc cung cấp mọi lĩnh vực trong đời sống hằng ngày của khách hàng như mua sắm online, đặt phòng khách sạn, tàu xe... Ứng dụng được xây dựng trên nền tảng di động kết hợp với công nghệ mới nhất cho phép quá trình xử lý thông tin được nhanh gọn, chính xác.

Hoạt động nghiệp vụ của VietinBank đang triển khai thí điểm công nghệ tự động hóa - Robotic process automation (RPA). Robot được thiết kế để tự động, tối ưu, tìm kiếm thông tin, xử lý dữ liệu, giao tiếp với các hệ thống và thực hiện các thao tác một cách chính xác, nhanh chóng, hiệu quả và thống nhất. Toàn bộ các quy trình từ tài trợ thương mại, cho vay, giao dịch tiền mặt, quản lý nhân sự, phát hiện gian lận... những tác vụ có khối lượng xử lý công việc lớn, mang tính thủ công chuyên sâu, tiềm ẩn nhiều rủi ro và lỗi tác nghiệp được rà soát và sẽ từng bước áp dụng RPA. Thông qua RPA, thời gian tác nghiệp được rút ngắn, thời gian phục vụ khách hàng giảm giúp cải thiện sự hài lòng của khách hàng VietinBank.

Thời gian gần đây, các NHTM tư nhân cũng đang tăng tốc chạy đua công nghệ đưa ra nhiều sản phẩm

sáng tạo. Cụ thể, Nam Á Bank đã trở thành ngân hàng thương mại đầu tiên ứng dụng công nghệ robot vào giao dịch nhằm tăng trải nghiệm của người dùng. Ngân hàng này còn đầu tư VTM OPBA - máy giao dịch ngân hàng tương tác bằng hình ảnh, tích hợp ATM, mọi nhu cầu tài chính của khách hàng sẽ được đáp ứng mọi lúc mọi nơi: rút tiền, in, xem sổ phụ tài khoản, phát hành thẻ mà không cần tới ngân hàng.

Tuy nhiên, ở Việt Nam vẫn còn những hạn chế trong việc phát triển kinh tế so với các NHTM, đó là: (1) Khung pháp lý về ngân hàng số còn chưa theo kịp so với tốc độ phát triển công nghệ, hoạt động của các ngân hàng đều phải tuân thủ theo qui định của pháp luật, do đó muốn phát triển ngân hàng số các ngân hàng phải dựa trên các qui định của luật pháp. Có thể thấy, môi trường thể chế và pháp lý còn chưa chặt chẽ, đồng bộ. Điều này thể hiện qua việc nhiều văn bản pháp luật ban hành đã lạc hậu, nhiều nội dung còn thiếu đồng bộ, thiếu các quy định về giao dịch dữ liệu, vấn đề bảo vệ cơ sở dữ liệu, dữ liệu cá nhân chưa cụ thể; thiếu quy định về quyền cá nhân khi ứng dụng trí tuệ nhân tạo. Các quy định về định danh số và xác thực điện tử cho người dân đã có chủ trương nhưng vẫn chậm ban hành. (2) Hạ tầng CNTT còn đang ở tình trạng xây dựng riêng rẽ, độc lập, do đó chưa đảm bảo tính liên tục của dịch vụ. Việc chia sẻ cơ sở dữ liệu giữa các bộ/ngành chưa đồng bộ do mỗi bộ/ngành đều đang sử dụng hệ thống máy chủ và quản trị dữ liệu riêng, dẫn đến tình trạng chưa thống nhất dữ liệu quốc gia. Hệ thống hạ tầng viễn thông, công nghệ thông tin còn chậm về tốc độ, chưa đáp ứng các yêu cầu về phát triển internet vạn vật (IoT), thành phố thông minh, phương tiện tự động, sản xuất thông minh... (3) Thêm vào đó, chi phí đầu tư cho công nghệ số lớn với sự phát triển về công nghệ nhanh như vũ bão ngày nay, công nghệ ra đời một thời gian rất ngắn lại được thay thế bằng những công nghệ mới, hiện đại hơn. Do đó, để thích ứng với sự phát triển của công nghệ mới, hệ thống ngân hàng phải thường xuyên nâng cấp, cải tiến, bảo trì, đổi mới công nghệ để đáp ứng cạnh tranh, điều này tạo áp lực rất lớn về tài chính cho các ngân hàng, đặc biệt là những ngân hàng có qui mô vừa và nhỏ thì áp lực tài chính sẽ không hề nhỏ. Đây cũng là một trong những thách thức đối với các ngân hàng thương mại. Đó là chưa nói đến nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực trong lĩnh vực công nghệ thông tin. Nguồn nhân lực phục vụ phát triển kinh tế số trong lĩnh vực ngân hàng chưa đáp ứng yêu cầu. Nhân lực số và công dân số gồm lực lượng chuyên gia, nhân lực công nghệ số và người dân được phổ cập kỹ năng số, đóng vai trò quyết định cho phát triển kinh tế số,

xã hội số của quốc gia. Hoạt động của ngân hàng số rất cần có đội ngũ nhân lực chất lượng cao, đặc biệt là đội ngũ nhân sự công nghệ thông tin. Ngoài ra, một số dịch vụ ngân hàng thuần số vẫn chưa được nhiều người biết đến; một số sản phẩm trên nền tảng số vẫn còn rời rạc, chưa có sự thống nhất các sản phẩm thành một dịch vụ hỗ trợ tổng thể; vẫn còn những kẽ hở bảo mật cũng như khuôn khổ pháp lý liên quan chưa được hoàn thiện... Chính vì vậy rất cần những giải pháp hữu hiệu để ngân hàng số phát triển được trong điều kiện hiện nay.

Một số đề xuất

Để thực hiện hiệu quả chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng, cần đưa ra những đề xuất như sau:

Một là, xây dựng và hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến quá trình hoạt động, vận hành và phát triển chiến lược chuyển đổi số của ngành Ngân hàng. Hành lang pháp lý phải đảm bảo chặt chẽ mối liên kết giữa (Cơ quan quản lý nhà nước - ngân hàng - khách hàng - bên thứ ba có liên quan). Trong đó, bên thứ ba có liên quan đặc biệt là các công ty Fintech; Để xây dựng khung pháp lý phù hợp với thực tiễn ngành ngân hàng, Chính phủ Việt Nam có thể tham khảo kinh nghiệm từ Chính phủ Mỹ, Singapore và Trung Quốc trong việc hợp tác và xây dựng môi trường hoạt động vừa an toàn, vừa hiệu quả cho các công ty Fintech, đồng thời tạo sự cạnh tranh lành mạnh giữa Fintech với các NHTM Việt Nam. Khung pháp lý cho ngân hàng số cần tiếp tục hoàn thiện theo hướng áp dụng các điều kiện, tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế về an ninh, an toàn hệ thống thông tin vào các văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của các ngân hàng thương mại, áp dụng khung đánh giá rủi ro công nghệ thông tin theo chuẩn mực, thông lệ quốc tế để từ đó nâng cao chất lượng công tác thanh tra, kiểm tra tuân thủ các quy định về an toàn bảo mật tại các ngân hàng thương mại. Như vậy, việc hoàn thiện môi trường pháp lý cho phát triển của ngân hàng số cần được đẩy nhanh tiến độ thêm một bước nữa để bắt nhịp với sự phát triển của khoa học công nghệ.

Hai là, các NHTM cần tích cực thay đổi mô hình kinh doanh theo hướng tích hợp đa kênh, đổi mới công nghệ tài chính, hướng đến xây dựng hệ sinh thái toàn diện cho ngân hàng. Theo kinh nghiệm của một số nước trên thế giới thì một trong những yếu tố thúc đẩy nhanh thành công chuyển đổi số đó là sự chuyển đổi các kênh của ngân hàng truyền thống, tăng cường hợp tác với các công ty Fintech, nhằm áp dụng mô hình kinh doanh hiện đại, rút ngắn các quy trình tác

ngành, tinh gọn nhân sự. Qua đó, giúp ngân hàng tiết kiệm chi phí, gia tăng tiện ích trong hoạt động ngân hàng và hướng đến sự đổi mới trong trải nghiệm của khách hàng.

Bên cạnh đó, các ngân hàng thương mại cần nâng cao năng lực tài chính, triển khai đồng bộ về ngân hàng số. Chủ động từng bước tăng nguồn vốn điều lệ, nâng cao hiệu quả hoạt động để tăng tiềm lực tài chính, từ đó có đủ nguồn lực để nâng cấp, cải tiến, bảo trì, thay mới công nghệ đáp ứng cạnh tranh và hội nhập quốc tế. Bên cạnh đó, các ngân hàng thương mại cần chủ động làm việc và hợp tác các doanh nghiệp thương mại điện tử, hạ tầng logistics, từ đó có thể nâng cao hiệu quả hơn nữa của hoạt động ngân hàng số.

Ba là, các NHTM cần xây dựng hạ tầng số

Củng cố hạ tầng kỹ thuật và công nghệ ngân hàng. Về phía Nhà nước và Chính phủ, nên xây dựng và thực hiện các chính sách hỗ trợ cho ngành Ngân hàng nói chung và các ngân hàng nói riêng về việc xây dựng cơ sở hạ tầng nhằm giảm vốn đầu tư. Bên cạnh các chính sách vĩ mô của Nhà nước, các ngân hàng thương mại phải không ngừng nâng cao mức độ hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, một mặt phù hợp với tiềm lực tài chính của ngân hàng và mặt bằng chung về công nghệ của đất nước, mặt khác phải đảm bảo xu thế chung của khu vực và quốc tế. Các ngân hàng thương mại cần nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của công nghệ, vì chất lượng dịch vụ phụ thuộc rất lớn vào trình độ công nghệ. Có cán bộ giỏi chuyên môn, nhưng hệ thống máy móc thiết bị không hiện đại, trình độ công nghệ không tiên tiến, không thể làm nên hệ thống các dịch vụ ngân hàng số có chất lượng cao, uy tín để cung cấp cho khách hàng.

Đẩy mạnh marketing truyền thông, tăng cường vai trò của các chi nhánh trong việc giao tiếp và quảng bá giới thiệu dịch vụ ngân hàng số đến với khách hàng.

Bốn là, tuân thủ nghiêm ngặt các quy chế bảo mật thông tin dữ liệu của khách hàng. Một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự thành công của chiến lược chuyển đổi số ngành Ngân hàng đó là khách hàng. Bởi lẽ, các sản phẩm và dịch vụ được ngân hàng triển khai trên các kênh số phải được khách hàng tương tác tích cực thì hoạt động chuyển đổi số mới trở nên hiệu quả. Tuy nhiên, các dịch vụ tài chính - ngân hàng sẽ trở nên phức tạp hơn khi các giao dịch được thực hiện trên kênh số, do đó, khách hàng rất cần sự hỗ trợ của ngân hàng, bằng việc cho lời khuyên, cố vấn và lập kế hoạch. Hầu hết, các ngân hàng đạt được những thành công trong hoạt động chuyển đổi số ở các nước Mỹ, Australia, Singapore và Trung Quốc đều đặc biệt quan

tâm đến hành vi và nhu cầu của khách hàng, nhằm bảo vệ lợi ích cho khách hàng, đem đến cho khách hàng những trải nghiệm hiện đại khi sử dụng dịch vụ tài chính, đồng thời gia tăng lòng tin của khách hàng khi thực hiện các giao dịch tài chính số với ngân hàng.

Các ngân hàng thương mại phải hoàn thiện và tổ chức triển khai chính sách về an ninh bảo mật công nghệ thông tin, quản lý rủi ro công nghệ thông tin, rà soát chặt chẽ các quy trình đăng ký, kích hoạt sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử đảm bảo cung cấp dịch vụ cho đúng khách hàng, trang bị các hệ thống hỗ trợ giám sát giao dịch điện tử, điều tra gian lận, từng bước tổng hợp, phân tích dữ liệu của khách hàng và xây dựng bộ quy tắc để phát hiện và ngăn chặn sớm các gian lận; xây dựng các tiêu chí và phần mềm để xác định các giao dịch bất thường dựa vào thời gian, vị trí địa lý, tần suất giao dịch, số tiền giao dịch, số lần đăng nhập sai quá quy định hoặc các dấu hiệu bất thường khác. Đối với khách hàng, tuyệt đối không cung cấp thông tin bảo mật các dịch vụ ngân hàng điện tử cho bất kỳ ai, tránh truy cập các website không đáng tin cậy, hoặc vào bất kỳ đường dẫn nào yêu cầu cung cấp, cập nhật thông tin cá nhân và thông tin dịch vụ ngân hàng điện tử.

Năm là, đây mạnh thanh toán không dùng tiền mặt. Để thực hiện tốt điều này, thiết nghĩ Chính phủ nên có văn bản chỉ đạo tất cả các dịch vụ công trong tất cả các lĩnh vực của các cấp chính quyền, đến các đơn vị cung ứng dịch vụ công bắt buộc phải thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt. Các cơ quan có liên quan của Bộ Công Thương cần tăng cường kiểm tra, xử phạt các hành vi gian lận, lừa đảo trong giao dịch thương mại điện tử, bán hàng trên mạng, những hành vi không chấp hành thanh toán điện tử, thanh toán qua ngân hàng nhằm giấu doanh thu, trốn thuế. Hệ thống các ngân hàng thương mại cần trang bị đầy đủ hệ thống thiết bị thanh toán không dùng tiền mặt đến các cơ quan, đơn vị có nhu cầu để mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt là cần chú trọng hơn việc mở rộng hệ thống không dùng tiền mặt về khu vực nông thôn.

Kết luận

Phát triển kinh tế số là cơ hội và cũng là thách thức cho lĩnh vực Ngân hàng. Sự cạnh tranh không chỉ diễn ra ở nước ngoài mà còn diễn ra ngay tại thị trường trong nước, nơi mà NHTM Việt Nam vẫn có nhiều ưu thế nếu biết tận dụng những ưu thế đó. Để có thể nắm vững ưu thế, tận dụng cơ hội và tăng khả năng cạnh tranh, các NHTM Việt Nam cần phải biết vị trí của mình, phải đánh giá được năng lực cạnh tranh của

mình khi thực hiện kinh tế số, dựa trên các chỉ tiêu đã đề cập, từ đó có những biện pháp cải thiện năng lực nội tại để nâng cao khả năng cạnh tranh của chính mình.

Mở rộng kinh doanh ra ngoài cốt lõi có thể cho phép các ngân hàng hình thành một mạng lưới giá trị giữa các ngành và tạo ra “hệ sinh thái” của riêng mình để cung cấp các dịch vụ mà khách hàng muốn với chi phí thấp hơn và tiện lợi hơn. Ngoài việc tạo ra doanh thu mới, các hệ sinh thái kiểu này có thể bảo vệ các ngân hàng khỏi các công ty khởi nghiệp fintech và những gã khổng lồ kỹ thuật số đang muốn xâm chiếm lĩnh vực truyền thống của ngân hàng.

Ngoài ra, bằng cách sử dụng các công nghệ số hoặc các mô hình kinh doanh mới, các ngân hàng có thể thâm nhập vào các khu vực địa lý hoặc phân khúc thị trường mới vốn sẽ là những mục tiêu đất đỏ nếu tiếp cận theo phương pháp truyền thống. Cụ thể hơn, từ mô hình ngân hàng truyền thống (giao dịch hoàn toàn thông qua giấy tờ), rồi chuyển sang mô hình ngân hàng điện tử hay còn gọi là internet banking (một số giao dịch của khách hàng được thực hiện qua internet như thanh toán, chuyển tiền,...), và giờ là mô hình ngân hàng số (tất cả các sản phẩm dịch vụ được cung cấp trực tuyến)./.

Tài liệu tham khảo:

- Tạp chí Công sản số* tháng 1/2022.
Báo người lao động số tháng 10/2022.
 Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng 4.0.
 Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” của Thủ tướng Chính phủ.
Tạp chí Kinh tế và Dự báo số tháng 5/2022, Kinh tế số - Động lực tăng trưởng mới, quan trọng nhất của Việt Nam.
 Chính phủ Việt Nam (2022), Quyết định số 411/QĐ-TTg của Chính phủ phê duyệt chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
 Google, Temasel, Bain&Company (2021), *Nền kinh tế số Đông Nam Á - Tiếng gầm thập kỷ 20: Thập kỷ kỹ thuật số Đông Nam Á*.
 Chính phủ Việt Nam (2020), Quyết định 749/QĐ-TTg của Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025 ngày 3/6/2020.
 Nguyễn Thị Phương Dung (2020), “Chuyển đổi số và tác động của chuyển đổi số trong giai đoạn hiện nay”, *Tạp chí Công Thương*.
 Minh Hoàng (2020), “Chuyển đổi số tạo cơ hội cho ngân hàng bứt phá”, *Tạp chí Thị trường Tài chính Tiền tệ*.
 Anh Minh (2021), “Chuyển đổi số ngân hàng gặp nhiều thách thức”, *Báo điện tử Chính phủ Việt Nam*.
 Ngô Đức Tiến (2017), *Preparing for the development of digital banking in Vietnam, Proceeding of International Conference For Young Researchers In Economics And Business, ICYREB 2017, October 30th 2017, Da Nang, Vietnam*.
 Ngô Đức Tiến, Phùng Thu Hà, Chu Tuấn Vũ (2022), *Factors Influencing the Consumer Adoption of Digital Banking Services During the Covid-19 Pandemic in Vietnam*. In: Alareeni, B., Hamdan, A. (eds) *Innovation of Businesses, and Digitalization during Covid-19 Pandemic*. ICBT 2021. *Lecture Notes in Networks and Systems*, vol 488. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-08090-6_24