

PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ TẠI VIỆT NAM

 NGUYỄN THỊ THÙY DUNG*

Ngày nhận: 14/12/2020

Ngày phản biện: 25/1/2021

Ngày duyệt đăng: 05/3/2021

Tóm tắt: Cách mạng Công nghiệp 4.0 đã tác động toàn diện làm thay đổi cấu trúc và phương thức hoạt động của hệ thống tài chính ngân hàng. Ở Việt Nam trong những năm qua, hệ thống ngân hàng đang từng bước nâng cấp lên hệ thống “Ngân hàng số”. Sự phát triển và ứng dụng công nghệ số trong ngành ngân hàng cũng đi kèm không ít thách thức về thể chế, vốn đầu tư lớn, về nguồn nhân lực... đòi hỏi các ngân hàng phải chủ động học hỏi kinh nghiệm và xây dựng lộ trình phát triển an toàn, bền vững trong hoạt động kinh doanh của mình.

Từ khóa: Ngân hàng số; công nghệ số; cách mạng công nghiệp 4.0.

Digital Banking in Vietnam

Abstract: The Industrial Revolution 4.0 has comprehensively changed the structure and operation mode of the banking and financial system. In Vietnam over the past few years, the banking system has been gradually upgraded to a “digital bank” system. The development and application of digital technology in the banking industry also comes with many challenges in terms of institutions, large investment capital, human resources... requiring banks to actively learn from experience and build a roadmap, safe and sustainable development in its business activities.

Keywords: Digital Banking; digital technology; the Industrial Revolution 4.0.

1. Quan điểm về ngân hàng số

Trong cuốn sách “Ngân hàng số: Chiến lược ra mắt hoặc trở thành một ngân hàng số”, Chris (2014) coi Ngân hàng số (Digital Banking) là mô hình hoạt động của ngân hàng mà trong đó, các hoạt động chủ yếu dựa vào các nền tảng và dữ liệu điện tử và công nghệ số, là giá trị cốt lõi của hoạt động ngân hàng.

Theo Gaurav (2017), Ngân hàng số là một hình thức ngân hàng số hóa tất cả những hoạt động và dịch vụ ngân hàng truyền thống. Nói cách khác, tất cả những gì khách hàng có thể thực hiện ở các chi nhánh ngân hàng truyền thống được số hóa và tích hợp vào một ứng dụng ngân hàng số duy nhất và thông qua ứng dụng này khách hàng không cần phải đến chi nhánh ngân hàng mà vẫn có thể thực hiện được tất cả các giao dịch, đồng thời các hoạt động của Ngân hàng như quản lý rủi ro, nguồn vốn, phát triển sản phẩm, marketing, quản lý bán hàng... cũng được số hóa.

Ngân hàng số có nhiều điểm khác biệt và có lợi thế cạnh tranh hơn so với mô hình ngân hàng truyền thống. Tất cả các kênh giao tiếp với khách hàng được thực hiện trực tuyến thông qua các thiết bị di động với một giao diện phong phú, trực quan và gắn kết, tạo sự gắn bó với khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng số thực sự sẽ thích nghi với mô hình hoạt động số hóa để 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... Ngân hàng số còn là sự vận hành hiệu quả thông qua tự động hóa quy trình, từ đó giúp giảm chi phí, tăng tốc độ xử lý và đảm bảo hiệu quả vận hành, giúp các ngân hàng nắm bắt hành vi thay đổi của khách hàng và bắt kịp tốc độ thay đổi nhanh của thị trường. Hơn nữa, phát triển ngân hàng số, đặc biệt là sử dụng trí tuệ nhân tạo (A.I) còn có tiềm năng lớn cải thiện hiệu quả

* Trường Đại học Công đoàn

hoạt động ngân hàng bán lẻ, tăng cường trải nghiệm khách hàng, giúp cho ngân hàng nắm lợi thế cạnh tranh hơn các ngân hàng không chủ động đón nhận đột phá số.

Trong bài viết này, quan điểm của tác giả về Ngân hàng số là: *“Ngân hàng số là mô hình ngân hàng hoạt động dựa trên nền tảng quy trình công nghệ để cung cấp toàn bộ các dịch vụ cho khách hàng thông qua các thiết bị số kết nối trên môi trường Internet, mạng viễn thông di động hoặc chi nhánh tự phục vụ.”* Với khái niệm này, ngân hàng số không chỉ là việc số hóa hoạt động ngân hàng hiện hữu mà còn là cách tiếp cận về mô hình kinh doanh mới nhằm tạo ra những giá trị mới.

2. Thực trạng phát triển Ngân hàng số tại Việt Nam hiện nay

Việt Nam có nhiều lợi thế trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và chuyển đổi số. Thống kê của NHNN Việt Nam cho thấy, hiện nay, 94% Ngân hàng thương mại (NHTM) bước đầu triển khai hoặc đang nghiên cứu, xây dựng chiến lược chuyển đổi số; trong đó, 59% NHTM bắt đầu triển khai chuyển đổi số trên thực tế. Chỉ có 6% NHTM hiện chưa tính đến việc xây dựng một chiến lược chuyển đổi số tổng thể [5]. Nếu xét theo cách hiểu về ngân hàng số là mô hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong kỷ nguyên số, ứng dụng nền tảng công nghệ mới nhất đối với tất cả các chức năng và dịch vụ và ở mọi cấp độ trong hoạt động của ngân hàng thì ở Việt Nam các ngân hàng số đang chỉ ở giai đoạn đầu phát triển. Phần lớn các ngân hàng Việt Nam đã triển khai ngân hàng số ở cấp độ chuyển đổi về quy trình và kênh giao tiếp, trong khi chuyển đổi về nền tảng dữ liệu mới chỉ được triển khai tại một số ngân hàng tiên phong như TPBank có Live Bank chuyên cung cấp dịch vụ ngân hàng số, BIDV có trung tâm ngân hàng số, một số ngân hàng khác có chi nhánh thí điểm ngân hàng số. Các trường hợp ngân hàng đang thực hiện chuyển đổi số điển hình có thể kể đến như sau:

- *Vietinbank*: Đón đầu xu thế về ứng dụng các thành tựu từ Cuộc cách mạng công nghệ lần thứ 4 (CMCN 4.0) vào hoạt động ngân hàng, VietinBank trong những năm qua đã có những bước chuyển mình mạnh mẽ trong số hóa hoạt động kinh doanh của mình, hướng tới người tiêu dùng hiện đại vốn đã quá quen thuộc với các sản phẩm công nghệ. Tháng 12.2019, VietinBank đã giới thiệu ra thị trường phiên bản iPay Mobile hoàn toàn mới, được xem là ngân hàng số của VietinBank. Không chỉ cung cấp dịch

vụ ngân hàng mà VietinBank 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... Năm 2020, dự kiến công nghệ nhận dạng sinh trắc học cũng sẽ được triển khai tại các chi nhánh của VietinBank. Trong nội tại hoạt động tác nghiệp vận hành, 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 nghiệp 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.

- *Vietcombank*: Tháng 8/2018, Vietcombank đã triển khai một ứng dụng khác trên nền tảng của mình là VCBPAY thuộc hệ sinh thái Mobile Banking áp dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) được thiết kế tính năng chatbot (trợ lý ảo) với đăng nhập qua nhận dạng vân tay và khuôn mặt trên điện thoại. Ứng dụng cung cấp các tiện ích thanh toán cho khách hàng như đặt và thanh toán vé máy bay, vé xem phim hoặc khách sạn, gửi quà tặng cho bạn bè... Tháng 8/2019, Vietcombank thành lập Ủy ban chuyển đổi số đồng thời thành lập trung tâm chuyển đổi số - bộ phận trực tiếp thực hiện kế hoạch chuyển đổi số năm 2019 và các năm tiếp theo. Ngày 16 tháng 07 năm 2020, Vietcombank đã chính thức ra mắt dịch vụ Ngân hàng số hoàn toàn mới VCB Digibank trên cơ sở hợp nhất các nền tảng giao dịch trực tuyến và thay thế cho các dịch vụ Internet Banking và Mobile Banking trước đây của ngân hàng

- *TPBank*: Với mục tiêu trở thành Ngân hàng số hàng đầu Việt Nam, TPBank đã phát triển một hệ sinh thái với các sản phẩm và các kênh kết nối chặt chẽ với nhau, tăng cường khả năng tiếp cận các dịch vụ ngân hàng như LiveBank hoạt động 24/7 tại các địa điểm chiến lược như điểm tiếp xúc vật lý để phục vụ nhu cầu giao dịch tiền mặt và thực hiện KYC (know your customer - định danh khách hàng); Savy, MyGo, QuickPay để đáp ứng các nhu cầu cụ thể (tiết kiệm, mua hàng) của khách hàng trẻ và thu hút

khách hàng mới; EBankX là cổng thông tin quản lý tài chính cho khách hàng hiện tại; trợ lý ảo T'Aio ứng dụng trí thông minh nhân tạo AI và công nghệ máy học Machine Learning giải đáp các câu hỏi của khách hàng trên kênh online. Thêm vào đó, TPBank đưa tính năng nhận diện sinh trắc học (vân tay, khuôn mặt, giọng nói) tại các kênh giao dịch (LiveBank, eBankX) và kênh hỗ trợ (Đường dây nóng) để ngăn chặn gian lận và cải thiện trải nghiệm của khách hàng. TPBank cũng là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam ứng dụng thành công công nghệ blockchain vào nghiệp vụ chuyển tiền quốc tế, giúp gia tăng sự an toàn, chính xác và có độ tin cậy cao. Cùng với đó, TPBank cũng đang triển khai các ứng dụng công nghệ mới như OpenAPI, Big Data vào một số lĩnh vực hoạt động ngân hàng, giúp nâng cao hiệu quả đáng kể. Ngày 21/02/2020, TPBank chính thức ghi thêm dấu mốc quan trọng trên con đường đi tới mục tiêu khi đạt giải thưởng Best Digital Banking - Ngân hàng số xuất sắc nhất do The Asian Banker (tổ chức đánh giá và xếp hạng hàng đầu trong lĩnh vực tài chính của châu Á) trao tặng.

- *VPBank*: Năm 2016, VPBank là ngân hàng đầu tiên trên thị trường đã số hóa thành công các sản phẩm thấu chi khách hàng trả lương, thấu chi trên tài khoản thanh toán (Smart OD), thẻ tín dụng phê duyệt trước và thẻ tín dụng Timo. Tháng 3/2018, VPBank ra mắt ứng dụng mang tên Dream cho phép ghi lại toàn bộ các khoản thu chi, thống kê theo tháng, theo tuần, tổng hợp từng hạng mục ăn uống, mua sắm, rất tiện lợi cho chị em phụ nữ khi làm tay hòm chìa khóa cho gia đình. Đến tháng 9/2018 VPBank chính thức ra mắt ngân hàng số YOLO. Đây được coi là một hệ sinh thái ngân hàng số toàn diện bậc nhất ở Việt Nam hiện tại. YOLO cho phép khách hàng gửi tiền, thậm chí tương lai tới còn là cho vay, đáp ứng các nhu cầu thanh toán từ chuyển khoản, nạp tiền điện thoại, chi trả hóa đơn. Đặc biệt hơn, ứng dụng còn kết nối trực tiếp với các bên thứ 3. Chỉ trong một ứng dụng, người dùng có thể gọi xe taxi, đặt nhà hàng, đồ ăn, đặt vé máy bay, khách sạn, thậm chí, cả những nhu cầu hàng ngày không liên quan gì đến tài chính ngân hàng như đọc báo, nghe nhạc, xem chương trình TV, đặt lịch khám, tư vấn sức khỏe...

Ngoài các ngân hàng kể trên còn nhiều ngân hàng khác cũng đã bắt đầu có những bước đầu tiên vào cuộc đua số. Có thể kể đến như ABBank với sản phẩm thử nghiệm Wee@ABBANK, ứng dụng tài chính sử dụng giải pháp xác thực thanh toán bằng

nhận dạng khuôn mặt (Facial Payment). Nam A Bank chính thức ra mắt không gian giao dịch số tích hợp hệ sinh thái thiết bị hiện đại, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) với sự xuất hiện của Robot OPBA và chi nhánh số VTM OPBA. Đây là ngân hàng Việt đầu tiên đưa robot vào phục vụ khách hàng. Robot OPBA có khả năng nhận diện khuôn mặt khách hàng bằng tính năng Face ID hiện đại, chủ động chào hỏi hỗ trợ khách hàng và hướng dẫn khách hàng đến quầy giao dịch theo nhu cầu. Tại sự kiện VietAI Summit 2019 vào tháng 11, HDBank cũng giới thiệu Ngân hàng số (Digital Banking) với những tính năng hiện đại, đáp ứng các nhu cầu giao dịch tài chính. Ứng dụng này có khả năng hỗ trợ các giao dịch như chuyển khoản, thanh toán các loại hóa đơn sinh hoạt hàng ngày (điện, nước, điện thoại, Internet, truyền hình cáp).

3. Những vấn đề còn hạn chế và nguyên nhân

Có thể nói Việt Nam đã đạt được một số thành công bước đầu khi triển khai Ngân hàng số, song thực tiễn triển khai vẫn còn nhiều thách thức trong đó vẫn đang có những hạn chế tập trung vào một số vấn đề sau:

Thứ nhất, hành lang pháp lý chưa theo kịp tốc độ phát triển ngân hàng số

Hiện nay, Việt Nam chưa có khung pháp lý cụ thể về các công nghệ mới như điện toán đám mây, chuỗi khối, xác thực khách hàng (e-KYC)... nên cũng gây ra khó khăn cho các ngân hàng đang muốn xem xét triển khai trên thực tế. Theo khảo sát của BSA (Liên minh Phần mềm toàn cầu) năm 2018, Việt Nam đứng cuối bảng trong danh sách 24 quốc gia được khảo sát về mức độ sẵn sàng trong việc chấp nhận và phát triển các dịch vụ điện toán đám mây, tạo ra rào cản đáng kể đối với các nhà cung cấp dịch vụ này, bên cạnh việc thiếu các quy định về nội địa hóa dữ liệu và bảo đảm an ninh mạng.

Ngoài ra, phát triển quá mạnh mẽ, với nhiều hình thức thanh toán mới, trong khi đó hành lang pháp lý của Việt Nam chưa theo kịp. Trong khu vực, nhiều nước đã có những động thái sớm hơn trong việc quản lý, trong khi đó Việt Nam, đến tháng 03/2017, NHNN mới thành lập Ban chỉ đạo để nghiên cứu chuyên sâu về công nghệ, sản phẩm và dịch vụ NH mới cũng như đề xuất những giải pháp nhằm hoàn thiện hệ sinh thái (bao gồm cả khuôn khổ pháp lý) để hỗ trợ phát triển các công ty. Cho đến nay, dự thảo đề án về cơ chế thử nghiệm có kiểm soát cho các doanh nghiệp cung ứng giải pháp, dịch vụ trong lĩnh vực ngân hàng mới được trình lên Chính phủ.

Thứ hai, tốc độ chuyển đổi số còn chậm

Trong số các ngân hàng triển khai số hóa ngân hàng lõi, hầu hết mới ở bước khởi động hoặc ký kết hợp đồng với các đối tác tư vấn nước ngoài, số còn lại chưa có động thái cụ thể. Hệ thống mạng lưới của các NHTM Việt Nam chưa có nhiều thay đổi, vẫn phát triển mạnh theo hướng truyền thống, kênh phân phối vật lý không ngừng mở rộng.

Tại Việt Nam, trong 10 năm trở lại đây, các ngân hàng đã nhận thức được tầm quan trọng của quản lý dữ liệu và nhiều ngân hàng đã thành lập các bộ phận MIS, ACI hay BICC. Tuy nhiên, ứng dụng bigdata mới chỉ ở giai đoạn rất sơ khai tại một số ngân hàng Vietinbank, VPbank... và thực tế là mức độ ứng dụng vào hoạt động kinh doanh của ngân hàng còn rất hạn chế. Tháng 7/2019, Việt Nam mới cáo giao dịch ngân hàng đầu tiên sử dụng Blockchain, thanh toán L/C giảm từ 10 ngày xuống còn 24 giờ, song giao dịch được thực hiện bởi HSBC là một ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam.

Hệ sinh thái ngân hàng của các NHTM Việt Nam vẫn còn rất hạn chế. Trên thực tế, nếu so sánh với các hệ sinh thái trên thế giới, có thể thấy các ngân hàng Việt Nam chưa có hệ sinh thái đúng nghĩa mà thực chất chỉ là tập hợp các sản phẩm thanh toán số. Các sản phẩm còn khá rời rạc và còn nhiều điểm đứt gãy trong hành trình khách hàng.

Thứ ba, số hóa ngân hàng mới chỉ tập trung vào bộ phận giao tiếp với khách hàng (front office)

Tại nhiều ngân hàng Việt Nam hiện nay, ngay cả những ngân hàng đi đầu trong số hóa, bộ phận back office vẫn sử dụng những công nghệ lỗi thời với quá nhiều thao tác thủ công và giấy tờ. Thực tế cho thấy, hiện nay số hóa trong lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam hầu như mới chỉ tập trung vào kênh giao tiếp với khách hàng - front office (cấp độ 1), thông qua phát triển các ứng dụng phục vụ khách hàng và sơ khai chuyển đổi cấp độ 2. Việc chỉ số hóa kênh giao tiếp với khách hàng mà không số hóa bộ phận hỗ trợ (middle office) và tác nghiệp (back office), không thay đổi theo mô hình quản lý số... đã gây hạn chế giá trị gia tăng cho khách hàng do quy trình, tốc độ xử lý giao dịch, sự đa dạng trong sản phẩm dịch vụ ngân hàng số... không có nhiều thay đổi lớn. Mặc dù có rất nhiều ngân hàng đặt mục tiêu lấy khách hàng làm trung tâm, mang lại trải nghiệm vượt trội cho khách hàng... Tuy nhiên, với thực trạng hiện nay, việc số hóa khiến các ngân hàng sẽ phải gánh thêm chi phí cho bộ phận IT để quản lý các ứng dụng.

Thứ tư, hạn chế an toàn và bảo mật thông tin

Cùng với sự phát triển của chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính như các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt hiện đại (qua internet, điện thoại, ví điện tử,...), bán hàng đa kênh omni-channel... khiến cho rủi ro bảo mật trong lĩnh vực ngân hàng luôn ở mức cao. Theo số liệu thống kê của Hiệp hội an toàn thông tin Việt Nam (VNISA), năm 2017, các tổ chức tín dụng và ngân hàng đạt chỉ số an toàn thông tin là 59,9%, trong đó nhóm 25 ngân hàng có chỉ số đạt 60,9%, các tổ chức tín dụng khác là 55,4%. Con số này vẫn thấp so với yêu cầu về an toàn thông tin mạng đặt ra, đặc biệt khi trình độ các hacker ngày càng cao. Xếp hạng an toàn bảo mật thông tin các quốc gia trên thế giới, Việt Nam hiện xếp thứ 100, thuộc diện trung bình yếu. Mức đầu tư trung bình cho an toàn, bảo mật thông tin trong các dự án CNTT của các tổ chức trên thế giới chiếm khoảng 15 - 25% thì tại Việt Nam là 5%. Tiêu biểu nhất là sự cố website của Ngân hàng Hợp tác xã Việt Nam bị tấn công và nhóm tin tặc tuyên bố đã lấy được 275.000 dữ liệu vào tháng 10/2018. Rủi ro về bảo mật gia tăng làm ảnh hưởng đến lòng tin của khách hàng và được xem là một trong những nhân tố chính cản trở sự phát triển các phương tiện giao dịch điện tử tại Việt Nam.

Nguyên nhân của những hạn chế

Nguyên nhân khách quan

Thứ nhất, sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý chưa thực sự tốt, khả năng thích ứng chậm với điều kiện kinh doanh mới. Xu hướng chung của các cơ quan quản lý nhà nước là khuyến khích, ủng hộ và tạo điều kiện phát triển ngân hàng số. Tuy nhiên trên thực tế sự phối hợp giữa các bộ ngành vẫn còn nhiều lúng túng trong việc ban hành định hướng, chính sách, quy định pháp luật làm nền tảng cho ngân hàng số phát triển. Bên cạnh đó là tình trạng phân tán trong quản lý như hoạt động thanh toán của các công ty viễn thông trong tương lai gần vẫn chưa xác định được rõ NHNN hay Bộ Thông tin - Truyền thông quản lý. Hệ quả là có độ trễ nhất định trong ban hành cơ chế, chính sách so với tốc độ phát triển của công nghệ trong ngành.

Thứ hai, cơ sở hạ tầng phục vụ phát triển ngân hàng số còn nhiều bất cập. Mặc dù xu hướng thanh toán trực tuyến đang phát triển mạnh trên thế giới và Việt Nam, song theo đánh giá của WB (tháng 7/2018), lượng giao dịch phi tiền mặt tại Việt Nam là 4,9% vẫn ở mức thấp nhất khu vực (tỷ lệ này ở

Trung Quốc là 26,1%, còn Thái Lan là 59,7%). Một trong những nguyên nhân của thực trạng này là do cơ sở hạ tầng thanh toán của Việt Nam còn những bất cập, chưa đồng bộ. Điển hình như việc các tổ chức tài chính (như ngân hàng, trung gian thanh toán và ví điện tử) đều xây dựng hệ thống trang thiết bị thanh toán riêng tại một điểm chấp nhận thanh toán gây ra lãng phí vì không tận dụng được hạ tầng chung. Các hình thức thanh toán mới như QR Code... đã bắt đầu phát triển nhưng chưa được quy hoạch, đánh giá để triển khai diện rộng. Ngoài ra, các hệ thống thanh toán hiện mới tập trung tại các khu vực thành thị, hướng tới đối tượng người dân có thu nhập cao, có tài khoản ngân hàng mà chưa nhân rộng được tới các đối tượng khách hàng khác.

Thứ ba, bộ phận lớn người tiêu dùng Việt Nam chưa thay đổi thói quen, hành vi sử dụng tiền mặt. Mặc dù tiềm năng khai thác khách hàng sử dụng các sản phẩm số hóa tại Việt Nam là rất lớn, nhưng trên thực tế, thói quen sử dụng các phương thức giao dịch truyền thống vẫn là cản trở chính trong việc tạo cầu phát triển các phương thức giao dịch điện tử mới, hiện đại. Bên cạnh đó, thương mại điện tử được đánh giá là rất tiềm năng tại Việt Nam nhưng thói quen sử dụng tiền mặt đã ăn sâu vào hành vi, thói quen người tiêu dùng. Hiện nay có đến 90% người Việt Nam mua hàng dùng tiền mặt để thanh toán và chỉ 10% thanh toán online. Con số này khác hoàn toàn với Trung Quốc là 85% dùng internet và 13% dùng tiền mặt, tương tự tại Singapor là 89% sử dụng internet và 10% sử dụng tiền mặt.

Nguyên nhân chủ quan

Thứ nhất, thiếu đội ngũ cán bộ/chuyên gia về công nghệ. Thực tế tại Việt Nam đang tồn tại vấn đề khó khăn trong việc thu hút nhân lực có trình độ cao và khả năng chi trả. Ngoài ra, chất lượng nhân lực ngành tài chính ngân hàng hiện nay còn nhiều bất cập như thiếu nhiều lao động có kỹ năng, kiến thức và tâm lý sẵn sàng di chuyển sang làm việc tại các nước ASEAN, trình độ tiếng Anh thuộc nhóm trung bình thấp so với khu vực, thiếu kỹ năng làm việc chuyên nghiệp và đa số phải đào tạo lại mới có thể đáp ứng phần nào công việc... Về cơ chế động lực, với mức thu nhập trung bình khoảng 15-20 triệu đồng/tháng/người, các ngân hàng Việt Nam sẽ rất khó để thu hút nhân tài trong nước, chưa nói đến phạm vi khu vực và quốc tế.

Bên cạnh đó, các ngân hàng cũng phải sắp xếp lại nguồn nhân lực theo hướng gia tăng nhân sự ở

các mảng việc liên quan đến công nghệ, ra quyết định, tư vấn và giảm nhân sự trong các lĩnh vực tác nghiệp, các lĩnh vực tự động hóa có thể thay thế thậm chí làm tốt hơn con người hiện nay. Vì vậy, các ngân hàng Việt Nam gặp nhiều khó khăn trong việc bồi dưỡng và đào tạo lại cán bộ, nhân viên trong ngành nhằm nâng cao khả năng thích ứng với công nghệ mới.

Thứ hai, các ngân hàng Việt Nam đang thiếu vốn đầu tư cho công nghệ. Chuyển đổi số đòi hỏi nguồn lực không nhỏ để đầu tư nghiên cứu, phát triển công nghệ số, ngân hàng lõi. Điều này tiêu hao nguồn lực con người, thời gian lẫn tài chính. Trong khi đó các ngân hàng Việt Nam đang trong tình trạng thiếu vốn, trước hết là để đáp ứng các yêu cầu quản trị rủi ro của NHNN, do đó việc đầu tư vào công nghệ lại càng khó khăn hơn.

Thứ ba, bản thân các ngân hàng chậm thích ứng với những giá trị mới. Phát triển ngân hàng số là chuyển đổi mô hình kinh doanh của ngân hàng truyền thống với cách tiếp cận mới và những giá trị mới được tạo ra. Theo đó, các ngân hàng sẽ đối mặt với thách thức quản lý sự thay đổi về mô hình kinh doanh, mô hình quản trị, văn hóa kinh doanh và loại hình định chế... Tại Việt Nam, vẫn tồn tại những rào cản như làm việc theo thói quen, cách tư duy truyền thống và tâm lý ngại chuyển đổi khiến cho các chính sách, chiến lược chuyển đổi số gặp nhiều khó khăn.

4. Giải pháp phát triển Ngân hàng số tại Việt Nam

4.1. Giải pháp đối với cơ quan quản lý nhà nước

Thứ nhất, hoàn thiện hành lang pháp lý cho chính hoạt động của các ngân hàng tập trung vào: xác thực điện tử đối với khách hàng, ứng dụng công nghệ blockchain trong hoạt động ngân hàng, quy định cụ thể hơn về áp dụng điện toán đám mây trong hoạt động ngân hàng (Cloud); NHNN nên xây dựng bộ tiêu chí để thu thập, đo lường mức độ số hóa của các ngân hàng trên thị trường Việt Nam để đánh giá đúng thực trạng và có những điều chỉnh phù hợp trong quá trình quản lý. NHNN sớm ban hành quy định đối với các sản phẩm tài chính gắn với công nghệ như Fintech, cho vay ngang hàng, song vẫn kiểm soát được rủi ro và khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính của người dân và doanh nghiệp.

Thứ hai, tiếp tục triển khai có hiệu quả đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2016-2020 và đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với việc thu phí các dịch vụ công. Tiếp tục

nâng cấp hạ tầng thanh toán, đồng thời hoàn thiện kết nối hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng với những cấu phần nghiệp vụ mới, triển khai và sớm đưa vào vận hành hệ thống thanh toán bù trừ tự động phục vụ các giao dịch bán lẻ (ACH) vận hành 24/7...

Thứ ba, Cơ quan quản lý Nhà nước cần khẩn trương hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia - điều kiện tiên quyết để phát triển kinh tế số nói chung và tài chính số nói riêng.

4.2. Giải pháp đối với các ngân hàng

Thứ nhất, nghiên cứu và xây dựng lộ trình chuyển dịch mô hình sang Ngân hàng số. Xác định chiến lược phát triển “Ngân hàng số” vì đây là xu hướng chung của các ngân hàng trên thế giới nhằm hướng đạt mục tiêu bền vững. Trong bối cảnh hiện nay, các NHTM cần từng bước nâng cao năng lực quản trị điều hành, thay việc đầu tư mở rộng mạng lưới điểm giao dịch vật lý (vốn gặp nhiều khó khăn và tốn kém) bằng cách xây dựng lộ trình phát triển Ngân hàng số, hay còn gọi là “Ngân hàng không chi nhánh”.

Thứ hai, thực hiện phân bổ nguồn lực để phát triển công nghệ mới. Trong kế hoạch ngân sách hàng năm, các NHTM cần xem xét tỷ trọng các khoản chi đầu tư với các khoản chi tiêu, việc cắt giảm những chi phí không thực sự cần thiết để dành nguồn lực cho đầu tư công nghệ cũng nên được cân nhắc đến. Cần xác định chi phí đầu tư rõ ràng, xứng đáng, đi đôi với kì vọng doanh thu tiềm năng trong tương lai.

Thứ ba, tăng cường hợp tác, kết nối với các đối tác, đặc biệt là các Fintech, bigtech. Việc hợp tác đầu tư với các công ty công nghệ còn có thể giúp các NHTM hạn chế được các đối thủ cạnh tranh tiềm năng, đó chính là các công ty công nghệ này, nếu không hợp tác với NHTM họ có thể tự đầu tư nghiên cứu các ứng dụng số hóa và tích hợp sản phẩm tài chính/thanh toán, tương tự như các công ty công nghệ trên thế giới hiện nay.

Thứ tư, ứng dụng phân tích dữ liệu lớn Big Data trong hoạt động ngân hàng nhằm thu thập, phân tích và xử lý một lượng dữ liệu khổng lồ trực tuyến, cho phép các ngân hàng có được cái nhìn toàn diện về khách hàng. Từ đó, các ngân hàng có thể thiết kế và cung cấp các sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng khách hàng, hỗ trợ quá trình phân tích và ra quyết định.

Thứ năm, xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu CMCN 4.0 và hội nhập quốc tế. Các NHTM nên chú trọng tuyển

dụng và quản lý nhân tài, đội ngũ lãnh đạo nòng cốt, chuyên gia.

Thứ sáu, quản trị rủi ro cho tương lai phải bắt đầu từ hôm nay. Đối với các công cụ quản trị rủi ro, chẳng hạn như đầu tư vào khả năng kiểm tra sức chịu đựng, thực hiện đầy đủ các tuyến phòng thủ, đầu tư vào chất lượng và báo cáo dữ liệu trước hết đáp ứng nhu cầu hiện tại và sau đó chuẩn hóa hơn để chuẩn bị chức năng cho tương lai theo định hướng Ngân hàng số.

Thứ bảy, NHTM cần triển khai rà soát, đánh giá rủi ro và các giải pháp an ninh bảo mật cho toàn bộ vòng đời của một hệ thống thông tin. Cần thiết phải xây dựng trung tâm điều hành an ninh mạng để theo dõi, giám sát và ngăn chặn kịp thời các hành vi xâm nhập, tấn công mạng. Thường xuyên đánh giá các điểm yếu, lỗ hổng của hệ thống CNTT. Xây dựng và triển khai diễn tập các quy trình, kịch bản ứng phó với các sự cố an toàn thông tin mạng.

5. Kết luận

Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin hiện đại hình thành nên ngân hàng số - xu hướng mới cho ngân hàng bán lẻ tương lai. Do còn khá mới mẻ tại Việt Nam so với các nước phát triển, số lượng ngân hàng số ở Việt Nam còn ở mức khiêm tốn. Ngân hàng số mang đến những cơ hội mới cho các ngân hàng thương mại nhưng cũng đặt ra những thách thức cần phải vượt qua cho các nhà quản lý. Bài viết trao đổi thực trạng hiện nay, kiến nghị một số giải pháp nhằm thúc đẩy phát triển ngân hàng số tại Việt Nam thời gian tới. □

Tài liệu tham khảo

1. Chris, S. (2014) Digital banks: Strategies to launch or become a digital bank.
2. Gaurav Sarma (2017), What is digital banking, Available at <http://www.ventureskies.com/blog/digital-banking>.
3. Phạm Bích Liên, Trần Thị Bình Nguyên (2019). Ngân hàng LienVietPostbank, “Phát triển ngân hàng số - kinh nghiệm quốc tế và giải pháp cho các ngân hàng thương mại Việt Nam”, Tạp chí Doanh nghiệp in số tháng 11/2019.
4. Viện Đào tạo và nghiên cứu, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, “Thực trạng phát triển ngân hàng số tại Việt Nam và đề xuất giải pháp”, Kỷ yếu hội thảo quốc tế về ngân hàng và tài chính lần thứ nhất, “Hệ thống ngân hàng và cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư”, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, 2019.
5. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, “Số hóa ngân hàng: Mục tiêu lớn, bắt đầu từ hành động nhỏ”, 11/2018.
6. Thiếu Quang Hiệp (2020), Ngân hàng TMCP Sài Gòn, “Phát triển ngân hàng số ở Việt Nam: Thực trạng và đề xuất”, Tạp chí Tài chính, kỳ 2 tháng 6/2020.