

XÂY DỰNG CÔNG THÔNG TIN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH SỐ: GIẢI PHÁP HỖ TRỢ NGƯỜI DÙNG TRONG BỐI CẢNH BÙNG NỔ DỊCH VỤ NÀY TẠI VIỆT NAM

Trần Mai Anh¹

Email: maianhtranhvnh@gmail.com

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 19/05/2025

Ngày phản biện đánh giá: 21/07/2025

Ngày bài báo được duyệt đăng: 29/08/2025

DOI: 10.59266/houjs.2025.685

Tóm tắt: Trong bối cảnh bùng nổ các dịch vụ tài chính số tại Việt Nam, việc định hướng thông tin cho người tiêu dùng trở nên cần thiết hơn bao giờ hết. Bài viết nhằm mục đích đề xuất thành lập một cổng thông tin tổng hợp, giúp người dân dễ dàng tìm kiếm thông tin về các dịch vụ tài chính số một cách nhanh chóng, chính xác, đầy đủ và đáng tin cậy, từ đó hỗ trợ họ trong việc lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu cá nhân. Để thực hiện nghiên cứu, tác giả đã áp dụng các phương pháp định tính như tổng hợp, phân tích những nghiên cứu và số liệu đã công bố, từ đó xây dựng cơ sở lý luận vững chắc cho các đề xuất. Bài viết cũng nhận diện rõ ràng các cơ hội và thách thức trong quá trình xây dựng cổng thông tin về dịch vụ tài chính số tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu không chỉ có giá trị lý thuyết mà còn mang tính thực tiễn cao khi vừa đưa ra những tiêu chí cụ thể cho việc xây dựng cổng thông tin và vừa chỉ ra ý nghĩa của nó trong việc định hướng, hỗ trợ người dân trong lựa chọn sản phẩm tài chính phù hợp. Qua đó, giải pháp góp phần nâng cao trải nghiệm người dùng và thúc đẩy hoàn thành mục tiêu tài chính toàn diện tại Việt Nam.

Từ khóa: cổng thông tin dịch vụ tài chính số, dịch vụ ngân hàng số, dịch vụ tài chính số, người tiêu dùng tài chính số

I. Lời mở đầu

Chuyển đổi số mạnh mẽ trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng đã mang đến sự bùng nổ của nhiều loại hình dịch vụ tài chính số (DVTCS). Tại Việt Nam, các ngân hàng thương mại (NHTM), công ty

công nghệ tài chính (Fintechs), nhà mạng viễn thông (Telco) cũng không nằm ngoài cuộc đua khi ra mắt hàng loạt các dịch vụ ngân hàng số (DVNHS), ví điện tử, ví điện thoại...dưới những tên gọi đa dạng, mang lại nhiều sự lựa chọn cho người tiêu dùng tài chính số (NTDTCS).

¹ Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

Tuy nhiên, vấn đề đặt ra là làm sao chọn lựa sản phẩm phù hợp giữa vô vàn dịch vụ tương tự trên thị trường?. Đây là bài toán khó với không ít cá nhân khi trình độ nhận thức và năng lực sử dụng các DVTCS còn hạn chế. Với trạng thái “mông lung” thông tin, tâm lý lưỡng lự, thậm chí trì hoãn tiếp cận và sử dụng các dịch vụ này là khó tránh khỏi. Ở góc độ vĩ mô, điều này có thể làm chậm tiến trình đạt được các mục tiêu về tài chính toàn diện. Vì vậy, việc xây dựng một nền tảng thông tin tổng hợp về các DVTCS hay cổng thông tin dịch vụ tài chính số (CTTDVTCS) theo nguyên tắc “One-Stop-Shop (OSS)” - người dùng tiếp cận các thông tin toàn diện, đa chiều về DVTCS tại một điểm đến thay vì tìm kiếm thông tin phân tán, từ đó giúp họ tiết kiệm thời gian và nhanh chóng lựa chọn được dịch vụ phù hợp là điều hết sức cần thiết.

Trên thế giới và tại Việt Nam, đã có những nghiên cứu đề cập đến các giải pháp nâng cao trải nghiệm khách hàng như gia tăng chất lượng dịch vụ, tuyên truyền, giáo dục kiến thức về tài chính số cho người dân; các bài viết phân tích cơ hội và thách thức với NTDTCS; ứng dụng giải pháp OSS trong cung cấp dịch vụ ngân hàng... Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu đề xuất giải pháp xây dựng CTTDVTCS, nhằm hỗ trợ người dùng lựa chọn DVTCS phù hợp tại Việt Nam. Trong khi đó, tại Mỹ, Úc, Canada hay Anh - nơi người dân có trình độ nhận thức cao về giao dịch tài chính trực tuyến, một số CTTDVTCS như NerdWallet, Bankrate, LendingTree... đã tồn tại và phát triển trong nhiều thập kỷ.

Xuất phát từ những lập luận đã nêu, tác giả nhận định rằng việc xây dựng CTTDVTCS tại Việt Nam có ý nghĩa sâu sắc cả về lý luận và thực tiễn. Giải pháp này không chỉ giải quyết vấn đề về khoảng trống nghiên cứu mà còn đóng vai trò nâng cao trải nghiệm của NTDTCS từ những bước đầu tiên trên hành trình khách hàng, từ đó góp phần thúc đẩy hoàn thành mục tiêu tài chính toàn diện mà Chính phủ đề ra.

II. Cơ sở lý thuyết về cổng thông tin dịch vụ tài chính số

2.1. Khái niệm cổng thông tin dịch vụ tài chính số

Khái niệm CTTDVTCS chưa xuất hiện trong bất cứ nghiên cứu nào trên thế giới và tại Việt Nam. Do đó, tác giả bắt đầu từ khái niệm về DVTCS và khái niệm về cổng thông tin điện tử để xây dựng định nghĩa về CTTDVTCS.

DVTCS đã và đang trở thành một phần thiết yếu trong hệ thống tài chính hiện đại, với nhiều định nghĩa khác nhau được đưa ra trong các nghiên cứu. Theo (Tariq Abbasi và Hans Weigand, 2017), DVTCS được hiểu là phạm vi rộng các dịch vụ tài chính được truy cập và cung cấp thông qua các kênh kỹ thuật số, bao gồm thanh toán, tín dụng, tiết kiệm, kiều hối, bảo hiểm và thông tin tài chính. Thuật ngữ “kênh kỹ thuật số” dùng để chỉ Internet, điện thoại di động (cả điện thoại thông minh và điện thoại có tính năng kỹ thuật số), máy rút tiền ATM, máy thanh toán POS, thẻ hỗ trợ điện tử và bất kỳ hệ thống kỹ thuật số nào khác. Các tổ chức tài chính (ngân hàng, tổ chức tài chính vi mô), các công ty phi tài chính

(nhà điều hành mạng di động) và các nhà cung cấp (nhà xây dựng nền tảng, trung gian thanh toán,...) đang tận dụng các kênh kỹ thuật số để cung cấp các dịch vụ tài chính cơ bản với sự tiện lợi và chi phí thấp hơn so với dịch vụ ngân hàng truyền thống. Tạp chí ngân hàng (2021) cũng có quan điểm tương tự khi cho rằng DVTCS là các hoạt động tài chính sử dụng công nghệ kỹ thuật số, bao gồm tiền điện tử, dịch vụ tài chính di động, dịch vụ tài chính trực tuyến, I-Teller và ngân hàng số, cho dù thông qua các tổ chức ngân hàng hay phi ngân hàng. DVTCS có thể bao gồm các giao dịch tiền tệ khác nhau như chuyển tiền, thanh toán, tín dụng, tiết kiệm, lương hưu và bảo hiểm. Các DVTCS rất đa dạng, trong đó, ngân hàng di động và ngân hàng trực tuyến là những kênh kỹ thuật số phổ biến. Nguyễn Thị Thương và cộng sự (2024) cũng nhấn mạnh rằng DVTCS là dịch vụ tài chính được số hóa, cung cấp bởi các tổ chức tài chính và phi tài chính.

Dựa trên các quan điểm đã nêu, DVTCS có thể được định nghĩa là một tập hợp các dịch vụ tài chính được số hóa, do các tổ chức tài chính và phi tài chính cung cấp. Nhờ vào DVTCS, người tiêu dùng có thể dễ dàng thực hiện các hoạt động thanh toán, chuyển tiền, tín dụng, tiết kiệm, kiều hối, đầu tư, bảo hiểm và truy vấn thông tin tài chính trên các thiết bị có kết nối Internet (IoT) như máy tính, điện thoại thông minh hoặc các thiết bị thanh toán điện tử như ATM, POS. DVTCS có thể được phân loại gồm DVNHS và DVTCS khác. Trong đó, DVNHS được cung cấp bởi các NHTM; DVTCS khác được cung cấp bởi các tổ chức tài chính khác (công ty tài chính vi

mô, Fintechs...) và tổ chức phi tài chính (Telco, công ty công nghệ...).

Cổng thông tin hay cổng thông tin điện tử - Portal là một thuật ngữ tin học xuất hiện từ năm 1998. Nội hàm khái niệm còn có nhiều vấn đề cần phải tiếp tục bàn bạc, trao đổi, bởi vậy cho đến thời điểm hiện nay vẫn chưa có một định nghĩa hoàn chỉnh. Theo Wikipedia, cổng thông tin hay cổng thông tin điện tử (Portal) là một hoặc một nhóm trang Web mà từ đó người truy cập có thể dễ dàng truy xuất các trang Web khác và các dịch vụ thông tin trên mạng máy tính.

Theo đó, CTTDVTCS có thể được hiểu là trang Web tổng hợp mà tại đó người dùng có thể truy xuất/truy cập các thông tin và trang Web liên quan tới DVTCS đang được cung cấp bởi các tổ chức chức tài chính và phi tài chính trên thị trường. Thông qua cổng thông tin, NTDTCS có thể dễ dàng so sánh và lựa chọn DVTCS phù hợp với các nhu cầu tài chính cá nhân như thanh toán, chuyển khoản, tiết kiệm, tín dụng, bảo hiểm và đầu tư.

2.2. Cơ sở xây dựng nội dung cổng thông tin dịch vụ tài chính số

CTTDVTCS đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng thông tin cho NTDTCS, giúp họ dễ dàng hơn trong việc tìm kiếm thông tin và lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu. Để xây dựng các tiêu chí nội dung cho cổng thông tin, tác giả vận dụng lý thuyết OSS và lý thuyết về chấp nhận sử dụng DVTCS.

2.2.1. Lý thuyết về OSS

OSS là một trong những khái niệm triển vọng nhất về cung cấp tất cả các

dịch vụ tại một điểm đến (WB, 2009). Ý tưởng cơ bản của OSS là khách hàng/công dân chỉ cần liên hệ với một thực thể duy nhất để giải quyết tất cả các công việc trong một quy trình hiệu quả thay vì phải trải qua mê cung các cơ quan chính phủ khác nhau (PWC, 2012). OSS được vận dụng trong việc xây dựng cổng thông tin phục vụ người dân trong chính phủ điện tử (Vishanth, 2012). Ngoài ra, OSS cũng được áp dụng trong nhiều lĩnh vực khác, giúp cung cấp cho khách hàng nhiều nhu cầu tại một điểm thay vì việc họ phải đạt được các dịch vụ liên quan tại các cửa hàng khác nhau. OSS được coi là một trong những phương pháp hiệu quả và hiệu suất cho quá trình cung cấp dịch vụ. Việc áp dụng OSS giúp người dùng tìm kiếm dịch vụ nhanh hơn, đơn giản hơn và rõ ràng hơn. Đây là lý do tại sao các tổ chức khác nhau đã tích cực thúc đẩy việc ứng dụng OSS (Arifur Rahman Bhuiya, 2022).

Vận dụng lý thuyết OSS nêu trên, CTTDVTCS được xây dựng hướng tới giúp người tiêu dùng dễ dàng tiếp cận thông tin về DVTCS tại một điểm mà không mất thời gian tìm kiếm trên nhiều nền tảng khác nhau. Người dùng chỉ cần truy cập vào một trang Web duy nhất để tìm kiếm và so sánh các DVTCS, thậm chí có thể khởi tạo yêu cầu đăng ký dịch vụ. Để đạt được yêu cầu này, nội dung cổng thông tin cần đảm bảo các đặc tính như sau:

(i) *Tính đầy đủ, cập nhật*: Thông tin trên cổng thông tin đảm bảo tính tổng hợp và toàn diện về các DVTCS. Mỗi dịch vụ có mô tả chi tiết về tổ chức phát hành, đặc điểm, lợi ích, và điều kiện sử dụng, giúp

người tiêu dùng có cái nhìn tổng quát và chính xác về các lựa chọn. Thông tin trên cổng được cập nhật thường xuyên với các tin tức mới nhất về DVTCS và xu hướng giao dịch nổi bật. Điều này giúp NTDTCS luôn có thông tin kịp thời và đáng tin cậy.

(ii) *Tính rõ ràng*: Nội dung được trình bày một cách dễ hiểu và mạch lạc. Hướng dẫn sử dụng và thông tin dịch vụ được viết bằng ngôn ngữ đơn giản, không chuyên ngành, giúp NTDTCS dễ dàng tiếp cận và thực hiện các bước cần thiết.

(iii) *Tính so sánh*: Cổng thông tin cung cấp công cụ cho phép người dùng so sánh các dịch vụ tài chính số khác nhau. Bảng so sánh bao gồm các yếu tố như lãi suất, phí dịch vụ, và điều kiện đi kèm nhằm hỗ trợ NTDTCS đưa ra quyết định hợp lý.

(iv) *Tính minh bạch*: Cổng thông tin có mục đánh giá và phản hồi từ NTDTCS về các dịch vụ đã sử dụng. Những đánh giá này mang lại thông tin giá trị và khách quan cho những người dùng khác khi họ đang trong quá trình tìm hiểu dịch vụ.

(v) *Tính hỗ trợ*: Cổng thông tin tích hợp phần câu hỏi thường gặp để giải đáp các thắc mắc phổ biến. Nội dung trong phần này tập trung vào quy trình sử dụng dịch vụ và các vấn đề thường gặp để hỗ trợ NTDTCS lựa chọn dịch vụ hiệu quả.

2.2.2. Lý thuyết về chấp nhận sử dụng dịch vụ tài chính số

Hiện nay, chưa có nghiên cứu cụ thể về nhân tố tác động đến ý định sử dụng DVTCS của NTDTCS. Tuy nhiên, một số nghiên cứu liên quan như: “Mô hình chấp nhận và sử dụng ngân hàng điện tử ở Việt

Nam” (Nguyễn Duy Thanh và cộng sự, 2011); “Nghiên cứu thực nghiệm về sử dụng ngân hàng di động tại Thành phố Hồ Chí Minh bằng Mô hình chấp nhận công nghệ” (Hà Nam Khánh Giao và cộng sự, 2022); “Các nhân tố tác động đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng tại NHTM cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Tây Sài Gòn (Lê Hoàng Anh và cộng sự, 2022); “Các yếu tố tác động đến ý định chấp nhận sử dụng dịch vụ tài chính di động trong đại dịch Covid - 19: Vai trò của Fintech” (Nguyễn Minh Trí, 2022); “Nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng DVNHS của thế hệ Z” (Nguyễn Minh Loan và cộng sự, 2023)...đã đề cập đến nhân tố tác động đến ý định sử dụng hay chấp nhận sử dụng dịch vụ tài chính mang yếu tố công nghệ.

Trong đó, nghiên cứu của Nguyễn Duy Thanh (2011) chỉ ra 08 nhân tố tác động gồm: hiệu quả mong đợi; khả năng tương thích; dễ dàng sử dụng; kiểm soát hành vi; chuẩn chủ quan; rủi ro giao dịch; hình ảnh ngân hàng và yếu tố pháp luật. Với nghiên cứu của Lê Hoàng Anh (2022), nhóm tác giả chỉ ra 06 nhân tố tác động đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử gồm: thương hiệu ngân hàng; ảnh hưởng xã hội; công nghệ và bảo mật; nhận thức hữu ích; nhận thức dễ sử dụng và cảm nhận về chi phí. Những nhân tố tác động này cũng có sự tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Minh Loan (2023). Nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao (2022) chỉ ra 02 nhân tố chính là cảm nhận hữu ích và cảm nhận dễ sử dụng có tác động đến thái độ của khách hàng, từ đó hình thành nên ý định hành vi và quyết định sử dụng thực tế.

Nghiên cứu của Nguyễn Minh Trí (2022) cũng đưa ra 03 nhân tố gồm: giá trị cảm nhận (hiệu quả mong đợi, nỗ lực mong đợi, rủi ro cảm nhận); cảm nhận sự tin tưởng; và ảnh hưởng xã hội tác động đến ý định sử dụng dịch vụ tài chính di động.

Dựa trên điểm chung giữa các nghiên cứu được đề cập, dưới đây là năm nhân tố có tác động đến ý định sử dụng DVTCS:

(i) *Cảm nhận hữu ích*: Nhân tố này phản ánh sự đánh giá của người tiêu dùng về giá trị mà DVTCS mang lại. Điều này thể hiện ở việc DVTCS giúp họ thực hiện các giao dịch nhanh chóng, chính xác và hỗ trợ họ trong việc quản lý tài chính để đạt được các mục tiêu về tiết kiệm và sinh lời. Khi dịch vụ cho phép người dùng dễ dàng theo dõi chi tiêu, đầu tư sinh lời và thực hiện các giao dịch với sự thuận tiện tối đa, họ sẽ cảm thấy dịch vụ này thực sự hữu ích trong cuộc sống và có xu hướng lựa chọn, sử dụng chúng thường xuyên hơn.

(ii) *Cảm nhận dễ dàng sử dụng*: Nhân tố này phản ánh cảm nhận của người dùng về cách thức sử dụng dịch vụ. Điều này thể hiện việc truy cập và sử dụng dịch vụ đơn giản, giao diện người dùng thân thiện, trực quan và quy trình đăng ký dễ dàng. Khi người dùng cảm thấy rằng việc sử dụng dịch vụ không phức tạp và họ có thể nhanh chóng làm quen với nó, khả năng họ quyết định sử dụng dịch vụ sẽ cao hơn. Sự hỗ trợ từ dịch vụ khách hàng, tài liệu hướng dẫn rõ ràng và phản hồi nhanh chóng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao cảm nhận này, từ đó giúp người tiêu dùng tự tin hơn trước khi tham gia vào các giao dịch tài chính số.

(iii) *Cảm nhận về công nghệ*: Nhân tố này liên quan đến sự tin tưởng của người tiêu dùng vào công nghệ nền tảng của DVTCS. Người dùng sẽ có xu hướng chấp nhận dịch vụ khi họ cảm thấy rằng công nghệ áp dụng là hiện đại, an toàn và tin cậy. Các yếu tố như tốc độ xử lý giao dịch, tính năng bảo mật cao, khả năng tích hợp với các thiết bị khác nhau và các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo hay blockchain đều có thể gia tăng cảm nhận tích cực về công nghệ, tạo ra niềm tin vững chắc cho người tiêu dùng trong việc lựa chọn và chấp nhận sử dụng DVTCS.

(iv) *Cảm nhận về rủi ro*: Nhân tố này bao gồm những lo ngại mà người tiêu dùng có thể gặp phải khi sử dụng DVTCS, chẳng hạn như rủi ro lộ lọt thông tin cá nhân, rủi ro thất thoát tài chính và nguy cơ gian lận. Khi người tiêu dùng nhận thấy rằng thương hiệu ngân hàng hoặc nhà cung cấp dịch vụ có uy tín, cũng như các chính sách bảo mật và quản lý rủi ro rõ ràng, họ sẽ cảm thấy an tâm hơn. Việc cung cấp thông tin minh bạch về các biện pháp bảo vệ và hỗ trợ khắc phục sự cố góp phần làm giảm cảm giác rủi ro và khuyến khích việc chấp nhận sử dụng dịch vụ.

(v) *Cảm nhận về chi phí*: Nhân tố này phản ánh nhận thức của người tiêu dùng về chi phí liên quan đến việc sử dụng DVTCS, bao gồm các khoản phí dịch vụ, chi phí giao dịch và bất kỳ chi phí ẩn nào. Khi người tiêu dùng cảm thấy chi phí hợp lý và tương xứng với lợi ích mà dịch vụ mang lại, họ sẽ có xu hướng sử dụng dịch vụ nhiều hơn. Các chương trình khuyến mãi, ưu đãi hấp dẫn và sự minh bạch trong các khoản phí cũng là những yếu tố quan

trọng giúp nâng cao cảm nhận tích cực về chi phí, tạo động lực thúc đẩy người tiêu dùng lựa chọn sử dụng dịch vụ.

Năm nhân tố kể trên phản ánh nhu cầu và mong muốn của NTDTCS về những tiêu chí mà DVTCS cần có, từ đó hình thành ý định sử dụng dịch vụ của họ. Cảm nhận hữu ích đảm bảo rằng dịch vụ mang lại giá trị thực sự, trong khi cảm nhận dễ dàng sử dụng tạo ra trải nghiệm thuận tiện cho người dùng. Cảm nhận về công nghệ thể hiện mong muốn về nền tảng kỹ thuật hiện đại, trong khi cảm nhận rủi ro hướng tới giảm bớt sự lo lắng, gia tăng niềm tin của người tiêu dùng. Cuối cùng, cảm nhận về chi phí đảm bảo rằng dịch vụ được cung cấp với mức giá hợp lý, phù hợp khả năng tài chính của mỗi cá nhân. Vì vậy, nội dung cổng thông tin cần bao hàm các thông tin về tính hữu ích, tính dễ dàng sử dụng, tính hiện đại về công nghệ, tính bảo mật và chi phí của các DVTCS.

2.2.3. Kinh nghiệm xây dựng CTTDVTCS từ một số trang Web nước ngoài

Hiện nay, CTTDVTCS vẫn chưa được triển khai tại Việt Nam, vì vậy việc tham khảo các trang Web tương tự từ nước ngoài là điều cần thiết. Qua quá trình nghiên cứu, tác giả đã rút ra bài học cho việc xây dựng CTTDVTCS tại Việt Nam. Một số kinh nghiệm đáng chú ý bao gồm:

(i) *Thông tin tổng hợp và cập nhật*: Các trang Web nước ngoài cung cấp thông tin tổng hợp về sản phẩm ngân hàng tài chính tương đối đầy đủ và thường xuyên cập nhật, giúp người dùng nắm bắt xu hướng và đưa ra lựa chọn phù hợp;

(ii) *Nội dung rõ ràng và ngắn gọn:* Thông tin trên các trang này thường được phân loại theo nhóm dịch vụ và khá súc tích, giúp người dùng dễ dàng tiếp cận và hiểu rõ hơn về các sản phẩm và dịch vụ được cung ứng bởi các tổ chức khác nhau trên thị trường;

(iii) *Hỗ trợ so sánh và tính toán chi phí:* Các trang Web cung cấp công cụ so sánh và tính toán chi phí, giúp người dùng đưa ra quyết định lựa chọn hợp lý dựa trên nhu cầu và khả năng tài chính của họ;

(iv) *Đánh giá khách quan:* Các trang Web này cũng cung cấp thông tin đánh giá khách quan về sản phẩm và dịch vụ từ người dùng và các tổ chức uy tín trong ngành, nhằm tăng cường độ tin cậy cho thông tin;

(v) *Công cụ hỗ trợ và tư vấn:* Các trang Web có tính năng hỗ trợ (Help/Advisors) cung cấp tài liệu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, cũng như gợi ý các lựa chọn tốt nhất cho người dùng. Theo đó, người dùng cũng có thể dễ dàng đăng ký dịch vụ trực tiếp ngay tại các trang này.

Bảng 2.1. Thống kê thông tin dịch vụ ngân hàng tài chính cung cấp bởi một số trang Web nước ngoài.

Trang Web	Nerdwallet.com	Bankrate.com	Lendingtree.com
Nội dung cung cấp			
Thông tin chung về các dịch vụ ngân hàng tài chính	X	X	X
Thông tin chi tiết về sản phẩm Thẻ tín dụng	X - Giới thiệu thẻ tín dụng tốt nhất trên thị trường dành cho một số mục đích nhất định (hoàn tiền, du lịch, giáo dục, mua sắm...) - So sánh các loại thẻ tín dụng (phí, mức hoàn tiền, lãi suất, ưu đãi thanh toán) phát hành bởi một số ngân hàng nổi bật; - Gợi ý tính toán chi phí và lãi suất khi phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.	X - Giới thiệu thẻ tín dụng tốt nhất trên thị trường dành cho một số mục đích nhất định (hoàn tiền, du lịch, tích điểm, kinh doanh...) - So sánh các loại thẻ tín dụng phát hành bởi một số ngân hàng nổi bật và xếp 4 thứ hạng Excellent (rất tốt), Good (tốt), Fair (bình thường), Bad (tê); - Cung cấp công cụ tính toán chi phí và lãi suất.	X - Giới thiệu thẻ tín dụng tốt nhất trên thị trường dành cho một số mục đích nhất định (hoàn tiền, tích điểm, hạn mức chuyển khoản...)
Thông tin chi tiết về dịch vụ chuyển khoản, thanh toán online	N/A	N/A	N/A
Thông tin chi tiết về sản phẩm Tài khoản ngân hàng	X - Tài khoản tiết kiệm (ngân hàng có lãi suất gửi cao nhất, tính toán lãi thực nhận...); - Chứng chỉ tiền gửi (các kì hạn 3, 6 tháng, 1, 3, 5 năm, gợi ý tính toán lợi tức...); - Tài khoản thanh toán (tài khoản mở trực tuyến tốt nhất, tài khoản miễn phí mở và duy trì tốt nhất...)	X - Tài khoản tiết kiệm (ngân hàng có lãi suất gửi cao nhất, tính toán lãi thực nhận...); - Chứng chỉ tiền gửi (các kì hạn 6 tháng, 1, 5 năm, gợi ý tính toán lợi tức...); - Tài khoản thanh toán (ngân hàng có ưu đãi lớn nhất khi mở mới tài khoản...)	X
Thông tin chi tiết về sản phẩm Vay thế chấp	X - Cung cấp và so sánh thông tin về: + Lãi suất khoản vay (kỳ hạn 3 năm, 5 năm, 30 năm...); + Tổ chức cho vay tốt nhất (lãi suất thấp nhất, không thu phí trả trước hạn, thời gian ân hạn gốc dài...) + Khuyến nghị mua bán nhà...	X - Cung cấp và so sánh thông tin về: + Các khoản vay thế chấp kỳ hạn 15 năm, 30 năm của một số ngân hàng tiêu biểu; + Khuyến nghị mua bán bất động sản...	X - Cung cấp và so sánh lãi suất khoản vay thế chấp, vay tái cấp vốn, vay mua nhà... của một số ngân hàng tiêu biểu.

Trang Web Nội dung cung cấp	Nerdwallet.com	Bankrate.com	Lendingtree.com
Thông tin chi tiết về sản phẩm Vay tín chấp cá nhân	X - So sánh và gợi ý khoản vay tiêu dùng cung ứng bởi một số tổ chức tài chính tiêu biểu; - Cung cấp thông tin về khoản vay dành cho cá nhân, học sinh/sinh viên.	X - So sánh và gợi ý khoản vay tiêu dùng cung ứng bởi một số tổ chức tài chính tiêu biểu; - Cung cấp thông tin về khoản vay dành cho cá nhân, hoặc cá nhân đã từng có nợ xấu, vay mua ô tô, vay đảo nợ...	X - So sánh và gợi ý khoản vay tiêu dùng cung ứng bởi một số tổ chức tài chính tiêu biểu; - Cung cấp thông tin về khoản vay dành cho cá nhân, vay đảo nợ...
Thông tin chi tiết về sản phẩm Vay kinh doanh	X Cung cấp, so sánh thông tin (lãi suất vay, mức giải ngân, phí trả nợ, thời gian phê duyệt...) về khoản vay cho doanh nghiệp vừa và nhỏ, start-ups của một số tổ chức cung ứng nổi bật trên thị trường.	X Cung cấp, so sánh thông tin (lãi suất vay, phí trả nợ trước hạn...) về khoản vay cho doanh nghiệp vừa và nhỏ của một số tổ chức cung ứng nổi bật trên thị trường.	X Cung cấp, so sánh thông tin về khoản vay cho doanh nghiệp vừa và nhỏ của một số tổ chức cung ứng nổi bật trên thị trường.
Thông tin chi tiết về sản phẩm Bảo hiểm	X Cung cấp, so sánh thông tin (phí tham gia, phí tái tục, mức bồi thường...) về sản phẩm bảo hiểm (nhân thọ, sức khỏe, tài sản, vật nuôi) của một số tổ chức cung ứng nổi bật trên thị trường.	X Cung cấp, so sánh thông tin (phí tham gia, phí tái tục, mức bồi thường...) về sản phẩm bảo hiểm (nhân thọ, sức khỏe, xe cộ) của một số tổ chức cung ứng nổi bật trên thị trường.	X Cung cấp, so sánh thông tin (phí tham gia, phí tái tục, mức bồi thường...) về sản phẩm bảo hiểm (nhân thọ, sức khỏe) của một số tổ chức cung ứng nổi bật trên thị trường.
Thông tin chi tiết về sản phẩm Đầu tư	X Cung cấp, so sánh thông tin về tài khoản giao dịch chứng khoán tốt nhất, robot tư vấn tốt nhất, sàn giao dịch tốt nhất, ứng dụng hỗ trợ đầu tư tốt nhất... của một số tổ chức cung ứng nổi bật trên thị trường.	X - Thông tin về các quỹ đầu tư tốt nhất, gợi ý đầu tư ngắn hạn, dài hạn, lập kế hoạch nghỉ hưu của một số tổ chức cung ứng nổi bật trên thị trường. - Cung cấp công cụ tư vấn đầu tư ngay trên trang Web dành cho người truy cập.	N/A
Dịch vụ về Quản lý tài chính cá nhân	X Cung cấp công cụ quản lý tài chính cá nhân ngay trên trang Web dành cho người truy cập: Tính toán lãi thế tín dụng, khoản vay, lãi tiết kiệm, đầu tư, quản lý dòng tiền vào/ra tài khoản cá nhân.	N/A	N/A
Dịch vụ về Thuế	X Cung cấp công cụ tính toán các khoản thuế, các mẫu biểu về thuế, tư vấn giải quyết các vấn đề thuế cá nhân, thuế doanh nghiệp.	N/A	N/A
Đánh giá về Chi phí và Chất lượng dịch vụ	X - Đánh giá từ người sử dụng. - Đánh giá từ người có sức ảnh hưởng trên mạng xã hội/tổ chức uy tín.	X	X
Hỗ trợ, tư vấn tiếp cận và sử dụng dịch vụ	X - Cung cấp các tài liệu liên quan đến sản phẩm dịch vụ; - Đưa ra các đánh giá và gợi ý tốt nhất; - Khách hàng có thể đăng ký dịch vụ ngay tại trang Web.	X - Cung cấp các tài liệu liên quan đến sản phẩm dịch vụ; - Đưa ra các đánh giá và gợi ý tốt nhất; - Khách hàng có thể đăng ký dịch vụ ngay tại trang Web.	X - Cung cấp các tài liệu liên quan đến sản phẩm dịch vụ; - Đưa ra các đánh giá và gợi ý tốt nhất; - Khách hàng có thể đăng ký dịch vụ ngay tại trang Web. - Được tổ chức cung ứng trả hoa hồng khi giới thiệu khách hàng đăng ký thành công dịch vụ thông qua trang Web.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

III. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả đứng dưới góc độ cơ quan quản lý vĩ mô để nghiên cứu vấn đề của bài viết. Phạm vi nghiên cứu của bài viết giới hạn ở việc đề xuất cấu trúc nội dung cho CTDDVTCS tại Việt Nam, không đề cập vấn đề tài chính và kỹ thuật trong xây dựng trang Web. Phương pháp tiếp cận xuyên suốt bài viết của tác giả là phương pháp định tính - loại hình nghiên cứu nhằm mô tả sự vật hiện tượng hướng đến ý nghĩa các khái niệm, đặc điểm, vai trò... mà không quan tâm đến sự biến thiên của đối tượng nghiên cứu và không nhằm lượng hóa sự biến thiên này (Nguyễn Huy Hoàng, 2020). Phương pháp này giúp tác giả có cái nhìn sâu sắc và toàn diện về vấn đề nghiên cứu, tạo tiền đề cho việc xây dựng CTDDVTCS tại Việt Nam. Một số phương pháp nghiên cứu định tính vận dụng trong bài viết được trình bày dưới đây.

3.1. Phương pháp suy diễn và quy nạp

Phương pháp suy diễn và quy nạp là phương pháp nghiên cứu dựa trên lý thuyết hiện có để xây dựng cơ sở lý luận cho CTDDVTCS. Phương pháp này giúp tác giả đưa ra khái niệm về DVTCS, CTDDVTCS và căn cứ để xây dựng các tiêu chí về nội dung cho cổng thông tin.

3.2. Phương pháp thu thập ý kiến người dùng

Phương pháp thu thập ý kiến người dùng là phương pháp thu thập quan điểm của NTDTCS đối với việc tiếp cận và lựa chọn DVTCS cũng như phỏng vấn nhanh nhu cầu của họ đối với việc xây dựng CTDDVTCS. Phương pháp này giúp *tác giả* hiểu rõ hơn về những khó khăn mà

người tiêu dùng gặp phải khi lựa chọn dịch vụ, đồng thời xác định yêu cầu cụ thể về nội dung và cấu trúc của CTDDVTCS nhằm đáp ứng mong muốn về thông tin của người dùng.

3.3. Phương pháp nghiên cứu trường hợp

Phương pháp nghiên cứu trường hợp là phương pháp nghiên cứu đánh giá và phân tích các mô hình CTDDVTCS đã triển khai. Phương pháp này mang tới *bài học kinh nghiệm* để áp dụng vào việc xây dựng CTDDVTCS tại Việt Nam.

3.4. Phương pháp phân tích SWOT

Phương pháp phân tích SWOT là công cụ để đánh giá các yếu tố nội bộ và ngoại vi ảnh hưởng đến việc *xây dựng* CTDDVTCS, từ đó giúp tác giả đề xuất một số kiến nghị, giải pháp phù hợp, phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm yếu, tận dụng cơ hội và đối phó với thách thức trong quá trình triển khai cổng thông tin.

IV. Kết quả và thảo luận

4.1. Kết quả

CTDDVTCS tại Việt Nam được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết *nêu trên*, nhằm phục vụ nhu cầu thông tin ngày càng cao của NTDTCS. Nội dung của cổng thông tin cần bao hàm năm thông tin chính về DVTCS, đồng thời đáp ứng năm đặc tính thông tin quan trọng. Điều này sẽ giúp NTDTCS dễ dàng tiếp cận và có cái nhìn toàn diện về các DVTCS trên thị trường Việt Nam. Qua việc truy cập vào trang Web, người dùng không chỉ tìm kiếm thông tin nhanh chóng mà còn có thể so sánh, đánh giá và lựa chọn dịch

vụ phù hợp nhất với nhu cầu của mình. CTTDVTCS không chỉ là một công cụ hỗ trợ thông tin mà còn là cầu nối giữa nhà điều hành, người tiêu dùng và các tổ chức cung ứng, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành tài chính số tại Việt Nam.

4.1.1. Đề xuất cấu trúc nội dung CTTDVTCS tại Việt Nam

Nội dung trang thông tin được cấu trúc thành ba phần chính: (i) Tổng quan thị trường DVTCS; (ii) Đánh giá về DVTCS; (iii) Hỗ trợ NTDVTCS. Trong đó, các nội dung chi tiết từng phần được mô tả trong hình sau:

CÔNG THÔNG TIN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH SỐ	
ĐÁNH GIÁ DVTCS	
TỔNG QUAN THỊ TRƯỜNG DVTCS	HỖ TRỢ
<p>- Thông kê giá trị và tăng trưởng doanh số giao dịch định kỳ theo phần khác các DVTCS trên thị trường;</p> <p>- Xu hướng lựa chọn các DVTCS; Xu hướng công nghệ tài chính trên thế giới và tại Việt Nam.</p>	<p>Giải đáp thắc mắc/Ghi nhận ý kiến</p> <p>Đăng ký dịch vụ</p> <p>- Các nội dung hướng dẫn đăng ký; + Mô tả chi tiết về dịch vụ; + Các bước thực hiện chi tiết; + Liên kết đến các trang đăng ký dịch vụ của Tổ chức cung ứng; + Liên kết đến thông tin liên hệ của cán bộ phụ trách của Tổ chức cung ứng</p>
<p>Đánh giá chi phí dựa trên thông tin biểu phí/lãi suất thực tế do Tổ chức cung ứng công bố (Hệ thống tự động sắp xếp chi phí theo mức từ thấp đến cao)</p> <p>- So sánh về phí của DVTCS</p> <p>+ Phí đăng ký dịch vụ; + Phí duy trì dịch vụ;</p> <p>- So sánh về lãi suất/phí của các loại dịch vụ/hiện tích được cung ứng trên DVTCS;</p> <p>+ Chuyển khoản: Phí chuyển tiền trong nước gồm cùng và khác hệ thống, phí chuyển tiền ra nước ngoài;</p> <p>+ Huy động/Tín dụng: Lãi suất tiền gửi/tiền vay; phí thẩm định hồ sơ...;</p> <p>+ Thanh toán/Thẻ: Phí thanh toán/phí phát hành thẻ, phí rút tiền, phí cá thẻ, phí duy trì thẻ, lãi suất thẻ tín dụng, phí phạt chậm thanh toán sao kê thẻ, phí tra soát thẻ...;</p> <p>+ Bảo hiểm: Phí đăng ký, phí tái tục...;</p> <p>+ Đầu tư: Phí mở tài khoản, phí nộp/rút tiền, phí lưu ki chứng khoán...</p>	<p>Đánh giá cảm nhận về dịch vụ từ người sử dụng (Đánh giá trên thang đo likert 5 điểm; 5 - Rất đồng ý; 4 - Đồng ý; 3 - Bình thường; 2 - Không đồng ý; 1 - Rất không đồng ý)/Hệ thống tự động sắp xếp tổng điểm đánh giá trung bình của cả 5 nhân tố cảm nhận theo thứ tự từ cao xuống thấp)</p> <p>- Cảm nhận hiệu ích</p> <p>+ Tốc độ xử lý giao dịch nhanh chóng; + Đáp ứng mọi nhu cầu: thanh toán; chuyển khoản online trong và ngoài nước; gửi tiền kiểm tra đăng ký hạn; vay vốn tín chấp/thẻ chấp; mua bảo hiểm nhân thọ/sức khỏe/vật chất, đầu tư cổ phiếu/trái phiếu/chứng chỉ quỹ; quản lý dòng tiền; quản lý tài sản...;</p> <p>- Cảm nhận về đăng sử dụng</p> <p>+ Quy trình đăng ký không phức tạp; + Hướng dẫn sử dụng rõ ràng, hỗ trợ tư vấn, giải đáp về dịch vụ nhanh chóng; + Giao diện ứng dụng/trang web dịch vụ trực quan, thân thiện; + Thao tác truy cập và sử dụng các tiện ích dịch vụ đơn giản.</p> <p>- Cảm nhận về công nghệ</p> <p>+ Tích hợp công nghệ 4.0 (tri tuệ nhân tạo AI; học máy ML; công nghệ chuỗi khối Blockchain; sinh trắc học,...) trong phát triển dịch vụ và cảnh báo rủi ro theo thời gian thực; + Công nghệ ngân hàng lõi hiện đại, có tính bảo mật cao; + Ứng dụng dịch vụ được cập nhật phiên bản mới kịp thời, tương thích với các hệ điều hành mới và các thiết bị điện tử thông minh;</p> <p>- Cảm nhận về rủi ro</p> <p>+ Thương hiệu ngân hàng uy tín; + Quy trình tiếp nhận, xử lý tra soát/ khiếu nại và phân hồi kết quả về rủi ro giao dịch thực hiện trên DVTCS rõ ràng và minh bạch; + Có các biện pháp khác phục sự cố/phòng ngừa rủi ro cho người dùng (cung cấp dịch vụ bảo hiểm, truyền thông nâng cao nhận thức về giao dịch tài chính trên kênh số, đến bù thiệt hại...)</p> <p>- Cảm nhận về chi phí</p> <p>+ Biểu phí niêm yết rõ ràng, minh bạch; + Nhiều chương trình khuyến mại, ưu đãi về phí và lãi suất; + Mức phí hợp lý với mặt bằng chung.</p>
NỘI DUNG CHÍNH	NỘI DUNG CHI TIẾT

Hình 4.1. Mô tả cấu trúc nội dung CTTDVTCS

4.1.2. Lợi ích của CTTDVTCS tại Việt Nam

Với cấu trúc nội dung được mô tả trong hình 4.1, CTTDVTCS tại Việt Nam có tính tương đồng về nội dung với một số trang tin tổng hợp về dịch vụ ngân hàng tài chính trên thế giới như NerdWallet, Bankrate, LendingTree (trình bày tại mục 2.2.3), “hứa hẹn” mang lại những lợi ích thiết thực cho NTDTCS và Tổ chức cung ứng các DVTCS. Cụ thể:

- NTDTCS sẽ nhanh chóng và dễ dàng nắm bắt những thông tin như sau:

+ *Tổng quan chung về thị trường DVTCS:* Người dùng được cập nhật thông tin về phân khúc dịch vụ, xu hướng và các sản phẩm mới trên thị trường tài chính số, giúp họ có cái nhìn tổng quát hơn về lựa chọn của mình;

+ *Mặt bằng phí dịch vụ và lãi suất:* CTTDVTCS cung cấp thông tin minh bạch về phí dịch vụ và lãi suất huy động/cho vay của các Tổ chức cung ứng và đưa ra khuyến nghị với những dịch vụ có chi phí thấp, giúp NTDTCS đưa ra quyết định tài chính hợp lý và tiết kiệm chi phí;

+ *Đánh giá khách quan:* Người tiêu dùng có thể tham khảo thông tin đánh giá dịch vụ dựa trên 05 khía cạnh quan trọng: sự hữu ích, sự dễ dùng, sự hiện đại, sự tin cậy và sự phải chăng. Đồng thời, CTTDVTCS sẽ đưa ra khuyến nghị lựa chọn dịch vụ có điểm đánh giá cao (mức tối đa là 5 điểm). Điều này giúp người tiêu dùng chọn lựa dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu của mình;

+ *Hướng dẫn đăng ký dịch vụ:* CTTDVTCS cung cấp các bước hướng

dẫn chi tiết về cách đăng ký dịch vụ cũng như tích hợp nút đăng ký, giúp người dùng thực hiện dễ dàng và thuận tiện;

+ *Khúc mắc thường gặp:* Tính năng hỏi đáp trực tuyến giúp người dùng giải quyết các thắc mắc phổ biến một cách nhanh chóng, tiết kiệm thời gian và công sức khi tìm kiếm thông tin;

+ *Thông tin hỗ trợ:* Cung cấp các kênh hỗ trợ từ tổ chức cung ứng, giúp người tiêu dùng dễ dàng tiếp cận sự trợ giúp khi gặp trục trặc giao dịch trên kênh số.

- Tổ chức cung ứng DVTCS sẽ có những thuận lợi như sau:

+ *Tiếp cận tệp khách hàng lớn hơn:* Cổng thông tin giúp tổ chức tiếp cận một lượng khách hàng rộng lớn, từ đó tăng khả năng thu hút người dùng mới;

+ *Tiết giảm chi phí quảng cáo:* Nhờ vào việc có sẵn nền tảng thông tin, tổ chức có thể giảm thiểu chi phí quảng cáo, chuyển hướng nguồn lực sang cải thiện chất lượng và gia tăng các ưu đãi cho dịch vụ;

+ *Tăng cường sự tin cậy:* Việc cung cấp thông tin minh bạch và đánh giá khách quan từ người tiêu dùng giúp xây dựng uy tín và sự tin cậy cho tổ chức, từ đó thu hút thêm khách hàng;

+ *Phân tích dữ liệu khách hàng:* Tổ chức cung ứng có thể được cho phép thu thập và phân tích dữ liệu người dùng để hiểu rõ hơn về nhu cầu và hành vi tiêu dùng của họ, từ đó tối ưu hóa dịch vụ;

+ *Nâng cao chất lượng dịch vụ:* Cổng thông tin cho phép tổ chức nhận phản hồi từ người tiêu dùng nhanh chóng, giúp cải thiện dịch vụ một cách kịp thời.

4.2. Thuận lợi và khó khăn trong xây dựng nội dung CTTDVTCS tại Việt Nam

4.2.1. Thuận lợi

Một là, chính sách hỗ trợ từ Chính phủ Việt Nam: Chính phủ đã đưa ra nhiều chính sách khuyến khích chuyển đổi số, đặc biệt trong lĩnh vực tài chính, như “Chiến lược phát triển tài chính toàn diện”, “Chiến lược chuyển đổi số ngành ngân hàng”, “Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt...*Điều này mở ra cơ hội cho việc chấp thuận phê duyệt xây dựng CTTDVTCS với mục đích hỗ trợ người tiêu dùng tiếp cận các thông tin về tài chính số một cách toàn diện và đáng tin cậy, hướng tới thúc đẩy tài chính toàn diện và chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng.*

Hai là, gia tăng nhu cầu sử dụng các DVTCS từ người tiêu dùng. Theo Báo Chính phủ, Việt Nam thuộc top 10 Quốc gia có tốc độ tăng trưởng thương mại điện tử hàng đầu thế giới. Năm 2024, tốc độ tăng trưởng thanh toán không dùng tiền mặt hàng năm tăng hơn 50%, dẫn đầu Đông Nam Á. Về xã hội số, lần đầu tiên, tỉ lệ truy cập các nền tảng số “Made in Vietnam” so với các nền tảng số nước ngoài vượt 20%, đạt 25,25% tăng 5,62% so với năm 2023. Với kết quả này, Việt Nam trở thành một trong số ít các quốc gia có số lượng người dùng nền tảng số nội địa ở mức cao. Nhiều nền tảng số nội địa trong lĩnh vực ngân hàng, mạng xã hội, truyền hình, truyền thông... ngày càng được người dùng yêu thích, lựa chọn thay thế các nền tảng số nước ngoài. Điều này cho thấy tiềm năng lớn cho việc xây dựng CTTDVTCS tại Việt Nam khi nhu cầu sử

dụng DVTCS của người Việt tăng cao sẽ đi kèm với việc gia tăng nhu cầu tìm hiểu thông tin về dịch vụ.

Ba là, sự ủng hộ từ các Tổ chức cung ứng. Các tổ chức tài chính, ngân hàng luôn có nhu cầu kết nối khách hàng mới, họ liên tục tìm kiếm các kênh hiệu quả để tiếp cận khách hàng tiềm năng và mở rộng tệp khách hàng hiện tại. Theo đó, với vai trò cầu nối giữa người tiêu dùng và các DVTCS, CTTDVTCS có thể giúp các tổ chức này mở rộng thị trường và phát triển các sản phẩm phù hợp. Theo đó, việc xây dựng CTTDVTCS sẽ có lợi thế khi nhận được sự đồng thuận từ các Tổ chức cung ứng.

4.2.2. Thách thức

Một là, đảm bảo chất lượng nội dung thông tin. Sự đáng tin cậy của thông tin trên CTTDVTCS là căn cứ quan trọng cho người tiêu dùng lựa chọn sản phẩm. Trong khi đó, nguồn tin sử dụng cho CTTDVTCS chủ yếu xuất phát từ trang thông tin sản phẩm, dịch vụ của mỗi Tổ chức cung ứng, dẫn đến nguồn tin mang tính đa dạng, không đồng nhất, và luôn có tính cập nhật. Do đó, việc đảm bảo chất lượng thông tin trên CTTDVTCS luôn mang tính chính xác và cập nhật là một thách thức lớn. Bên cạnh đó, việc làm sao duy trì kết quả đánh giá khách quan về DVTCS từ người sử dụng cũng là một bài toán cần tìm lời giải trong quá trình xây dựng cổng thông tin.

Hai là, nguồn lực xây dựng và vận hành trang thông tin. Việc xây dựng cổng thông tin có thể đòi hỏi nhiều nguồn lực như tài chính, con người và công nghệ. Để

trang thông tin hoạt động hiệu quả, mang lại nhiều lợi ích cho các chủ thể tham gia thì kênh cũng đòi hỏi được trang bị công nghệ hiện đại có khả năng chủ động thu thập, phân tích và phản hồi thông tin theo thời gian thực. Điều này sẽ đặt ra thách thức lớn về vốn bằng tiền và cả vốn chất xám.

Ba là, bảo mật thông tin cho người truy cập. Vấn đề tội phạm mạng, tội phạm sử dụng công nghệ cao không chỉ riêng ở Việt Nam mà còn là một trong những thách thức an ninh phi truyền thống mà các nước trên thế giới đều phải đối mặt. Trong 6 tháng đầu năm 2024 tại Việt Nam, tình hình an ninh mạng và nguy cơ mất an toàn thông tin đang gia tăng. Trong đó, số thông tin cá nhân bị đánh cắp tăng 50% so cùng kỳ năm trước. Số trang giả mạo tổ chức, doanh nghiệp tăng 4 lần so cùng kỳ, làm gia tăng số vụ lừa đảo, gian lận tài chính (Tập chí thông tin và truyền thông, 2024). Theo đó, trong bối cảnh tội phạm an ninh mạng không ngừng gia tăng, điều này cũng sẽ đặt ra thách thức lớn trong việc đảm bảo an ninh dữ liệu của trang thông tin.

Bốn là, yêu cầu về hạ tầng công nghệ. Hạ tầng công nghệ của cổng thông tin và các tổ chức cung ứng đòi hỏi phải có sự tương thích và khả năng kết nối, chia sẻ thông tin một cách hiệu quả. Do đó, việc đầu tư vào công nghệ hiện đại và duy trì hạ tầng công nghệ ổn định để đảm bảo quá trình truyền dẫn thông tin trơn tru giữa các bên cũng sẽ là một khó khăn trong quá trình xây dựng cổng thông tin.

V. Kết luận

Việc xây dựng CTDDVTCS tại Việt Nam sẽ có được những thuận lợi và

khó khăn nhất định. Để tận dụng tối đa các cơ hội và vượt qua những thách thức này, Chính phủ không chỉ cần ban hành mô hình tổ chức hoạt động và phân bổ nguồn lực cho việc thành lập cổng thông tin, mà còn cần thiết lập cơ chế truyền dẫn thông tin hiệu quả với các Tổ chức cung ứng. Điều này sẽ đảm bảo rằng thông tin về dịch vụ luôn chính xác, đầy đủ và được cập nhật kịp thời. Bên cạnh đó, việc truyền thông về ý nghĩa của CTDDVTCS cũng rất quan trọng. Người tiêu dùng cần được biết rõ về những lợi ích mà cổng thông tin này mang lại, từ việc dễ dàng tiếp cận thông tin đến khả năng so sánh và khuyến nghị lựa chọn dịch vụ tài chính phù hợp. Qua đó, dần dần hình thành thói quen truy cập cổng thông tin trong cộng đồng, hướng tới việc phát huy tối đa vai trò định hướng tiêu dùng tài chính số cho mọi người dân.

VI. Phụ lục

Do giới hạn về thời gian và không gian, tác giả đã tiến hành khảo sát nhanh nhu cầu xây dựng CTDDVTCS tại Việt Nam theo hình thức trực tiếp và trực tuyến trên cỡ mẫu khoảng 50 người. Kết quả ban đầu thu được như sau: khoảng 80% người được khảo sát gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin và lựa chọn dịch vụ tài chính số phù hợp; 95% người được khảo sát có nhu cầu xây dựng một cổng thông tin tổng hợp về các dịch vụ tài chính số tại Việt Nam. Dưới đây là mẫu khảo sát nhanh tác giả xây dựng, khuyến nghị có thể nhân rộng khảo sát để có thêm nhiều đánh giá khách quan và bám sát tình hình thực tế.

Mẫu khảo sát nhanh nhu cầu xây dựng CTTDVTCS tại Việt Nam:

Câu hỏi khảo sát	Nội dung trả lời (Tick chọn)
1. Giới tính của bạn:	
Nam	
Nữ	
Khác	
2. Độ tuổi của bạn:	
18-24	
25-34	
35-44	
45-54	
Trên 54	
3. Trình độ học vấn của bạn:	
Trung học phổ thông	
Cao đẳng	
Đại học	
4. Bạn đang sống tại khu vực nào?	
Thành phố	
Thị xã	
Nông thôn	
5. Bạn đã từng sử dụng dịch vụ tài chính số nào? (Chọn tất cả những gì áp dụng)	
Ngân hàng trực tuyến	
Ví điện tử	
Điện thoại	
Khác (vui lòng ghi rõ):	
6. Bạn có thường xuyên tìm kiếm thông tin về các dịch vụ tài chính số trên internet không?	
Rất thường xuyên	
Thỉnh thoảng	
Hiếm khi	
Không bao giờ	
7. Bạn có gặp khó khăn trong việc tìm kiếm, so sánh các thông tin về dịch vụ tài chính số đang được cung ứng trên thị trường Việt Nam không?	
Có	
Không	
Nếu có, vui lòng mô tả:	
8. Bạn có gặp khó khăn trong việc lựa chọn khi có quá nhiều dịch vụ tài chính số trên thị trường Việt Nam không?	
Có	
Không	
Nếu có, vui lòng mô tả:	
9. Bạn mong muốn xây dựng một cổng thông tin tổng hợp về các dịch vụ tài chính số đang được cung ứng trên thị trường Việt Nam không?	
Có	
Không	
10. Bạn mong muốn cổng thông tin cung cấp những thông tin gì? (Chọn tất cả những gì áp dụng)	
Thông tin về sản phẩm ngân hàng tài chính	
So sánh chi phí dịch vụ	
Đánh giá từ người dùng	
Tư vấn và hỗ trợ	
Liên kết đăng ký dịch vụ	
Khác (vui lòng ghi rõ):	
11. Bạn có ý kiến hoặc đề xuất nào khác cho việc xây dựng cổng thông tin này tại Việt Nam không?	

Tài liệu tham khảo:

- [1]. Arifur Rahman Bhuiyan và cộng sự, (2022), Role of one stop shop for E-service delivery: case study on union digital center in Bangladesh, Social Science Review [The Dhaka University Studies, Part-D], Vol. 39, No.1, June 2022;
- [2]. Dịch vụ tài chính kỹ thuật số: Cơ hội và thách thức cho người tiêu dùng tài chính, (2021), Tạp chí Ngân hàng, số tháng 9. <https://tapchinganhang.gov.vn/dich-vu-tai-chinh-ky-thuat-so-co-hoi-va-thach-thuc-cho-nguoi-tieu-dung-tai-chinh-11115.html>
- [3]. Hà Nam Khánh Giao và cộng sự, (2022), Nghiên cứu thực nghiệm về sử dụng ngân hàng di động tại Thành phố Hồ Chí Minh bằng Mô hình chấp nhận công nghệ, Reasearch Gate;
- [4]. Hiện trạng an ninh mạng tại Việt Nam hiện nay, (2024), Tạp chí thông tin và truyền thông. <https://ictvietnam.vn/hien-trang-an-ninh-mang-o-viet-nam-hien-nay-66590.html>;
- [5]. Kinh tế số Việt Nam tăng trưởng nhanh nhất khu vực, (2024), Báo Chính phủ. <https://baochinhphu.vn/kinh-te-so-viet-nam-tang-truong-nhanh-nhat-khu-vuc-102250206152332651.htm>;
- [6]. Lê Hoàng Anh và cộng sự, (2022), Các nhân tố tác động đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng tại NHTM cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Tây Sài Gòn, Reasearch Gate;
- [7]. Nguyễn Duy Thanh và cộng sự, (2011), Mô hình chấp nhận và sử dụng ngân hàng điện tử ở Việt Nam, Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ, tập 14, số quý 2;
- [8]. Nguyễn Huy Hoàng, (2020), Giáo trình phương pháp nghiên cứu khoa học, Nhà xuất bản Đại học Tài chính Marketing, Trang 13;
- [9]. Nguyễn Minh Loan và cộng sự, (2023), Nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng DVNHS của thế hệ Z, Tạp chí Tài chính;
- [10]. Nguyễn Minh Trí, (2022), Các yếu tố tác động đến ý định chấp nhận sử dụng dịch vụ tài chính di động trong đại dịch Covid - 19: Vai trò của Fintech, Tạp chí Thị trường Tài chính Tiền tệ;
- [11]. Nguyễn Thị Thương và cộng sự, (2024), Nhận biết rủi ro và ý định sử dụng dịch vụ tài chính kỹ thuật số của giới trẻ Việt Nam, HCMCOUJS-Kinh tế và Quản trị Kinh doanh, 20(3), 48-61;
- [12]. Tariq Abbasi và cộng sự, (2017), The impact of digital financial services on firm's performance: a literature review, Department of Management Tilburg School of Economics and Management;
- [13]. <https://press.lendingtree.com/login>
- [14]. <https://www.bankrate.com/>
- [15]. <https://www.nerdwallet.com/>
- [16]. <https://www.pwc.com/> - <https://www.worldbank.com/>

MAKING A DIGITAL FINANCIAL SERVICES PORTAL: AN INFORMATION SOLUTION FOR CONSUMERS IN THE CONTEXT OF BOOMING THESE SERVICES IN VIETNAM

*Tran Mai Anh*²

***Abstract:** In the context of booming digital financial services in Vietnam, guiding information for consumers has become more necessary than ever. This article aims to propose the establishment of a comprehensive information portal, enabling citizens to easily search for information on digital financial services quickly, accurately, comprehensively, and reliably, thereby assisting them in choosing products that suit their individual needs. To conduct the research, the author applied qualitative methods such as synthesizing and analyzing published studies and data, thereby building a solid theoretical foundation for the proposals. The article also clearly identifies the opportunities and challenges in the process of building a digital financial services portal in Vietnam. The research results are not only theoretically valuable but also practically significant, as they provide specific criteria for constructing the information portal and highlight its importance in guiding and supporting citizens in selecting suitable financial products. Consequently, the proposed solutions contribute to enhance user experience and promoting the achievement of inclusive financial goals in Vietnam.*

***Keywords:** digital financial services portal, digital banking services, digital financial services, digital financial services consumers*

² Joint stock commercial Bank for Foreign trade of Vietnam