

# Thực trạng chuyển đổi số của các ngân hàng thương mại Việt Nam

- NGUYỄN NGỌC HẢI YẾN
- PHẠM TƯỜNG VY
- NGUYỄN HỮU HẠNH

● NGÀY NHẬN BÀI: 9/9/2024 ● NGÀY BIÊN TẬP: 12/10/2024 ● NGÀY DUYỆT ĐĂNG: 5/3/2025



ẢNH: Đ.T (ST)

\*TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH

**Tóm tắt:** Trong thời đại công nghệ phát triển như hiện nay, mô hình kinh doanh truyền thống của các ngân hàng thương mại (NHTM) đang dần chuyển đổi sang mô hình kinh doanh số. Đây là một quá trình tất yếu để thúc đẩy sự phát triển bền vững, toàn diện, liên tục, tăng sự cạnh tranh và gắn kết với khách hàng. Nghiên cứu này sử dụng phương pháp phân tích định tính để đánh giá thực trạng chuyển đổi số tại các NHTM Việt Nam, so sánh với các ngân hàng trên thế giới và phân tích những thách thức và cơ hội trong quá trình này. Đồng thời, đưa ra các giải pháp và khuyến nghị nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, hướng tới một hệ sinh thái ngân hàng hoàn thiện, tạo ra nhiều giá trị cho khách hàng và phù hợp với xu hướng của thời đại.

**Từ khóa:** Thời đại công nghệ, chuyển đổi số, ngân hàng thương mại.

## CURRENT STATUS OF DIGITAL TRANSFORMATION IN VIETNAM COMMERCIAL BANKS

**Abstract:** In the current era of technological development, the traditional business model of commercial banks is gradually shifting to digitalized business model. This process is essential to promote sustainable, comprehensive, and continuous development, increase competitiveness and enhance customer engagement. This study employs qualitative methods to assess the current state of digital transformation in Vietnam commercial banks, making a comparison with banks around the world and analyzing challenges as well as opportunities in this process. The authors also propose several solutions and recommendations to accelerate digital transformation process aiming towards a perfect banking ecosystem creating more value for customers and in consistency with global trend.

**Keywords:** Era of technological development, digital transformation, commercial banks

## 1. GIỚI THIỆU NGHIÊN CỨU

Chuyển đổi số đang trở thành xu hướng tất yếu trong mọi lĩnh vực, bao gồm cả ngành Ngân hàng. Điều này là cần thiết để duy trì cạnh tranh và nâng cao hiệu quả hoạt động, đáp ứng nhu cầu khách hàng. Xác định mức độ áp dụng công nghệ số là cũng rất cần thiết để hiểu rõ tình hình và các bước đi cụ thể của các ngân hàng. Chuyển đổi số mang lại nhiều lợi ích như nâng cao hiệu quả kinh doanh, cải thiện trải nghiệm khách hàng và giảm chi phí nhưng cũng đặt ra nhiều thách thức như hạ tầng công nghệ chưa đồng bộ, thiếu nguồn nhân lực chuyên môn và rủi ro an ninh mạng.

Tại Việt Nam, các ngân hàng lớn như Vietcombank, VietinBank, BIDV, MB, Techcombank... đều đã triển khai nhiều dự án chuyển đổi số, với mức độ áp dụng công nghệ số khác biệt giữa các ngân hàng. Các ngân hàng nhỏ gặp khó khăn trong tiếp cận nguồn vốn và công nghệ. Bảo mật thông tin và an ninh mạng cũng là thách thức lớn.

Nghiên cứu này nhằm đánh giá chi tiết thực trạng chuyển đổi số và đề xuất các giải pháp, chiến lược phù hợp cho tương lai. Đồng thời, giúp nhận diện rõ hơn các thách thức và cơ hội, cung cấp dữ liệu quan trọng để xây dựng chiến lược chuyển đổi số dài hạn, từ đó đưa ra khuyến nghị chính sách hỗ trợ từ nhà nước.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ NGHIÊN CỨU TRƯỚC

### 2.1 Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1 Khái niệm về chuyển đổi số

Theo Gartner - một trong những công ty hàng đầu về nghiên cứu và tư vấn công nghệ thông tin trên toàn cầu, chuyển đổi số (digital transformation) đồng nghĩa với việc áp dụng các công nghệ số hay ứng dụng công nghệ số hoặc dữ liệu đã được số hoá để thay đổi cách hoạt động kinh doanh, tạo ra cơ hội mới và tăng cường giá trị và doanh thu. (Lương Văn Hải, 2021)

Chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng không chỉ đơn thuần là việc

tích hợp số hóa và công nghệ số vào mọi khía cạnh của hoạt động, mà còn là quá trình thúc đẩy sự thay đổi và cải thiện toàn diện. Bằng cách này, ngân hàng không chỉ tạo ra các phương pháp mới hoặc điều chỉnh các quy trình kinh doanh, mà còn tạo điều kiện cho việc thay đổi văn hóa tổ chức và cải thiện trải nghiệm của khách hàng. Mục tiêu cuối cùng của chuyển đổi số là linh hoạt đáp ứng các yêu cầu mới từ thị trường và đồng thời đáp ứng mong muốn của khách hàng một cách hiệu quả nhất (Lương Văn Hải, Nguyễn Thị Hồng Lan, 2022).

Trong ngành Ngân hàng, việc đưa số hóa và công nghệ vào mọi khía cạnh được gọi là chuyển đổi số. Quá trình này không chỉ đơn thuần là việc áp dụng công nghệ mới, mà còn là quá trình thay đổi cách thức làm việc, văn hóa tổ chức và trải nghiệm của khách hàng để đáp ứng nhanh chóng những thách thức và yêu cầu mới từ thị trường. Chuyển đổi số không chỉ giúp ngân hàng tiết kiệm chi phí và tối ưu hóa hoạt động, mà còn mang lại trải nghiệm

dễ dàng và hấp dẫn hơn cho khách hàng (Nguyễn Thành Hưng, Mai Xuân Đức, 2022).

Chuyển đổi kỹ thuật số là một phương pháp tiếp cận toàn diện để đổi mới chiến lược và mô hình kinh doanh thông qua việc sử dụng công nghệ kỹ thuật số. Chuyển đổi kỹ thuật số là đánh giá lại các yếu tố về khả năng kỹ thuật số nhằm phản ánh các cơ hội và tác động của công nghệ kỹ thuật số mới. Một số thành phần ban đầu vẫn giữ nguyên, một số đã được cấu hình lại và một số thành phần mới đã xuất hiện. Các yếu tố nhằm cải thiện trải nghiệm của khách hàng và hoạt động nội bộ vẫn giữ vai trò quan trọng. (Regina Jansen Arsajah, Toto Sugihyanto, 2023).

## **2.2 Các nghiên cứu trong và ngoài nước về chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng**

### **Nghiên cứu trong nước**

Nghiên cứu của Lương Văn Hải và Nguyễn Thị Hồng Lan (2022) đã khẳng định, chuyển đổi số không chỉ là một yếu tố quan trọng mà còn là điều không thể thiếu đối với sự phát triển kinh tế tổng thể và đặc biệt là trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Phương pháp nghiên cứu của họ bao gồm phân tích tài liệu và khảo sát thực địa. Kết quả cho thấy, việc chuyển đổi số đã góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và trải nghiệm khách hàng nhưng cũng đối mặt với nhiều thách thức về hạ tầng công nghệ và nhân lực.

Đặng Thị Hồng Nhung (2022) trong nghiên cứu của mình đã sử dụng phương pháp định tính, phỏng vấn các chuyên gia trong ngành để đánh giá giai đoạn đầu của hệ sinh thái ngân hàng số tại Việt Nam. Kết quả chỉ ra rằng, dưới tác động của đại dịch COVID-19, nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng số tăng mạnh, đặt ra yêu cầu mới cho các ngân hàng trong việc duy trì và phát triển hệ thống số hóa.

### **Nghiên cứu nước ngoài**

Nghiên cứu của Xuanli Xie và Shihui Wang (2023) đã phát triển

một hệ thống chỉ số để đo lường sự chuyển đổi số của các ngân hàng thương mại tại Trung Quốc. Phương pháp nghiên cứu bao gồm thu thập dữ liệu từ các báo cáo tài chính và sử dụng các công cụ phân tích định lượng. Kết quả cho thấy, chuyển đổi số giúp cải thiện hiệu quả hoạt động của ngân hàng và thúc đẩy các kênh ngoại tuyến tiến xa hơn.

Tại Indonesia, Regina Jansen Arsajah và Toto Sugihyanto đã tiến hành một nghiên cứu định lượng, sử dụng dữ liệu sơ cấp thu thập qua bảng câu hỏi và phân tích bằng phần mềm PLS SmartPLS. Nghiên cứu tập trung vào đánh giá hiệu quả của ngành Ngân hàng sau khi áp dụng ngân hàng số và chuyển đổi kỹ thuật số. Kết quả nghiên cứu cho thấy, về tổng thể, ngành Ngân hàng ở Indonesia có xu hướng tăng hiệu quả sau khi triển khai ngân hàng số và chuyển đổi kỹ thuật số, mặc dù đổi mới tài chính không điều chỉnh hoạt động ngân hàng số theo hướng hiệu quả.

Những nghiên cứu này cung cấp cái nhìn sâu sắc về tác động của chuyển đổi số đối với ngành Ngân hàng, nhấn mạnh sự cần thiết của việc áp dụng công nghệ mới để cải thiện hiệu quả hoạt động và trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, chúng cũng chỉ ra những thách thức lớn cần phải vượt qua để đạt được sự thành công trong quá trình chuyển đổi này.

## **3. TÌNH HÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN THẾ GIỚI VÀ TẠI VIỆT NAM**

### **Trên thế giới**

Nhờ ứng dụng các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), điện toán đám mây (Cloud Computing), Internet vạn vật (IoT), Blockchain,... các ngân hàng trên đang thay đổi cách thức hoạt động, mang đến những trải nghiệm mới mẻ và tiện lợi cho khách hàng.

## **Ngân hàng số Mỹ: Sức sống mãnh liệt dẫn dắt thị trường toàn cầu**

Thị trường ngân hàng Mỹ nổi tiếng với sự sôi động và năng động, là tâm điểm của ngành tài chính thế giới. Sự bùng nổ của ngân hàng số đã mang đến đột phá trong cung cấp dịch vụ và đáp ứng nhu cầu khách hàng. Trải qua hơn một thế kỷ phát triển, các ngân hàng hàng đầu tại Mỹ không chỉ đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng mà còn tiên phong trong thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Chuyển đổi số bắt đầu từ Mobile Banking cách đây một thập kỷ, mở ra kỷ nguyên mới cho ngành Ngân hàng. Ngày nay, các ngân hàng Mỹ ứng dụng AI tạo nên các trợ lý ảo thông minh, nâng cao trải nghiệm khách hàng và thúc đẩy phát triển ngân hàng số. Sự thành công của ngân hàng số Mỹ đến từ công nghệ tiên tiến và nỗ lực không ngừng của các tổ chức tài chính, biến Mỹ thành thị trường ngân hàng số sôi động nhất thế giới và là hình mẫu cho các quốc gia khác.

Năm 2021 đánh dấu một cột mốc quan trọng cho Bank of America trong lĩnh vực kỹ thuật số khi ghi nhận hơn 2 triệu khách hàng mới, đưa tổng số người dùng kỹ thuật số được xác minh lên hơn 54 triệu người. Lượng truy cập nền tảng kỹ thuật số của ngân hàng cũng tăng 15% lên mức kỷ lục 10,5 tỷ lần, minh chứng cho sự tin tưởng và ưa chuộng của khách hàng đối với các dịch vụ số của Bank of America. Điểm sáng trong bức tranh chuyển đổi số của BOA, có đến 16 triệu người dùng Zelle® (ứng dụng chuyển tiền) đang hoạt động, bao gồm cả doanh nghiệp nhỏ, thực hiện nhiều giao dịch Zelle hơn so với séc giấy (514 triệu so với 453 triệu), 86% giao dịch tiền gửi được thực hiện qua kênh kỹ thuật số hoặc ATM. Doanh số bán hàng kỹ thuật số chiếm gần 50% tổng doanh số bán hàng. Trợ lý ảo Erica® tương tác với khách hàng trong 2,2 triệu giờ vào



Sự bùng nổ của ngân hàng số đã mang đến đột phá trong cung cấp dịch vụ và đáp ứng nhu cầu khách hàng

năm 2021. Thành công này khẳng định cam kết của Bank of America trong việc mang đến trải nghiệm tài chính toàn diện, tiện lợi và an toàn cho khách hàng thông qua các giải pháp kỹ thuật số tiên tiến. Đây là một bước tiến quan trọng trong chiến lược chuyển đổi số của Bank of America, hướng đến đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng trong thời đại công nghệ.

### **Chuyển đổi số trong ngân hàng tại các quốc gia châu Âu**

Ngành Ngân hàng châu Âu đã chuyển đổi số mạnh mẽ, chuyển từ giao dịch tại chi nhánh sang tương tác kỹ thuật số và trải nghiệm cá nhân hóa. Tầm nhìn tương lai là ứng dụng dữ liệu lớn và AI để cung cấp giải pháp tài chính phù hợp. Công nghệ đã thay đổi thói quen khách hàng từ giao dịch tại chi nhánh sang trực tuyến qua ứng dụng di động. Theo khảo sát của PwC, 73% người tiêu dùng châu Âu sử dụng ứng dụng ngân hàng di động ít nhất một lần mỗi tháng, đặc biệt ở Bắc Âu và Tây Âu. Dự kiến tổng giá trị giao dịch kỹ thuật số tại châu Âu sẽ đạt 2.994 tỷ USD vào năm 2027. Starling Bank, thành lập năm 2014, nổi bật với tính

minh bạch, an toàn và bảo mật, là một trong những ngân hàng đi đầu trong chuyển đổi số.

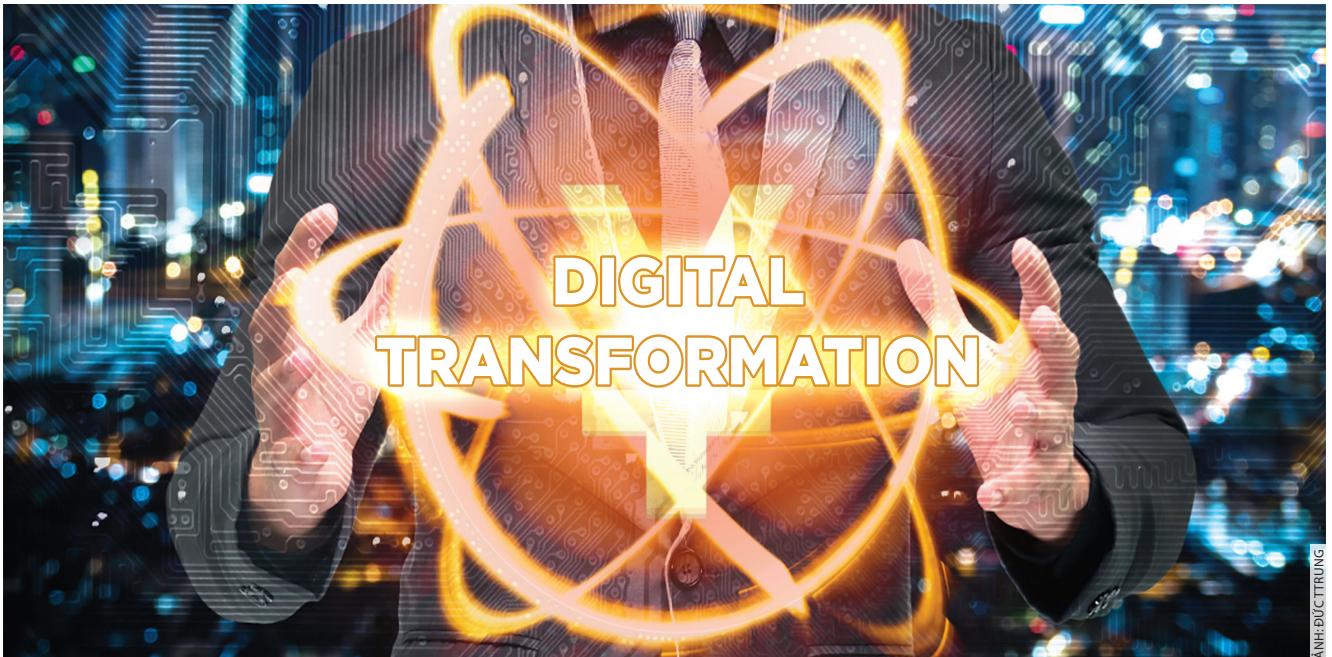
### **Chuyển đổi số ngân hàng tại Trung Quốc**

Trung Quốc không chỉ nổi tiếng với nền kinh tế năng động mà còn là quốc gia đi đầu trong lĩnh vực thanh toán điện tử. Việc sử dụng ví điện tử đã trở thành thói quen thường nhật, từ mua sắm nhỏ lẻ, thanh toán taxi, đến cả việc quyên góp từ thiện.... Bí quyết đằng sau thành công này chính là sự kết hợp hoàn hảo giữa hệ sinh thái ví điện tử khổng lồ như Alipay của Alibaba và WeChat Pay, cùng thói quen ưa chuộng sản phẩm nội địa của người dân Trung Quốc.

Theo đó, các ngân hàng thương mại Trung Quốc đang trong giai đoạn chuyển đổi số mạnh mẽ, được thúc đẩy bởi sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, sự thay đổi hành vi khách hàng và chính sách hỗ trợ của chính phủ. Điều này làm cho quá trình chuyển đổi số tại Trung Quốc lại có một số đặc điểm nổi bật so với các quốc gia khác. Nhờ sự hỗ trợ mạnh mẽ từ chính phủ và sự tham gia tích cực của các

ngân hàng, quá trình chuyển đổi số ở Trung Quốc diễn ra với tốc độ nhanh chóng. Chỉ trong vài năm qua, các ngân hàng đã áp dụng nhiều giải pháp kỹ thuật số tiên tiến và đạt được những thành tựu đáng kể.

Việc chuyển đổi số đồng thời diễn ra ở nhiều ngân hàng với quy mô lớn, tạo ra sức ảnh hưởng to lớn đến toàn bộ ngành. Các ngân hàng Trung Quốc tích cực ứng dụng các công nghệ tiên tiến nhất như trí tuệ nhân tạo (AI), blockchain, điện toán đám mây, 5G,... để phát triển các sản phẩm dịch vụ sáng tạo và nâng cao hiệu quả hoạt động. Các công ty công nghệ đóng vai trò quan trọng trong quá trình chuyển đổi số của ngành Ngân hàng Trung Quốc. Họ cung cấp các giải pháp kỹ thuật số, hợp tác với các ngân hàng phát triển sản phẩm dịch vụ mới và tạo ra hệ sinh thái tài chính số sôi động. Thanh toán di động đã trở thành phương thức thanh toán phổ biến nhất ở Trung Quốc với sự thống trị của các “ông lớn” công nghệ như Alipay và WeChat Pay. Các ngân hàng cũng đang tích cực tham gia vào lĩnh vực này và phát triển các



Nhờ sự hỗ trợ mạnh mẽ từ chính phủ và sự tham gia tích cực của các ngân hàng, quá trình chuyển đổi số ở Trung Quốc diễn ra với tốc độ nhanh chóng

giải pháp thanh toán di động của riêng mình.

Ngân hàng ICBC (Industrial and Commercial Bank of China) là ngân hàng lớn nhất thế giới về tổng tài sản, đã và đang khẳng định vị thế dẫn đầu và được đánh giá là một trong những ngân hàng tiên phong trong lĩnh vực chuyển đổi số, mang đến những trải nghiệm đột phá cho khách hàng và ghi dấu ấn mạnh mẽ trong ngành Ngân hàng Trung Quốc. Ngoài ra, ngân hàng Trung Quốc (Bank of China) là một trong những tập đoàn tài chính lớn nhất thế giới về hoạt động quốc tế và đang tích cực đẩy mạnh chuyển đổi số để nâng cao khả năng cạnh tranh trên toàn cầu. Sáng kiến nổi bật của BOC là phát triển các nền tảng thanh toán di động và thương mại điện tử để phục vụ khách hàng quốc tế, sử dụng công nghệ AI để phát hiện hành vi gian lận, lừa đảo và rửa tiền, ngoài ra BOC còn xây dựng các giải pháp tài chính số cho các doanh nghiệp đa quốc gia.

BOC là minh chứng cho sự thành công của chuyển đổi trong ngành Ngân hàng Trung Quốc với mô hình tiên tiến, chiến lược hiệu quả, sự đầu tư mạnh mẽ và công nghệ đã giúp cho BOC khẳng định vị thế dẫn

đầu, mang đến giá trị đột phá cho trải nghiệm khách hàng và tạo cảm hứng chuyển đổi số cho các ngân hàng khác. BOC đã góp phần lớn công sức của mình vào sự phát triển chung của ngành tài chính - ngân hàng Trung Quốc. Trong tương lai, BOC sẽ vẫn tiếp tục đổi mới, sáng tạo để duy trì vị thế tiên phong và trở thành ngân hàng số hàng đầu thế giới.

#### Tại Việt Nam

Ngành Ngân hàng Việt Nam đang chuyển đổi số mạnh mẽ với đại dịch COVID-19 là cú hích thúc đẩy việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng số và thanh toán không tiền mặt. Thanh toán số tiện lợi và an toàn đã nhanh chóng thu hút người tiêu dùng, thay đổi thói quen thanh toán. Đến cuối năm 2023, thanh toán không dùng tiền mặt đạt khoảng 11 tỷ giao dịch, tăng gần 50% so với năm 2022, với tổng giá trị giao dịch hơn 200 triệu tỷ đồng.

Các ngân hàng thương mại tại Việt Nam đang tập trung đầu tư vào chuyển đổi số để nâng cao hiệu quả và thu hút khách hàng. Fintech và Bigtech đang tạo áp lực cạnh tranh lớn với các ngân hàng truyền thống và đưa ra các giải pháp sáng tạo để tiếp cận khách hàng tiềm năng,

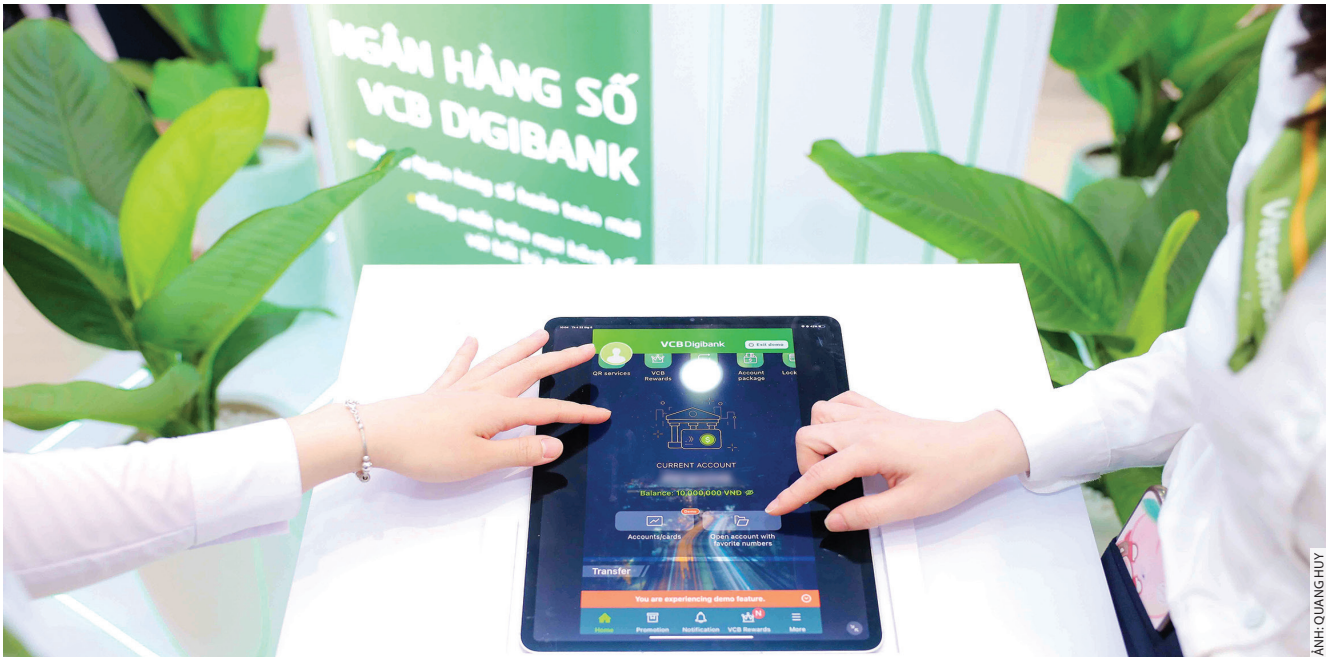
thúc đẩy chuyển đổi số cho ngành Ngân hàng Việt Nam.

2 trường hợp nêu ra dưới đây (Vietcombank, TPBank) là những ví dụ minh chứng cho quá trình chuyển đổi số đang diễn ra hết sức mạnh mẽ ở Việt Nam.

Vietcombank đã dẫn đầu trong việc số hóa ngân hàng, biến đổi điều này thành chiến lược trọng tâm thay vì chỉ là dự án công nghệ. Với tầm nhìn chiến lược và đầu tư mạnh vào công nghệ, Vietcombank đã thành công vượt trội và khẳng định vị thế dẫn đầu trên thị trường.

Hạ tầng vững chắc và nền tảng đột phá là yếu tố quan trọng trong chiến lược của Vietcombank. Đầu tư nhiều năm trước, Vietcombank đã liên tục nâng cấp hệ thống để đảm bảo tính ổn định và sẵn sàng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Hệ thống ngân hàng lõi mới (Core Banking Signature), triển khai từ năm 2020, cho phép xử lý đa dịch vụ, tăng tốc độ giao dịch và cung cấp dịch vụ 24/7, giúp Vietcombank phát triển sản phẩm dịch vụ mới, quản lý hiệu quả và giảm thiểu rủi ro.

Để đáp ứng nhu cầu của khách hàng trẻ tuổi yêu công nghệ, Vietcombank đã phát triển VCB



Vietcombank là 1 trong những minh chứng điển hình thành công trong chuyển đổi số, xây dựng trải nghiệm khách hàng vượt trội

Digibank, nền tảng số cho khách hàng cá nhân, ra mắt vào tháng 7/2020. VCB Digibank tích hợp hai hệ thống ngân hàng điện tử, mang đến trải nghiệm liền mạch và an toàn trên nhiều thiết bị điện tử.

Với nguồn lực đầu tư lớn vào công nghệ, Vietcombank đã tăng cường nguồn nhân lực trình độ cao và áp dụng các giải pháp tiên tiến như Basel II, Core Banking, CTOM, ERP, RTOM... Những đổi mới này đã giúp Vietcombank mang đến nhiều sản phẩm, dịch vụ hiện đại trên nền tảng ngân hàng số, đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng của khách hàng. Điển hình là dịch vụ VCB DigiBiz dành cho khách hàng doanh nghiệp SME ra mắt vào tháng 11/2021 và hệ thống thanh toán, quản lý dòng tiền VCB CashUp.

Vietcombank là 1 trong những minh chứng điển hình thành công trong chuyển đổi số, xây dựng trải nghiệm khách hàng vượt trội và khẳng định vị thế dẫn đầu trong ngành Ngân hàng Việt Nam.

Với TPBank, ngân hàng này xác định chuyển đổi số là chiến lược trọng tâm để nâng cao hiệu quả hoạt động, gia tăng trải nghiệm khách hàng và tạo dựng lợi thế cạnh tranh trong kỷ nguyên số.

Vào đầu năm 2020, TPBank chính thức áp dụng công nghệ nhận diện khuôn mặt trên hệ thống LiveBank 24/7. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch như tại ngân hàng truyền thống mà không cần mang theo bất kỳ giấy tờ nào tại hệ thống ATM tự động TPBank LiveBank 24/7 rộng khắp cả nước. Tháng 8/2023, mô hình giao dịch “nói không với giấy tờ” được TPBank triển khai rộng rãi tại các điểm giao dịch truyền thống. Toàn bộ quầy giao dịch TPBank trên toàn quốc đều được trang bị thiết bị “giao dịch viên số” phục vụ khách hàng. Khi giao dịch với thiết bị này, khách hàng chỉ cần đăng ký nhận diện sinh trắc học một lần bao gồm nhận diện khuôn mặt, quét vân tay và scan giấy tờ tùy thân.

Từ lần giao dịch tiếp theo, khách hàng không cần mang theo bất kỳ giấy tờ nào. Thay vì chờ giao dịch viên, khách hàng có thể tự thao tác các giao dịch như nộp/rút tiền, chuyển tiền chỉ sau vài giây nhận diện. Thiết bị “giao dịch viên số” có thiết kế đẹp mắt, tích hợp công nghệ hiện đại giúp ghi nhận hình ảnh rõ nét, kiểm tra tính thật giả của giấy tờ tùy thân và khuôn mặt, đối chiếu khuôn mặt với giấy tờ để phát hiện sai sót nhanh chóng, góp

phần giảm thiểu rủi ro so với nhận diện bằng mắt thường. Dấu vân tay mỗi người là duy nhất, không thể sao chép hay bị đánh cắp, do đó khách hàng có thể hoàn toàn an tâm về bảo mật khi giao dịch. Khách hàng đã đăng ký nhận diện sinh trắc học tại LiveBank 24/7 sẽ tự động cập nhật dữ liệu trên thiết bị “giao dịch viên số” và ngược lại. Chỉ cần đăng ký một lần duy nhất, khách hàng có thể giao dịch “đi người không” tại cả điểm giao dịch tự động LiveBank 24/7 và quầy giao dịch truyền thống. Đây là nỗ lực của TPBank trong việc đồng bộ dữ liệu khách hàng trên toàn bộ kênh giao dịch, tăng cường năng lực phục vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng và giảm tải cho giao dịch viên.

Ngoài sự nhanh chóng, tiện lợi, thiết bị “3 trong 1” này còn cho phép khách hàng giao dịch với hạn mức lớn hơn, cao hơn nhiều lần so với LiveBank 24/7. TPBank không ngừng ứng dụng các công nghệ tiên tiến, mang đến trải nghiệm độc đáo cho khách hàng. eCM chỉ là một ví dụ điển hình. Các công nghệ mới được liên tục ra mắt, ứng dụng TPBank luôn đạt tỷ lệ khách hàng sử dụng thường xuyên cao. Nhiều tính năng độc



ẢNH: QUANG HUY

TPBank với chiến lược chuyển đổi số hiệu quả và những thành tựu nổi bật đã khẳng định vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực này

đạo như chuyển tiền bằng giọng nói (VoicePay), chuyển tiền bằng giao diện hội thoại (ChatPay)... chỉ có trên ứng dụng TPBank Mobile. Với chủ shop nhỏ, TPBank tiên phong triển khai phương thức thanh toán không tiếp xúc SoftPOS, biến điện thoại thành máy quét thẻ. Chỉ cần tải ứng dụng TPBank SoftPOS, chủ shop có ngay ứng dụng thanh toán thẻ hiện đại, không cần máy POS. TPBank SoftPOS chấp nhận thanh toán với tất cả các loại thẻ với tốc độ nhanh vượt trội chỉ 5 giây cho một giao dịch. Từ giữa năm 2023, khách hàng iOS có thể dễ dàng thêm thẻ TPBank vào ví Apple Pay. Đồng bộ tính năng mở thẻ ghi nợ ảo (virtual card) qua ứng dụng ngân hàng hoặc LiveBank 24/7, TPBank hoàn thiện vòng tròn trải nghiệm 100% online, giúp khách hàng mở thẻ và chi tiêu chỉ trong vài phút. TPBank tham gia phát triển ngân hàng mở (Open Banking) ngay từ giai đoạn đầu.

Ngân hàng lắng nghe, thấu hiểu nhu cầu khách hàng, thực hiện Open Banking và các giải pháp Open API (Banking as a Service) từ năm 2018-2019. TPBank đã kết nối với 12 ví điện tử và là một trong những ngân hàng có tỷ lệ phủ dịch vụ kết nối ví lớn nhất Việt Nam. Ngân hàng Tím sở hữu hệ sinh thái

số đứng đầu 3 năm liên tiếp theo, Asian Banker.

TPBank với chiến lược chuyển đổi số hiệu quả và những thành tựu nổi bật đã khẳng định vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực này. Ngân hàng cam kết tiếp tục đầu tư vào chuyển đổi số để mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất và góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế số của đất nước.

#### 4. ĐÁNH GIÁ SƠ BỘ QUÁ TRÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA CÁC NHTM VIỆT NAM

Quá trình chuyển đổi số của các NHTM Việt Nam đã ghi nhận nhiều bước tiến đáng kể, thể hiện một sự chuyển mình mạnh mẽ và cần thiết trong bối cảnh cách mạng công nghệ 4.0. Các ngân hàng đã nhận thức rõ tầm quan trọng của việc áp dụng công nghệ hiện đại nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Đầu tư vào hạ tầng công nghệ thông tin, tích hợp các giải pháp tiên tiến như AI, Big Data và Blockchain đã mang lại những kết quả tích cực, góp phần vào tự động hóa quy trình, giảm thiểu chi phí vận hành và nâng cao độ chính xác cũng như tốc độ xử lý giao dịch. Những nỗ lực này không

chỉ giúp các ngân hàng tăng cường năng lực cạnh tranh mà còn mang lại trải nghiệm người dùng tốt hơn thông qua các dịch vụ ngân hàng số, Mobile Banking và các ứng dụng tài chính số. Khách hàng hiện nay có thể thực hiện các giao dịch một cách dễ dàng, nhanh chóng và an toàn, góp phần nâng cao mức độ hài lòng và lòng trung thành của họ đối với ngân hàng.

Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi số không phải không gặp phải những thách thức. Sự thiếu hụt nguồn nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực công nghệ thông tin, hạ tầng kỹ thuật còn chưa đồng bộ và rủi ro an ninh mạng là những trở ngại lớn. Để vượt qua những thách thức này, các ngân hàng cần tiếp tục tập trung vào việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực công nghệ, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật và xây dựng các chiến lược quản lý rủi ro an ninh mạng hiệu quả.

Ngoài ra, việc hợp tác với các công ty Fintech và áp dụng các mô hình kinh doanh mới cũng là những bước đi quan trọng. Điều này không chỉ giúp các ngân hàng tận dụng tối đa lợi ích từ quá trình chuyển đổi số mà còn mở ra nhiều cơ hội phát triển mới.

Tóm lại, quá trình chuyển đổi số

của các NHTM Việt Nam đã đạt được những thành tựu đáng khích lệ, thể hiện sự thích ứng nhanh chóng và quyết liệt với xu thế toàn cầu. Tuy còn nhiều thách thức phía trước, nhưng với chiến lược và nỗ lực đúng đắn, các NHTM Việt Nam sẽ tiếp tục phát triển bền vững và khẳng định vị thế trong kỷ nguyên số.

## 5. KIẾN NGHỊ

Để thúc đẩy tiến trình chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng, đặc biệt tạo điều kiện thuận lợi cho các NHTM, cần tích cực triển khai đồng bộ:

Thứ nhất, nâng cao nhận thức cộng đồng, tập trung vào công tác phổ biến, giới thiệu, giáo dục, đặc biệt cho người dân ở khu vực nông thôn về lợi ích và cách thức sử dụng các ứng dụng số an toàn, hiệu quả. Khuyến khích sử dụng các dịch vụ số thiết yếu, đồng thời cảnh báo về các thủ đoạn lừa đảo, giúp người dân phòng tránh rủi ro trên nền tảng điện tử.

Thứ hai, Ngân hàng Nhà nước tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện hệ thống chính sách, quy định phù hợp, tạo điều kiện cho các NHTM

phát triển các mô hình kinh doanh, quản trị đổi mới, hiệu quả. Chú trọng bảo mật thông tin khách hàng và đảm bảo quyền lợi người dùng các sản phẩm do ngân hàng cung cấp.

Thứ ba, tăng cường hỗ trợ từ Chính phủ thông qua việc ban hành các Nghị định, Nghị quyết về công tác chuyển đổi số của NHTM, kèm theo các chính sách hỗ trợ tài chính thiết yếu. Khuyến khích hợp tác lâu dài giữa ngân hàng và các công ty Fintech, ứng dụng công nghệ số vào hoạt động chính của ngân hàng. Đặt ra tiêu chuẩn cao hơn cho các sản phẩm tài chính, nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng tính cạnh tranh với đối thủ trên thị trường và tăng độ nhận diện thương hiệu của ngân hàng đối với khách hàng, doanh nghiệp. Ngăn chặn lưu hành các sản phẩm tài chính kém chất lượng, giảm thiểu rủi ro cho hệ thống tài chính trên thị trường hiện nay.

Thứ tư, phát triển cơ sở hạ tầng là điều tất yếu cho quá trình chuyển đổi số. Tăng cường kết nối cơ sở hạ tầng giữa các bộ ngành, phát triển hạ tầng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và hạ tầng viễn thông theo

hướng thống nhất. Nâng cao hiệu quả hoạt động và tạo ra các dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trên khắp cả nước.

Cuối cùng, việc phát triển nguồn nhân lực hiện nay cần phải triển khai một cách hiệu quả hơn, áp dụng các chế độ thu hút nhân tài, đào tạo lại nguồn lực nội bộ, nâng cao năng lực, tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng cho đội ngũ nhân viên. Nâng cao đạo đức nghề nghiệp trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra liên tục.

## 6. KẾT LUẬN

Làn sóng chuyển đổi số đang tác động mạnh mẽ đến các NHTM Việt Nam. Chuyển đổi số mang đến cả cơ hội và thách thức để các NHTM tại Việt Nam bứt phá, nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường, phát triển bền vững trong kỷ nguyên số. Do đó, việc nắm bắt xu hướng và ứng dụng hiệu quả các giải pháp công nghệ sẽ giúp các ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh, mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất và góp phần thúc đẩy sự phát triển chung của nền kinh tế ♦

### TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Bank of American (2022, Feb 17). Digital Engagement Soars at Bank of America to More Than 10 Billion Logins, up 15% Year-Over-Year. (n.d.-b). Retrieved from: <https://newsroom.bankofamerica.com/content/newsroom/press-releases/2022/02/digital-engagement-soars-at-bank-of-america-to-more-than-10-bill.html>
- Báo điện tử Đại biểu nhân dân (16/05/2024). HDBank - Dấu ấn trong chuyển đổi số ngành ngân hàng. Truy cập tại: <https://daibieunhandan.vn/tai-chinh-doanh-nghiep/hdbank-dau-an-trong-chuyen-doi-so-nganh-ngan-hang-i371899/>
- Báo điện tử Đảng Cộng Sản Việt Nam (18/05/2023). Chuyển đổi số ngân hàng phải lấy người dân làm trung tâm. Truy cập tại: <https://dangcongsan.vn/kinh-te/chuyen-doi-so-ngan-hang-phai-lay-nguoi-dan-lam-trung-tam-638113.html>
- Cán Văn Lục và Nhóm chuyên gia (2023). Chuyển đổi số ngành ngân hàng Việt Nam: Cơ hội, thực trạng và giải pháp. Tạp chí Thị trường Tài chính Tiền tệ số 3+4/2023.
- Đặng Thị Hồng Nhung (2022). Cơ hội và thách thức của hoạt động chuyển đổi số đến ngành ngân hàng. Tạp chí Công Thương.
- Đoàn Thị Cẩm Thu (2022). Chuyển đổi số ngành Ngân hàng - Kinh nghiệm quốc tế và bài học đối với Việt Nam. Tạp chí ngân hàng.
- Jin, M. (2023). Digital Transformation of Commercial Banks under the Impact of the Epidemic. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 9(1), 215–219.
- Lương Văn Hải (2021). Thách thức đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam trong chuyển đổi số. Tạp chí Ngân Hàng
- Lương Văn Hải, Nguyễn Thị Hồng Lan (2022). Chuyển đổi số ở các ngân hàng thương mại Việt Nam: thực trạng và giải pháp. Tạp chí khoa học, số 94 – Tháng 8/2022
- Sugihyanto, T., & Jansen Arsajah, R. (2023). The effect of digital banking, digital transformation on the efficiency of Commercial Banks in Indonesia. *International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism (IJIERM)*, 5(2), 387–408.
- Trương Quang Thông, Đặng Ngọc Trà My (2023). Chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng tại các quốc gia châu Âu và một số vấn đề đặt ra. Tạp chí Ngân Hàng.
- VNEXPRESS (11/04/2023). Dấu ấn của Vietcombank trên hành trình chuyển đổi số. Truy cập tại: <https://vnexpress.net/dau-an-cua-vietcombank-tren-hanh-trinh-chuyen-doi-so-4591663.html>
- Xie, X., & Wang, S. (2023). Digital transformation of commercial banks in China: Measurement, progress and impact. *China Economic Quarterly International*, 3(1), 35–45.