



PHÁT TRIỂN CÁC DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ TẠI VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH KINH TẾ SỐ HIỆN NAY

Văn Phạm Kim Xuyên

Trường Đại học Luật, Đại học Huế, Đường Võ Văn Kiệt, TP Huế, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: Văn Phạm Kim Xuyên <vpkxuyen.dhl23@hueuni.edu.vn>

(Ngày nhận bài: 29-05-2024; Ngày chấp nhận đăng: 22-12-2024)

Tóm tắt. Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp từ các nguồn báo cáo của Ngân hàng Nhà nước, tạp chí, internet... nghiên cứu về thực trạng phát triển các dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam trong bối cảnh kinh tế số hiện nay. Phát triển các dịch vụ ngân hàng số là xu thế tất yếu trong bối cảnh tác động của quá trình chuyển đổi số và phát triển kinh tế số. Bên cạnh những ưu điểm, việc phát triển các dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam hiện nay đối mặt với những hạn chế, khó khăn nhất định. Bài viết cũng đề xuất một số giải pháp nhằm đẩy mạnh phát triển các dịch vụ ngân hàng số phù hợp với bối cảnh nền kinh tế số ở Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: Kinh tế số; Ngân hàng số; Dịch vụ ngân hàng số

DEVELOPING DIGITAL BANKING SERVICES IN VIETNAM IN THE CURRENT DIGITAL ECONOMY CONTEXT

Van Pham Kim Xuyen

University of Law, Hue University, Vo Van Kiet St., Hue City, Vietnam

Correspondence to Van Pham Kim Xuyen <vpkxuyen.dhl23@hueuni.edu.vn>

(Received: May 29, 2024; Accepted: December 22, 2024)

Abstract. The article uses the method of researching secondary documents from reporting sources of the State Bank, magazines, internet... research on the current situation of digital banking services development in Vietnam in the context of the current digital economy. The development of digital banking services is an inevitable trend in the context of the impact of digital transformation and digital economy development. Alongside its advantages, the development of digital banking services in Vietnam currently faces certain limitations and difficulties. The article also proposes a number of solutions to enhance the development of

digital banking services in line with the context of the current digital economy in Vietnam.

Keywords: Digital economy; Digital banking; Digital banking services

1. Đặt vấn đề

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã và đang tác động đến hầu hết các lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có hoạt động ngân hàng. Trong bối cảnh đó, phát triển các dịch vụ ngân hàng số hoặc phần đầu trở thành các ngân hàng số hàng đầu là mục tiêu của các ngân hàng ở Việt Nam. Ngày nay, hầu hết khách hàng, đặc biệt là những khách hàng trẻ tuổi đều đang sử dụng công nghệ số cho những giao dịch và thanh toán. Việc phát triển các dịch vụ ngân hàng số tạo ra những cơ hội mới, nhưng cũng đặt ra những thách thức mới đối với ngân hàng và cơ quan quản lý hiện nay. Chính vì vậy, nghiên cứu thực trạng và đề xuất một số giải pháp thúc đẩy phát triển các dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam hiện nay là rất cần thiết.

2. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng số và các yếu tố tác động đến dịch vụ ngân hàng số

2.1 Khái niệm về dịch vụ ngân hàng số

Kinh tế số được hiểu đó là một nền kinh tế vận hành chủ yếu dựa trên công nghệ số, đặc biệt là các giao dịch điện tử tiến hành thông qua internet. Kinh tế số bao gồm tất cả các lĩnh vực và nền kinh tế (công nghiệp, nông nghiệp, dịch vụ, sản xuất, phân phối, lưu thông hàng hóa, giao thông vận tải, logistic, tài chính ngân hàng...) mà công nghệ số được áp dụng. Theo nhóm cộng tác kinh tế số của Oxford, kinh tế số là “một nền kinh tế vận hành chủ yếu dựa trên công nghệ số, đặc biệt là các giao dịch điện tử tiến hành thông qua internet” [5]. Theo nhóm tác giả Lê Duy Bình, Trần Thị Phương (2020), “kinh tế số là một trình độ phát triển lực lượng sản xuất mới, kinh tế số thể hiện những đặc trưng khác biệt với nền kinh tế công nghiệp truyền thống” [1]. Trong bài viết này, tác giả quan niệm: *Kinh tế số là một mô hình kinh tế sử dụng các công nghệ số làm nền tảng để tạo ra, phân phối, trao đổi và tiêu thụ hàng hóa, dịch vụ.* Đây là xu hướng phát triển của nền kinh tế toàn cầu trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0. Kinh tế số không chỉ thay đổi cách sản xuất và tiêu dùng mà còn ảnh hưởng đến các lĩnh vực như giáo dục, y tế, tài chính và quản lý. Kinh tế số là nền tảng thúc đẩy sự phát triển của ngân hàng số, khi các dịch vụ tài chính được số hóa nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về tính tiện lợi, nhanh chóng và an toàn trong thời đại công nghệ.

Ngân hàng số (Digital Banking) là hình thức số hóa các hoạt động và dịch vụ của ngân hàng tương tự các dịch vụ được cung cấp tại các quầy giao dịch truyền thống; nghĩa là các ngân hàng có thể thực hiện hầu hết các giao dịch sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bằng hình thức trực tuyến thông qua internet trên các thiết bị di động, laptop hay máy tính để bàn. Có khá nhiều quan niệm về ngân hàng số như: “ngân hàng số hướng đến việc nâng cao tiêu chuẩn của các dịch vụ ngân hàng trực tuyến và ngân hàng di động bằng cách tích hợp các công nghệ số như các công cụ phân tích, tương tác qua mạng xã hội, các giải pháp thanh toán đổi mới, công nghệ

di động và tập trung vào trải nghiệm của người sử dụng” [7]; “ngân hàng số 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” [2]; “ngân hàng số là một hình thức ngân hàng số hóa tất cả những hoạt động và dịch vụ ngân hàng truyền thống” [4]. Tại Việt Nam, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định: “Ngân hàng số là mô hình hoạt động dựa trên nền tảng quy trình công nghệ để cung cấp toàn bộ 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” [8]. Như vậy, có thể hiểu: *Ngân hàng số là mô hình ngân hàng cung cấp các dịch vụ tài chính thông qua nền tảng số hóa, cho phép khách hàng thực hiện giao dịch và quản lý tài khoản trực tuyến mọi lúc, mọi nơi mà không cần đến trực tiếp quầy giao dịch.* Ngân hàng số tận dụng công nghệ hiện đại, như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), blockchain và điện toán đám mây, để mang lại sự tiện lợi và trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng. Ngân hàng số là xu hướng phát triển toàn diện của hệ thống ngân hàng trong thời đại công nghệ, trong đó dịch vụ ngân hàng số đóng vai trò cụ thể hóa bằng cách cung cấp các tiện ích tài chính hiện đại, nhanh chóng và thuận tiện cho khách hàng.

Dịch vụ ngân hàng số là các dịch vụ tài chính được cung cấp thông qua các nền tảng công nghệ số, bao gồm ứng dụng di động, website hoặc hệ thống tự động hóa. Các dịch vụ của ngân hàng số bao gồm: chuyển tiền trực tuyến (chuyển tiền nội địa và quốc tế qua app hoặc trang web); thanh toán hóa đơn (điện, nước, viễn thông, học phí,...); gửi tiết kiệm online (mở và quản lý sổ tiết kiệm trực tiếp trên ứng dụng); đăng ký vay trực tuyến (thực hiện thủ tục vay vốn không cần đến ngân hàng); dịch vụ thẻ (phát hành và quản lý thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ qua nền tảng số); quản lý tài chính cá nhân (cung cấp báo cáo chi tiêu, phân tích tài chính). Những dịch vụ này giúp khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính, quản lý tài khoản và tận dụng các tiện ích ngân hàng mà không cần đến trực tiếp chi nhánh hoặc giao dịch tại quầy. Với việc phát triển các dịch vụ ngân hàng số, khách hàng có thể dễ dàng thực hiện các giao dịch thông qua các nền tảng số ở mọi lúc, mọi nơi, khách hàng có thể hoàn toàn chủ động về thời gian thực hiện các giao dịch với sự hỗ trợ của thiết bị di động và mạng internet. Phát triển các dịch vụ ngân hàng số là xu hướng phát triển của thời đại công nghiệp 4.0. Trong thời kỳ phát triển nền kinh tế số, các ngân hàng cũng đang nắm bắt kịp thời những tiến bộ của công nghệ số để phát triển các sản phẩm dịch vụ tiện ích, tăng doanh số bán hàng và cung ứng dịch vụ, giảm thiểu chi phí kinh doanh.

Ngân hàng số là một thành phần quan trọng trong hệ sinh thái kinh tế số, đóng vai trò cung cấp các giải pháp tài chính hiện đại để hỗ trợ các hoạt động trong nền kinh tế. Ngân hàng số không chỉ phục vụ mục tiêu nội bộ mà còn hỗ trợ cho các doanh nghiệp và cá nhân tham gia kinh tế số bằng cách cung cấp các dịch vụ tài chính tiện lợi, nhanh chóng và an toàn. Dịch vụ ngân hàng số là công cụ cụ thể giúp ngân hàng số đóng góp hiệu quả hơn vào sự phát triển của kinh tế số, đây được xem là các giải pháp cụ thể được tạo ra trong quá trình số hóa ngân hàng, giúp kết nối các cá nhân và doanh nghiệp với nền kinh tế số.

Tóm lại, ngân hàng số là một hoạt động mô hình dựa trên nền tảng công nghệ để trao đổi

thông tin và thực hiện các giao dịch giữa các ngân hàng và khách hàng. Quá trình này được thực hiện thông qua các thiết bị kỹ thuật số được kết nối với phần mềm máy tính trên internet. Phát triển các dịch vụ ngân hàng số là xu thế tất yếu của các ngân hàng trong bối cảnh nền kinh tế số hiện nay. Chính chuyển đổi số được xem là đòn bẩy tạo sức bật rất lớn cho sự phát triển của ngành Ngân hàng trong giai đoạn tới.

2.2. Các yếu tố tác động đến hiệu quả của dịch vụ ngân hàng số

Hiệu quả của dịch vụ ngân hàng số phụ thuộc vào nhiều yếu tố, bao gồm cả những yếu tố nội tại từ phía ngân hàng và các yếu tố bên ngoài từ môi trường kinh doanh, công nghệ và hành vi của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

Thứ nhất, công nghệ số và hạ tầng kỹ thuật số. Các công nghệ như AI, blockchain, điện toán đám mây và Big Data đóng vai trò tối ưu hóa dịch vụ và trải nghiệm người dùng trong hoạt động ngân hàng. Cùng với đó, hạ tầng kỹ thuật số như hệ thống máy chủ, nền tảng ứng dụng, mạng lưới internet phải đảm bảo tốc độ, tính ổn định và khả năng xử lý cao. Ngoài ra, các vấn đề về bảo mật dữ liệu và phòng chống tội phạm công nghệ cao trong hoạt động ngân hàng cũng ảnh hưởng lớn đến lòng tin của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng và hiệu quả các dịch vụ ngân hàng số.

Thứ hai, khung pháp lý và các chính sách của Nhà nước đối với hoạt động của ngân hàng số. Chính phủ và cơ quan quản lý tài chính có vai trò định hướng và thúc đẩy sự phát triển ngân hàng số thông qua các chính sách ưu đãi hoặc khuyến khích chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng. Hơn nữa, các quy định về bảo vệ thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, phòng chống tội phạm rửa tiền và xác thực khách hàng cần rõ ràng, minh bạch để tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng số hoạt động.

Thứ ba, chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng, nhất là đội ngũ những người trực tiếp vận hành các dịch vụ ngân hàng số. Các ngân hàng cần phải hình thành đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao, am hiểu công nghệ và khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng cho người sử dụng dịch vụ ngân hàng số. Do vậy, việc các ngân hàng đầu tư vào việc nâng cao kỹ năng và kiến thức của nhân viên trong việc quản lý và vận hành dịch vụ ngân hàng số cũng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của dịch vụ ngân hàng số.

Thứ tư, sự tiện lợi, nhanh chóng trong trải nghiệm của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số. Ứng dụng ngân hàng số có giao diện thân thiện, đơn giản và tối ưu trải nghiệm người dùng trên cả ứng dụng di động và website sẽ tạo hiệu ứng tích cực đối với người tiêu dùng, nhất là đối tượng người tiêu dùng lớn tuổi. Tốc độ và khả năng thực hiện các giao dịch nhanh chóng và ít gặp lỗi cũng ảnh hưởng đến hiệu quả của dịch vụ ngân hàng số.

Thứ năm, mức độ sẵn sàng của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số. Thói quen sử dụng tiền mặt và sự thiếu hiểu biết về các dịch vụ ngân hàng số cũng có thể là rào cản đối với ngân hàng số. Đặc biệt, ở một số khu vực chưa có hạ tầng công nghệ phát triển, việc sử dụng ngân hàng số sẽ bị hạn chế. Hiệu quả của dịch vụ ngân hàng số phụ thuộc rất lớn vào việc khách hàng cảm thấy an tâm khi sử dụng dịch vụ ngân hàng số. Do vậy, các ngân hàng cần lắng nghe

ý kiến người dùng và cải thiện các tính năng, sửa lỗi kịp thời để đảm bảo tính cạnh tranh.

3. Đánh giá thực tiễn phát triển dịch vụ ngân hàng số trong bối cảnh kinh tế số ở Việt Nam

Trong quá trình chuyển đổi số quốc gia, Việt Nam cũng định hướng ưu tiên cho việc chuyển đổi số trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng, trong đó phát triển ngân hàng số trở thành mục tiêu chủ yếu của nhiều ngân hàng hiện nay. Từ các văn bản định hướng của Đảng đối với quá trình chuyển đổi số như Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/09/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng Công nghiệp lần thứ tư; Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/06/2020 phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030,... Ngân hàng Nhà nước đã ban hành Quyết định số 810/QĐ-NHNN ngày 11/05/2021 phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 với quan điểm lấy người dân làm trung tâm và tiện ích, thuận tiện cho người sử dụng dịch vụ là thước đo hiệu quả chuyển đổi số. Đây được coi là cột mốc quan trọng giúp xác định rõ định hướng, kế hoạch triển khai của ngành ngân hàng trong xu thế chuyển đổi số. Ngoài ra, Chỉ thị số 02/CT-NHNN ngày 13/01/2022 về việc đẩy mạnh chuyển đổi số, đảm bảo an ninh, an toàn thông tin trong hoạt động ngân hàng, theo đó các ngân hàng thương mại đã thực hiện đẩy mạnh chuyển đổi số các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng [9].

Thực hiện chủ trương chuyển đổi số, các ngân hàng đã tăng cường ứng dụng công nghệ vào các hoạt động, hiện cả nước có khoảng 97 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trong đó có 48 tổ chức cung ứng dịch vụ ATM; 34 tổ chức cung ứng dịch vụ POS; 76 tổ chức cung ứng dịch vụ qua internet và 41 tổ chức cung ứng dịch vụ và điện thoại di động. Toàn hệ thống ngân hàng có khoảng 127 triệu thẻ với 66,6 triệu tài khoản thanh toán cá nhân; 58,6% người trưởng thành có thẻ ATM. Phần lớn các ngân hàng ở Việt Nam đều có chiến lược số hóa và định hướng phát triển ngân hàng số. Các ngân hàng đều coi chuyển đổi số có ý nghĩa quan trọng sống còn. Hiện nay “có đến 95% tổ chức tín dụng đã, đang hoặc dự tính sẽ xây dựng chiến lược chuyển đổi số; có 39% tổ chức tín dụng phê duyệt chiến lược chuyển đổi số riêng biệt hoặc tích hợp trong chiến lược phát triển công nghệ thông tin; 42% các tổ chức tín dụng đang hoàn thiện chiến lược chuyển đổi số” [3].

Mức độ số hóa của các ngân hàng, đa phần đang ở cấp độ phi tập trung và chia sẻ dịch vụ. Phần lớn các ngân hàng nội địa Việt Nam đã triển khai ngân hàng số ở cấp độ chuyển đổi về quy trình (ví dụ: BIDV, Vietcombank, Techcombank,...) và kênh giao tiếp, chỉ có một số ít ngân hàng chuyển đổi số hóa ở nền tảng dữ liệu. Có thể kể đến các ngân hàng số ở Việt Nam như Ngân hàng số Timo – Bản Việt, Ngân hàng số VCB Digibank Vietcombank, Ngân hàng số Live – Techcombank, Ngân hàng số của MB Bank, Ngân hàng số Viettel Pay,... Dịch vụ ngân hàng số đang thâm nhập sâu hơn vào thị trường, “số lượng giao dịch trên kênh internet banking năm 2022 tăng gần 48% so với năm 2021 và giá trị giao dịch tăng hơn 1.328% từ 811.717 tỷ đồng lên 10.868.458 tỷ đồng. Số lượng giao dịch và giá trị giao dịch trên kênh mobile banking cũng tăng lên 100%” [10]. Đây là kết quả của quá trình chuyển đổi số ngân hàng đã làm thay

đổi hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng, góp phần đẩy nhanh quá trình số hóa ngân hàng.

Hầu hết các ngân hàng Việt Nam đã và đang triển khai chiến lược chuyển đổi số, thành lập riêng bộ phận ngân hàng số tập trung nghiên cứu thực hiện chuyển đổi số. Do đó, “có đến 96% ngân hàng đã và đang xây dựng chiến lược phát triển dựa trên các công nghệ 4.0 và có 92% ngân hàng đã phát triển dịch vụ ứng dụng trên internet và mobile” [3]. Một số ngân hàng đang thực hiện mô hình hợp tác với doanh nghiệp công nghệ trong lĩnh vực tài chính hay các công ty công nghệ lớn, hoạt động này mang lại cho khách hàng nhiều trải nghiệm thú vị, cũng như có khả năng tiếp cận được đa dạng hóa dịch vụ với số lần giao dịch ít hơn.

Tuy nhiên, việc phát triển các dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam hiện nay cũng đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức.

(i) Nhận thức của khách hàng về ngân hàng số là chưa cao, đây là một trong những thách thức cho các ngân hàng và nhà làm chính sách trong việc thúc đẩy nhanh quá trình số hóa ngân hàng. Một bộ phận khách hàng chưa ý thức về các rủi ro trong giao dịch ngân hàng trực tuyến, coi nhẹ bảo mật thông tin cá nhân; tình trạng cho thuê thông tin, tạo điều kiện cho tội phạm tạo các tài khoản ma, gây khó khăn trong điều tra; các giao dịch, thủ đoạn gian lận ngày càng tinh vi, khó phát hiện.

(ii) Khung pháp lý cho phát triển các dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam chưa hoàn thiện, chưa theo kịp những biến đổi của đời sống xã hội luôn là điểm yếu cố hữu của tư pháp Việt Nam, nhiều văn bản đã được ban hành nhưng chưa theo kịp tốc độ của công nghệ ngành Ngân hàng, tập trung chủ yếu vào phát triển kênh thanh toán như mở tài khoản, giao dịch trên điện thoại, trong khi các sản phẩm cấp tín dụng online trên ứng dụng di động vẫn còn nhiều hạn chế do chưa có cơ sở pháp lý vững chắc. Chẳng hạn, mảng thanh toán số hiện nay phát triển rất nhanh theo các tiến bộ công nghệ, nhưng các quy định pháp lý lại chưa theo kịp, khiến các ngân hàng thương mại ngại áp dụng công nghệ, dịch vụ mới ngoài khuôn khổ cho phép.

(iii) Nhìn chung, sự phát triển ngân hàng số ở Việt Nam còn chưa có nhiều đột phá. Các sản phẩm ngân hàng số tuy có được đầu tư nhưng chưa có sự khác biệt rõ rệt. Để cải thiện điều này, cần phải áp dụng và cải tiến hoạt động ngân hàng số nhiều hơn nữa, từ xây dựng, nâng cấp hạ tầng đến việc ứng dụng các giải pháp mới từ các đơn vị cung cấp giải pháp ngành Ngân hàng.

(iv) Do còn nhiều hạn chế về công nghệ nên cả ngân hàng, khách hàng và các đối tác tham gia ngân hàng số đều phải chịu nhiều rủi ro và tiềm ẩn nguy cơ bị tấn công mạng. Tội phạm công nghệ tấn công lĩnh vực ngân hàng ngày càng gia tăng, các đối tượng vẫn đang nhắm vào người dùng là khách hàng với các phương thức xác thực giao dịch thông qua OTP hay mật khẩu hoặc kho dữ liệu thông tin khách hàng mà các ngân hàng đang nắm giữ. Trong khi, năng lực bảo mật thông tin tài chính trong môi trường số còn hạn chế ở Việt Nam.

(v) Thách thức về nguồn nhân lực cho phát triển ngân hàng số. Hiện nay, các ngân hàng đang thiếu đội ngũ nhân sự có trình độ cao, thậm chí một bộ phận nhân sự có trình độ chuyên

môn còn thấp, chậm thay đổi, trình độ ngoại ngữ không tốt, khả năng nắm bắt công nghệ thông tin còn nhiều hạn chế. Thiếu đội ngũ chuyên gia, đội ngũ cán bộ có năng lực cao về công nghệ thông tin, chuyển đổi số, thực sự chuyên nghiệp có tầm khu vực và quốc tế. Do vậy, các ngân hàng cần phải đầu tư nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân sự, tăng được năng suất lao động của đội ngũ hiện tại.

(vi) Thách thức về vấn đề tài chính và hạ tầng số cho thực hiện chuyển đổi số tại các ngân hàng. Để phát triển và duy trì các dịch vụ ngân hàng số, các ngân hàng phải bỏ ra chi phí vốn đầu tư khá lớn. Trong khi một số ngân hàng hiện nay tiềm lực tài chính vẫn còn hạn chế. Sự đồng bộ và chuẩn hóa kết cấu hạ tầng kỹ thuật nhằm tạo thuận lợi cho sự kết nối liên thông, tích hợp liên mạch giữa ngành ngân hàng với các ngành, lĩnh vực khác để hình thành hệ sinh thái số, cung ứng dịch vụ đa tiện ích cho khách hàng còn nhiều thách thức.

4. Một số giải pháp phát triển các dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam trong bối cảnh kinh tế số hiện nay

Trong thời gian tới, đẩy mạnh phát triển các dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam trong bối cảnh kinh tế số hiện nay cần tập trung vào các giải pháp sau:

- Nâng cao nhận thức về phát triển các dịch vụ ngân hàng số cho người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, hiểu biết cho khách hàng, người dân về sử dụng các dịch vụ ngân hàng trên kênh số một cách an toàn, phù hợp; giúp khách hàng có kiến thức, kỹ năng tự bảo vệ mình khỏi rủi ro khi giao dịch trên môi trường điện tử. Các ngân hàng thương mại cũng cần chú trọng công tác quản lý truyền thông, thông tin trên các mạng xã hội, nhằm thông tin đến khách hàng các tiện ích số nhanh nhất. Tổ chức các chương trình truyền thông trên truyền hình, mạng xã hội, hoặc qua các sự kiện cộng đồng để giới thiệu lợi ích của ngân hàng số như: tiết kiệm thời gian, giảm chi phí và tăng tính an toàn.

- Tiếp tục nghiên cứu, xây dựng và hoàn thiện khung pháp lý cho phát triển các dịch vụ ngân hàng số. Tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý tạo thuận lợi cho hoạt động chuyển đổi số ngân hàng; rà soát, sửa đổi các quy định pháp lý về kết nối, khai thác dữ liệu về bảo đảm an ninh, an toàn, bảo mật trong hoạt động ngân hàng điện tử, áp dụng biện pháp xác thực bằng sinh trắc học. Ngành Ngân hàng tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Bộ Công an và các bộ, ngành liên quan đẩy nhanh tiến độ triển khai Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ, đem đến những kết quả cụ thể về ứng dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng. Cần gỡ vướng mắc về quan điểm, nhận thức, cách tiếp cận về ngân hàng số tại một số bộ ngành có liên quan trong tham gia ý kiến về dự thảo văn bản có liên quan, nhất là vấn đề liên quan đến Mobile Money, bên cạnh đó là quy định về chứng từ điện tử.

- Đầu tư xây dựng và phát triển hạ tầng công nghệ số phục vụ cho phát triển các dịch vụ ngân hàng số. Tăng cường tích hợp, kết nối với các bộ, ngành, địa phương, lĩnh vực khác để cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trên nền tảng số phù hợp với từng khu vực. Các ngân

hàng cần tập trung nghiên cứu và ứng dụng những thành tựu nổi bật của cuộc cách mạng công nghệ 4.0 trên thế giới để từng bước nâng cao năng lực tổ chức, quản trị, điều hành. Đặc biệt, đối với các ngân hàng còn lạc hậu, cần xây dựng kế hoạch nâng cấp trang thiết bị kỹ thuật và từng bước chuyển đổi thông qua việc hợp tác với các tổ chức và ngân hàng hiện đại trong và ngoài nước.

- Nghiên cứu, phát triển các dịch vụ ngân hàng số theo hướng an toàn, hiệu quả, tiện ích gắn với bảo đảm an toàn thông tin cho các hệ thống công nghệ thông tin, dịch vụ ngân hàng số, thanh toán số. Các ngân hàng thương mại cần đẩy mạnh việc thực hiện số hóa các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng hiện tại nhằm dẫn chuyển đổi mô hình kinh doanh từ truyền thống sang hiện đại. Tăng cường xây dựng và hoàn thiện cơ sở dữ liệu (big data), đầu tư xây dựng hệ thống kho dữ liệu riêng biệt, đảm bảo hiện đại an toàn. Tăng cường các biện pháp an ninh nhằm bảo vệ, phòng, chống sự cố rò rỉ, đánh cắp dữ liệu, tổ chức diễn tập thường xuyên nhằm nâng cao năng lực xử lý sự cố khi xảy ra các cuộc tấn công mạng nhằm vào cơ sở dữ liệu của ngân hàng.

- Chú trọng công tác đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt là đội ngũ lãnh đạo và chuyên gia đầu ngành; đào tạo lực lượng cán bộ nắm bắt được tiến bộ khoa học – công nghệ và ứng dụng vào thực tiễn ngành ngân hàng. Cần sự phối hợp đồng bộ chặt chẽ giữa các trường đại học, các ngân hàng trong việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho lĩnh vực ngân hàng đáp ứng xu thế hiện đại. Các trường đại học nên xây dựng khung chương trình theo hướng hiện đại, có thêm các chuyên ngành mới, học phần mới thiên về chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng để đáp ứng tình hình thực tế hiện tại. Đồng thời, cần thường xuyên tổ chức các hội thảo giữa các đơn vị đào tạo và đơn vị sử dụng nguồn nhân lực để tìm được hướng chung của nhu cầu thị trường lao động nhằm giúp sinh viên ra trường có đầy đủ kiến thức, nền tảng khả năng khi bước vào môi trường làm việc thực tế.

- Cải thiện trải nghiệm cho người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số bằng cách tổ chức các chương trình truyền thông trên truyền hình, mạng xã hội, hoặc qua các sự kiện cộng đồng để giới thiệu lợi ích của ngân hàng số, như tiết kiệm thời gian, giảm chi phí và tăng tính an toàn. Các ngân hàng cần cung cấp các dịch vụ hỗ trợ như đường dây nóng, hướng dẫn sử dụng trực tuyến cho người tiêu dùng thuận tiện trong việc nghiên cứu, tìm hiểu. Hạn chế thấp nhất các lỗi trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng số, đảm bảo rằng các dịch vụ ngân hàng số đáp ứng nhu cầu hàng ngày, như chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, gửi tiết kiệm, vay trực tuyến.

- Các ngân hàng cần tăng cường tài chính để phát triển các dịch vụ ngân hàng số. Việc đảm bảo nguồn lực tài chính mạnh mẽ sẽ giúp ngân hàng đầu tư vào hạ tầng công nghệ, nhân lực và mở rộng quy mô hoạt động. Các ngân hàng cần cân đối nguồn vốn nội bộ, cắt giảm chi phí cho các hoạt động ít hiệu quả để dành ngân sách lớn hơn cho phát triển công nghệ số. Đồng thời, phải xây dựng kế hoạch tài chính chiến lược cho ngân hàng số, tập trung vào các khoản đầu tư dài hạn như hệ thống công nghệ và đội ngũ nhân sự. Các ngân hàng cũng cần tận dụng các chính sách khuyến khích và gói hỗ trợ tài chính của Chính phủ Việt Nam dành cho chuyển đổi số và phát triển dịch vụ tài chính. Đẩy mạnh hợp tác với các công ty fintech hoặc tập đoàn

công nghệ lớn (như MoMo, ZaloPay, Grab) để cùng đầu tư phát triển hạ tầng và dịch vụ.

5. Kết luận

Trong quá trình phát triển nền kinh tế số, ngành ngân hàng được xác định là lĩnh vực tiên phong, do đó, phát triển các dịch vụ ngân hàng số trong nền kinh tế số là xu hướng tất yếu của các ngân hàng ở Việt Nam hiện nay. Thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước ta, thời gian qua, ngành ngân hàng đã nỗ lực thực hiện chuyển đổi số toàn diện trên nhiều mặt với kết quả đáng khích lệ. Tuy nhiên, thực tiễn phát triển các dịch vụ ngân hàng số cũng đối mặt với những thách thức về nhận thức của khách hàng, về khung pháp lý chưa ổn định, nhân lực và hạ tầng công nghệ số chưa đáp ứng, tình trạng tội phạm công nghệ lĩnh vực ngân hàng càng tăng,... Chính vì vậy, nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp thúc đẩy phát triển các dịch vụ ngân hàng số trong bối cảnh phát triển nền kinh tế số ở Việt Nam là rất cần thiết.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Duy Bình, Trần Thị Phương (2020), *Digital economy and digital transformation in Viet Nam*, Delegation of the European Union to Viet Nam.
2. Chris, S. (2014), *Digital banks: Strategies to launch or become a digital bank*. Singapore: Marshall Cavendish International Asia Pte Ltd.
3. Đỗ Thị Dinh, Nguyễn Đức Dương (2023), *Triển vọng phát triển ngân hàng số ở Việt Nam trong bối cảnh mới*, truy cập tại: <https://tapchitaichinh.vn>, truy cập ngày 05/02/2023.
4. Gaurav Sarma (2017), *What is digital banking*, retrieved from: <https://www.ventureskies.com/blog/digital-banking>.
5. Harbhajan S. Kehal, Varinder P. Singh (2005), *Digital Economy Impacts and Influences and Challenges*, Idea Group.
6. Đàm Trung Kiên (2018), *Phát triển dịch vụ Digital Banking tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV)*, Luận văn Thạc sĩ, Đại học Ngoại Thương, Hà Nội.
7. Moeckel, C (2013, March), *Definition of Digital Banking*, retrieved from: <http://www.carolinemoeckel.com/defining-digital-banking/>.
8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2021), *Quyết định số 810/QĐ-NHNN ngày 11/05/2021 phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.
9. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2022), *Chỉ thị số 02/CT-NHNN ngày 13/01/2022 về việc đẩy mạnh chuyển đổi số, đảm bảo an ninh, an toàn thông tin trong hoạt động ngân hàng*, Hà

Nội.

10. Phạm Thị Hồng Tâm, Trần Linh Huân, Đặng Thị Ngọc Hà (2023), *Bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng số – Thực trạng và một số kiến nghị*, truy cập tại: <https://tapchinganhang.gov.vn/bao-mat-thong-tin-khach-hang-khi-su-dung-dich-vu-ngan-hang-so-thuc-trang-va-mot-so-kien-nghi-9421.html>, truy cập ngày 09/05/2023.