

Giải pháp thúc đẩy chuyển đổi số ngành ngân hàng ở Việt Nam

21/03/2025

EFR Bài viết khái quát thực trạng chuyển đổi số ngành ngân hàng ở Việt Nam, từ đó đề xuất một số giải pháp toàn diện để thúc đẩy quá trình này, nhằm tạo ra một hệ thống ngân hàng hiện đại, linh hoạt và bền vững.

Nguyễn Thị Ánh Hoa

Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu

Tóm tắt

Chuyển đổi số đang trở thành một xu hướng không thể thiếu trong quá trình phát triển của ngành ngân hàng toàn cầu. Tại Việt Nam, mặc dù đã có những bước tiến đáng kể trong việc áp dụng công nghệ số vào hoạt động ngân hàng, nhưng việc chuyển đổi số vẫn gặp phải không ít thách thức. Bài viết khái quát thực trạng chuyển đổi số ngành ngân hàng ở Việt Nam, từ đó đề xuất một số giải pháp toàn diện để thúc đẩy quá trình này, nhằm tạo ra một hệ thống ngân hàng hiện đại, linh hoạt và bền vững.

Từ khóa: thúc đẩy, chuyển đổi số, ngành ngân hàng, Việt Nam.

Summary

Digital transformation is becoming an indispensable trend in the development of the global banking industry. In Vietnam, although there have been significant advances in applying digital technology to banking operations, digital transformation still faces many challenges. This article outlines the current situation of digital transformation in the banking industry in Vietnam, thereby proposing several comprehensive solutions to promote this process, to create a modern, flexible, and sustainable banking system.

Keywords: promote, digital transformation, banking industry, Vietnam

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh thế giới đang chứng kiến sự bùng nổ của công nghệ số, ngành ngân hàng không nằm ngoài xu hướng này khi chuyển đổi số trở thành yếu tố then chốt giúp các tổ chức tài chính duy trì và nâng cao khả năng cạnh tranh. Chuyển đổi số trong ngành ngân hàng không chỉ đơn thuần là việc áp dụng công nghệ thông tin mà còn là một quá trình thay đổi toàn diện từ chiến lược, cơ cấu tổ chức, đến các dịch vụ và sản phẩm tài chính, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của khách hàng.

Tại Việt Nam, mặc dù ngành ngân hàng đã có những bước tiến đáng kể trong việc áp dụng công nghệ số vào các hoạt động như thanh toán điện tử, ngân hàng di động, và các dịch vụ tài chính trực tuyến, nhưng chuyển đổi số trong ngành ngân hàng vẫn còn đối mặt với nhiều thách thức lớn. Trước hết, hạ tầng công nghệ thông tin của nhiều ngân hàng vẫn chưa đồng bộ, chưa đáp ứng đủ yêu cầu về bảo mật và khả năng mở rộng để phục vụ nhu cầu ngày càng tăng của người dùng. Thêm vào đó, việc đầu tư vào công nghệ số chưa được các ngân hàng chú trọng đúng mức, và có sự phân hóa giữa các ngân hàng lớn và nhỏ trong việc áp dụng công nghệ.

Bên cạnh đó, thói quen sử dụng các dịch vụ ngân hàng truyền thống của người dân, đặc biệt là ở những vùng nông thôn, còn rất mạnh mẽ. Điều này tạo ra rào cản trong việc thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số,

khiến ngân hàng gặp khó khăn trong việc tiếp cận các khách hàng tiềm năng. Hơn nữa, yếu tố con người cũng là một vấn đề quan trọng: đội ngũ nhân viên trong ngành ngân hàng cần phải được đào tạo và trang bị những kỹ năng số để có thể vận hành, bảo trì và cải tiến các hệ thống ngân hàng số.

Ngoài ra, môi trường pháp lý và các quy định liên quan đến ngân hàng số ở Việt Nam vẫn chưa hoàn thiện, gây khó khăn cho các ngân hàng trong việc triển khai các dịch vụ tài chính điện tử mới. Sự thiếu đồng bộ trong các quy định và chính sách pháp luật cũng khiến nhiều ngân hàng lo ngại trong việc đầu tư vào công nghệ mới hoặc thay đổi các quy trình hoạt động truyền thống.

Với những thách thức đó, việc thúc đẩy chuyển đổi số ngành ngân hàng ở Việt Nam là một yêu cầu cấp thiết. Các ngân hàng cần có những giải pháp toàn diện không chỉ tập trung vào việc nâng cao công nghệ mà còn phải cải cách quy trình nội bộ, nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng, và đào tạo nhân lực. Đây là những yếu tố quan trọng để ngành ngân hàng có thể vượt qua các khó khăn hiện tại và phát triển bền vững trong kỷ nguyên số, góp phần vào việc hoàn thiện hệ sinh thái tài chính quốc gia và thúc đẩy nền kinh tế số của Việt Nam.

THỰC TRẠNG CHUYỂN ĐỔI SỐ NGÀNH NGÂN HÀNG Ở VIỆT NAM

Kết quả đạt được

Trong thời gian qua, ngành ngân hàng Việt Nam đã đạt được những kết quả tích cực trong quá trình chuyển đổi số. Ngân hàng Nhà nước đã ban hành các quyết định quan trọng, như Quyết định số 810/QĐ-NHNN, ngày 11/5/2021 phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, để xác định rõ kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030. Hướng đến mục tiêu lấy người dân làm trung tâm, ngành ngân hàng đã chú trọng phát triển hạ tầng công nghệ, tạo ra các nền tảng thanh toán điện tử hiện đại, kết nối ngân hàng số với các dịch vụ số khác, và cải thiện khả năng bảo mật thông tin khách hàng.

Các ngân hàng thương mại Việt Nam đã chủ động triển khai các dịch vụ ngân hàng số như ngân hàng qua điện thoại di động, ngân hàng trực tuyến và các ứng dụng thanh toán số. Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại như mở tài khoản thanh toán, chuyển tiền, gửi tiết kiệm đã được số hóa hoàn toàn, giúp khách hàng có thể thực hiện giao dịch 100% trên các nền tảng số. Nhiều ngân hàng cũng đang hợp tác với các công ty công nghệ lớn và các nền tảng fintech để phát triển các dịch vụ ngân hàng số thế hệ mới, nhằm gia tăng trải nghiệm khách hàng và mở rộng dịch vụ đến các đối tượng khách hàng trẻ và am hiểu công nghệ.

Một trong những thành tựu nổi bật trong quá trình chuyển đổi số ngành ngân hàng là sự bùng nổ của các dịch vụ thanh toán không tiền mặt (TTKDTM). Cụ thể, trong 3 năm qua, ngành ngân hàng đã đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận, góp phần không nhỏ vào sự phát triển của nền kinh tế quốc gia. Đặc biệt, theo Kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng đến năm 2025, với định hướng đến năm 2030, việc thúc đẩy TTKDTM đã trở thành một trong những mục tiêu quan trọng.

Năm 2024, giao dịch TTKDTM đã tăng trưởng ấn tượng, đạt mức tăng 59,05% về số lượng và 33,64% về giá trị so với năm 2023. Sự phát triển mạnh mẽ này được thể hiện rõ qua các kênh thanh toán: qua Internet, qua điện thoại di động, và qua mã QR, với mức tăng lần lượt là 50,85%, 58,95% và 109,03% về số lượng giao dịch. Giao dịch qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng cũng đã tăng trưởng 6,46% về số lượng và 30,51% về giá trị. Các dịch vụ này không chỉ góp phần vào việc hiện đại hóa hệ thống thanh toán mà còn mang đến nhiều tiện ích cho người dân và doanh nghiệp (Hương Giang và Hoàng Giáp, 2024).

Một trong những chỉ tiêu đáng chú ý là việc gần 87% người trưởng thành tại Việt Nam đã mở tài khoản thanh toán tại các ngân hàng, với tổng số tài khoản đạt 180 triệu và 138 triệu thẻ ngân hàng. Điều này cho thấy một sự chuyển mình mạnh mẽ trong thói quen sử dụng các dịch vụ ngân hàng của người dân. Các hệ thống thanh toán chấp nhận mã QR, điểm chấp nhận thẻ cũng ngày càng phổ biến, giúp quá trình thanh toán trở nên dễ dàng và tiện lợi hơn bao giờ hết. Ngoài việc tăng cường các phương thức thanh toán không tiền mặt, ngành ngân hàng còn đẩy mạnh việc triển khai các dịch vụ ngân hàng số. Thông qua các ứng dụng Mobile Banking, người dân có thể dễ dàng thực hiện các giao dịch cá nhân và dịch vụ công như thanh toán điện nước, viễn thông, y tế, giáo dục, mua sắm trực tuyến, đặt xe, nhà hàng, bảo hiểm hay chứng khoán chỉ với vài cú chạm

trên điện thoại. Sự phát triển của ngân hàng số không chỉ giúp người dân tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại mà còn mở ra một kỷ nguyên mới cho các giao dịch tài chính và các dịch vụ tiện ích.

Một ví dụ điển hình về sự sáng tạo trong chuyển đổi số ngành ngân hàng là việc Ngân hàng Nhà nước (NHNN) bắt đầu bán vàng trực tiếp qua các ứng dụng ngân hàng. Từ ngày 03/6/2024, NHNN đã hợp tác với 4 ngân hàng lớn (Vietcombank, BIDV, Agribank và VietinBank) để cung cấp dịch vụ bán vàng trực tuyến, giúp người dân dễ dàng tiếp cận vàng trong bối cảnh giá vàng thế giới tăng cao. Người dân chỉ cần truy cập ứng dụng ngân hàng, nhập thông tin đặt hàng và thanh toán không tiền mặt, sau đó nhận vàng tại các điểm giao dịch.

Một số vấn đề đặt ra

Mặc dù ngành ngân hàng đã đạt được nhiều thành tựu trong quá trình chuyển đổi số, nhưng vẫn còn không ít thách thức cần phải giải quyết để duy trì sự phát triển bền vững.

Đầu tiên, cơ sở hạ tầng pháp lý cho chuyển đổi số trong ngành ngân hàng vẫn chưa hoàn thiện, thiếu sự đồng bộ và chưa đáp ứng kịp thời với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ. Chính phủ và các cơ quan chức năng cần tiếp tục rà soát, bổ sung và hoàn thiện khung pháp lý, đảm bảo tính linh hoạt và phù hợp với thực tiễn.

Thứ hai, việc chuẩn hóa và đồng bộ kết cấu hạ tầng kỹ thuật giữa các ngân hàng và các ngành, lĩnh vực khác để tạo thành hệ sinh thái số chưa thực sự thuận lợi. Dù đã có những bước tiến trong việc xây dựng các hệ thống thanh toán điện tử, nhưng vẫn còn nhiều khoảng cách cần được thu hẹp, đặc biệt là ở các ngân hàng nhỏ và các vùng sâu, vùng xa.

Thứ ba, sự áp dụng công nghệ chưa đồng đều trong toàn hệ thống ngân hàng, đặc biệt là giữa các ngân hàng lớn và nhỏ. Các ngân hàng lớn có lợi thế về tài chính và công nghệ để phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại, nhưng các ngân hàng nhỏ gặp nhiều khó khăn trong việc cạnh tranh và mở rộng các sản phẩm số hóa.

Thứ tư, vấn đề an ninh mạng và bảo mật thông tin khách hàng cũng là một thách thức lớn trong quá trình chuyển đổi số. Các cuộc tấn công mạng ngày càng trở nên tinh vi và khó lường, đe dọa sự an toàn của các giao dịch trực tuyến. Do đó, ngành ngân hàng cần phải đầu tư mạnh mẽ vào các giải pháp bảo mật, đồng thời nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về các nguy cơ trong môi trường số.

GIẢI PHÁP THÚC ĐẨY CHUYỂN ĐỔI SỐ NGÀNH NGÂN HÀNG Ở VIỆT NAM

Chuyển đổi số ngành ngân hàng không chỉ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động, giảm chi phí mà còn cải thiện chất lượng dịch vụ, từ đó thúc đẩy nền kinh tế số phát triển mạnh mẽ. Để thực hiện thành công quá trình chuyển đổi số, ngành ngân hàng Việt Nam cần tập trung vào một số giải pháp chủ yếu sau đây:

Một là, hoàn thiện cơ sở pháp lý và chính sách. Một trong những yếu tố quan trọng để thúc đẩy chuyển đổi số ngành ngân hàng là xây dựng và hoàn thiện hệ thống khung pháp lý, chính sách rõ ràng và đồng bộ. Cần tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định pháp lý liên quan đến hoạt động ngân hàng số, thanh toán điện tử và bảo mật thông tin khách hàng, tạo hành lang pháp lý thuận lợi cho việc phát triển công nghệ trong ngân hàng. Đồng thời, cần xây dựng các quy định quản lý đối với các mô hình kinh doanh mới như fintech, ngân hàng số, giúp các tổ chức tín dụng có thể phát triển công nghệ mà không vi phạm các quy định hiện hành.

Hai là, tăng cường đầu tư vào hạ tầng công nghệ. Để đảm bảo sự phát triển bền vững của chuyển đổi số, ngành ngân hàng cần chú trọng nâng cấp và phát triển hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại. Đầu tư vào các hệ thống thanh toán điện tử, hệ thống chuyển mạch tài chính quốc gia, và cơ sở dữ liệu tín dụng là điều cần thiết để nâng cao hiệu quả giao dịch và bảo mật. Ngoài ra, ngành ngân hàng cũng cần xây dựng các nền tảng hạ tầng công nghệ hỗ trợ tích hợp giữa các ngân hàng, các tổ chức tín dụng và các ngành khác trong hệ sinh thái số, tạo thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ đa tiện ích cho người dân.

Ba là, nâng cao nhận thức và đào tạo nguồn nhân lực. Chuyển đổi số không chỉ là vấn đề về công nghệ mà còn liên quan đến con người. Do đó, cần phải nâng cao nhận thức của các tổ chức, cá nhân trong ngành ngân hàng về tầm quan trọng và lợi ích của chuyển đổi số. Ngân hàng Nhà nước có thể tiếp tục triển khai các chương trình đào tạo chuyên sâu về công nghệ thông tin và chuyển đổi số cho cán bộ, nhân viên ngành ngân

hàng. Đồng thời, việc phát triển đội ngũ chuyên gia trong lĩnh vực ngân hàng số, an ninh mạng và các công nghệ tiên tiến là rất quan trọng để đảm bảo sự thành công của quá trình chuyển đổi.

Bốn là, khuyến khích đổi mới sáng tạo và hợp tác với các công ty công nghệ. Việc đẩy mạnh hợp tác giữa các ngân hàng và các công ty công nghệ, đặc biệt là fintech và các đối tác công nghệ lớn (BigTech), sẽ giúp nâng cao khả năng áp dụng các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo (AI), điện toán đám mây, phân tích dữ liệu lớn vào các hoạt động ngân hàng. Các ngân hàng cần chủ động đổi mới sáng tạo, xây dựng các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng số, giúp gia tăng trải nghiệm khách hàng và tạo ra các dịch vụ độc đáo, có tính cạnh tranh cao. Bên cạnh đó, các mô hình ngân hàng số thế hệ mới (neobanking) cần được phát triển mạnh mẽ để phục vụ đối tượng khách hàng trẻ, năng động, am hiểu công nghệ.

Năm là, cải thiện bảo mật và an toàn thông tin. An ninh mạng và bảo mật thông tin là yếu tố sống còn trong chuyển đổi số ngành ngân hàng. Ngành ngân hàng cần triển khai các biện pháp bảo mật mạnh mẽ, đầu tư vào công nghệ bảo vệ dữ liệu, tăng cường kiểm soát các giao dịch trực tuyến và phòng chống các hành vi gian lận, tấn công mạng. Việc nâng cao nhận thức về bảo mật cho người dân, doanh nghiệp và cán bộ ngân hàng là rất quan trọng để giảm thiểu các nguy cơ rủi ro. Cùng với đó, các cơ quan chức năng cần phối hợp chặt chẽ trong việc xây dựng các cơ chế giám sát, phát hiện và xử lý nhanh chóng các vấn đề an ninh mạng.

Sáu là, phát triển các dịch vụ tài chính số và nâng cao chất lượng trải nghiệm khách hàng. Ngành ngân hàng cần chú trọng phát triển các dịch vụ tài chính số, đảm bảo tiện ích và dễ dàng tiếp cận cho khách hàng, đặc biệt là ở các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa. Việc số hóa các dịch vụ ngân hàng như mở tài khoản, gửi tiền, vay vốn và thanh toán cần được đẩy mạnh, tạo điều kiện cho khách hàng thực hiện các giao dịch qua các nền tảng số một cách thuận tiện và an toàn. Đồng thời, các ngân hàng cần tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ, tập trung vào cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng, từ đó tăng sự hài lòng và sự gắn bó của khách hàng với các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Bảy là, xây dựng hệ sinh thái ngân hàng số kết nối với các ngành khác. Để thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, ngành ngân hàng cần phát triển một hệ sinh thái ngân hàng số liên kết với các ngành, lĩnh vực khác trong nền kinh tế. Các ngân hàng cần hợp tác với các doanh nghiệp thương mại, các tổ chức tài chính, các công ty công nghệ để cung cấp các dịch vụ tài chính đa dạng, linh hoạt, tích hợp sâu vào hành trình số của khách hàng. Việc phát triển các dịch vụ ngân hàng số phải đảm bảo khả năng kết nối liền mạch giữa các bên và tạo ra các trải nghiệm vượt trội cho khách hàng./.

Tài liệu tham khảo

1. Đào Minh Tú (2023), *Chuyển đổi số ngành ngân hàng: Thách thức và phát triển trong bối cảnh hiện nay*, truy cập từ <https://www.tapchicongsan.org.vn/web/guest/kinh-te/-/2018/851702/chuyen-doi-so-nganh-ngan-hang-thich-ung-va-phat-trien-trong-boi-can-hien-nay.aspx>.
2. Hương Giang và Hoàng Giáp (2024), *Chuyển đổi số ngành Ngân hàng đạt nhiều kết quả ấn tượng*, truy cập từ <https://thoibaonganhang.vn/chuyen-doi-so-nganh-ngan-hang-dat-nhieu-ket-qua-an-tuong-151203.html>.
3. Huy Thắng (2025), *Ngân hàng và bài toán chuyển đổi số*, truy cập từ <https://baochinhphu.vn/ngan-hang-va-bai-toan-chuyen-doi-so-10225013111732798.htm>.
4. Lý Quang Huy và cộng sự (2024), *Ngành Ngân hàng trong tiến trình đẩy mạnh chuyển đổi số quốc gia*, truy cập từ <https://www.xaydungdang.org.vn/nghe-quyet-va-cuoc-song/nganh-ngan-hang-trong-tien-trinh-day-manh-chuyen-doi-so-quoc-gia-21895>.
5. Nguyễn Văn Thủy (2023), *Chuyển đổi số ngành Ngân hàng: Thách thức đặt ra và một số kiến nghị*, truy cập từ <https://tapchitaichinh.vn/chuyen-doi-so-nganh-ngan-hang-thach-thuc-dat-ra-va-mot-so-kien-nghi.html>.

Ngày nhận bài: 10/02/2025; Ngày phản biện: 20/2/2025; Ngày duyệt đăng: 11/3/2025