

Tiêu đề: Chuyển đổi số trong ngành ngân hàng và các thách thức
Tác giả: Võ Tấn Long – **Nguồn:** Forbes số 10, cuốn 89 xuất bản Tháng 10-2020

Chuyển đổi số trong ngành ngân hàng và các thách thức

CUỘC CÁCH MẠNG công nghiệp lần thứ tư đang thúc đẩy những chuyển đổi mạnh mẽ trong tất cả các lĩnh vực của nền kinh tế. Ngành dịch vụ tài chính đang là một trong những ngành đi đầu trong xu hướng tất yếu này nhưng đi kèm với cơ hội là các thách thức.

Hướng tới xã hội không dùng tiền mặt

Theo một thống kê gần đây của ngân hàng Nhà nước, có 42% các ngân hàng ở Việt Nam coi ngân hàng số là ưu tiên hàng đầu trong chiến lược kinh doanh của họ, 94% các ngân hàng ở Việt Nam đã đầu tư vào lĩnh vực này ở các mức độ khác nhau. Theo số liệu của vụ Thanh toán ngân hàng Nhà nước, trong sáu tháng đầu năm 2020, lưu lượng thanh toán không dùng tiền mặt tăng 180%, nhiều ngân hàng báo cáo tỉ lệ giao dịch tài kênh chỉ nhánh con dưới 10%. Tự thân các con số thống kê đã là minh chứng về xu hướng số hóa trong ngành dịch vụ tài chính đang diễn ra một cách mạnh mẽ.

Bên cạnh thực tế các ngân hàng đang tập trung vào các mô hình ngân hàng số khác nhau, một số lượng đáng kể các công ty khởi nghiệp trong lĩnh vực công nghệ tài chính (fintech startup) cũng tham gia vào việc cung cấp các dịch vụ tài chính. Nhưng dịch chuyển này đang biến đổi một cách nhanh chóng bộ mặt của các dịch vụ tài chính đối với người tiêu dùng.

Cùng với đó, Chính phủ, ngân hàng Nhà nước, Bộ Thông tin - Truyền thông đang tích cực thúc đẩy và hỗ trợ các đơn vị hoạt động trong lĩnh vực tài chính để hướng tới mục tiêu một xã hội không dùng tiền mặt vào năm 2023. Cụ thể, năm 2020 đánh dấu những thay đổi quan trọng trong hành lang pháp lý nhằm tháo gỡ những vướng mắc trước đây thúc đẩy giao dịch và thanh toán không dùng tiền mặt: sửa đổi yêu cầu về định danh khách hàng, đề xuất sửa đổi trong quy chế về ngân hàng đại lý, cấp phép cho các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông tham gia cung cấp các dịch vụ tài chính, mở rộng thêm các giấy phép trung gian thanh toán...

Cùng cần phải nhắc đến một yếu tố đang diễn ra nhanh



hơn nữa qua trình chuyển đổi số, đó là đại dịch COVID-19. Rõ ràng là dịch bệnh đã làm thay đổi các ưu tiên trong cuộc sống hàng ngày, cách lựa chọn và mua sắm, cách học tập, cách hội họp. Thậm chí dịch bệnh làm phát sinh những nhu cầu chưa từng có, chẳng hạn như thay đổi về cách thức tham dự các sự kiện xã hội, tôn giáo từ xa; thay đổi trong cách giao tiếp và chăm sóc các thành viên lớn tuổi trong gia đình; thay đổi trong cách tiêu dùng, từ đó cũng thay đổi chuỗi giá trị của nhà cung cấp...

Có thể dự báo các doanh nghiệp có thể vươn lên sau đại dịch lần này sẽ là các

doanh nghiệp hội tụ những điểm chung: không chỉ có nền tảng và năng lực vững chắc, mà cần có khả năng nhanh nhạy nắm bắt và thích ứng với những thách thức cũng như cơ hội phát sinh từ thay đổi của thị trường. Các ngân hàng và tổ chức tài chính truyền thống, phi truyền thống giờ đây đều nhận thấy việc chuyển đổi số và tăng tốc quá trình đưa ra các sản phẩm và dịch vụ đến với khách hàng sẽ là lối thoát để vượt qua khủng hoảng.

Các mô hình ngân hàng số điển hình tại Việt Nam

Thực tiễn, các mô hình ngân hàng số tại Việt Nam tập trung chủ yếu ở ba hình thái. Thứ nhất là chuyển đổi ngân hàng hiện hữu sang một mô hình vận hành số. Thứ hai là hợp tác hoặc xây dựng và dẫn dắt hệ sinh thái các đối tác nằm ngoài ngành tài chính. Cuối cùng là mô hình các ngân hàng số mới nổi, thách thức các giá trị truyền thống.

Hiện nay phần lớn các ngân hàng đang tiếp cận theo mô hình thứ nhất, tận dụng các thế mạnh sẵn có về khuôn khổ pháp lý, ưu thế trong lĩnh vực tài chính. Trong khi đó, các nhà cung cấp dịch vụ tài chính phi truyền thống thường lựa chọn cách tiếp cận thách thức mô hình cơ bản (status quo). Cũng không thể bỏ qua một xu hướng đang ngày một trở nên phổ biến là sự hợp tác giữa các định chế tài chính truyền thống và các nhà cung cấp dịch vụ phi truyền thống, vì sự tương hỗ qua lại trong các mặt mạnh và mặt yếu của nhau.

Một điểm khác cũng cần nhấn mạnh là mức độ chuyển đổi của các ngân hàng số hiện nay cũng rất khác nhau. Có thể ví dụ mức độ từ cơ bản tới toàn diện như từ xây dựng các sản phẩm và dịch vụ rời rạc được số hóa, cho đến việc đẩy mạnh việc cung cấp các sản phẩm qua kênh phân phối được số hóa, hay một số ít các ngân hàng đang chuyển đổi một cách toàn diện toàn bộ việc vận hành một ngân hàng. Nhìn một cách tổng thể, phần lớn các ngân hàng số tập trung vào các dịch vụ và sản phẩm liên quan đến thanh toán, trong khi các dịch vụ khác như huy động vốn, tín dụng, quản lý tài chính hay đầu tư dài hạn, bảo hiểm... mới phát triển ở mức sơ khởi.

Nếu phác thảo chân dung ngân hàng số chuyển đổi thành công, đó là đơn vị có chiến lược xuyên suốt, gắn liền được các sáng kiến chuyển đổi số với các mục tiêu kinh doanh cụ thể, có mô hình vận hành tương ứng và có một đội ngũ nhân sự với kỹ năng và văn hóa làm việc để thực hiện chiến lược đó. Đặc biệt, theo tôi, đây sẽ phải là những ngân hàng thật sự đặt khách hàng vào trọng tâm trong từng hành động, suy nghĩ và quyết định của mình.

Bảo mật thông tin trong bối cảnh ngân hàng số

Một trong những thách thức lớn nhất đối với các ngân hàng số là mức độ sẵn sàng của thị trường. Ở phía người dùng, ngoài khả năng tiếp cận công nghệ, cần nhắc tới lo ngại về vấn đề bảo mật khi giao dịch tài chính trên không gian mạng và môi trường số.

Bảo mật là một cấu phần quan trọng trong quản trị rủi ro hoạt động, với sự tham gia của người dùng, đơn vị cung cấp dịch vụ (ngân hàng số) và cơ quan quản lý nhà nước, như ba đỉnh của một tam giác. Mỗi một đỉnh trong tam giác đó đều có mối quan tâm đến lĩnh vực bảo mật, nhưng đồng thời cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao tính an toàn trong các giao dịch trên môi trường số. Từ khía cạnh của người dùng, quyền được

giao dịch an toàn, nhu cầu có một trải nghiệm dịch vụ xuất sắc, là hai điều tất yếu. Nhưng những quyền lợi đó cũng đi kèm cùng với nghĩa vụ. Người dùng cần tham gia vào việc nâng cao khả năng quản lý các rủi ro gian lận bằng cách mở rộng hiểu biết và trở nên thông thái hơn trước những nguy cơ tiềm ẩn khi giao dịch trên không gian số, cũng như tuân thủ chặt chẽ các yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ trong việc bảo vệ các thông tin cá nhân và thông tin về giao dịch.

Việc này cũng không khác xa với những biện pháp đảm bảo an toàn khi giao dịch trong môi trường truyền thống. Tuy vậy, cần có thời gian để người dùng nâng cao nhận thức về vai trò của mình trong việc bảo mật các giao dịch trực tuyến. Nghĩa vụ của nhà cung cấp dịch vụ và các cơ quan quản lý là hỗ trợ người dùng trong việc này, đồng thời đảm bảo minh bạch trong chính sách.

năng lực của hệ thống công nghệ... theo tôi, lại không phải là những nút thắt quá khó để giải quyết.

Thách thức chuyển đổi

Trong quá trình làm việc với khách hàng, chúng tôi nhận thấy có nhiều thách thức đối với các ngân hàng truyền thống khi chuyển đổi sang ngân hàng số. Một trong những trở ngại lớn nhất là thiếu hụt về đội ngũ trong các ngân hàng để thực thi việc chuyển đổi với những kỹ năng, quy trình và văn hóa hợp tác phù hợp, theo kịp được với các nhu cầu kinh doanh.

Bên cạnh yếu tố con người, các thách thức mà các ngân hàng phải đối diện có thể kể đến thay đổi tư duy về khách hàng và trải nghiệm của khách hàng; thay đổi và chuyển hướng các sản phẩm và dịch vụ; tháo gỡ được các giới hạn giữa các quy trình, phòng ban hay thực sự

MỘT TRONG NHỮNG THÁCH THỨC LỚN NHẤT LÀ VIỆC CÁC NGÂN HÀNG THIẾU MỘT ĐỘI NGŨ THỰC THI VIỆC CHUYỂN ĐỔI VỚI NHỮNG KỸ NĂNG, QUY TRÌNH VÀ VĂN HÓA HỢP TÁC PHÙ HỢP, THEO KỊP ĐƯỢC VỚI CÁC NHU CẦU KINH DOANH.

Về phương diện nhà cung cấp dịch vụ, ngoài các biện pháp truyền thống nhằm nâng cao khả năng bảo mật của các hệ thống công nghệ, các quy trình quy định truyền thống trong lĩnh vực quản trị rủi ro hoạt động, cần chú trọng giải quyết sự thiếu nhất quán trong các quy trình và quy định bảo mật. Bên cạnh đó, sự khác biệt trong cách tiếp cận về sản phẩm của dịch vụ trên các nền tảng giao dịch trực tuyến và truyền thống cũng cần được chú ý. Đây là kẻ hở đầu tiên về rủi ro hoạt động mà kẻ gian sẽ lợi dụng. Một số vấn đề bảo mật trong giao dịch trực tuyến thường được đề cập tới như các rủi ro bảo mật xuất phát từ công nghệ, hay việc gián đoạn các giao dịch do

lấy khách hàng là trung tâm của sản phẩm, dịch vụ, quy trình. Định hướng và vượt qua các thách thức này đồng thời là yếu tố quyết định thành công của quá trình chuyển đổi số.

Cuối cùng, tôi muốn nhấn mạnh đến sự thiếu đồng bộ và nhất quán trong các quy trình và hệ thống công nghệ của các nhà băng. Theo tôi, mỗi ngân hàng cần có một kiến trúc tổng thể cho phép các ngân hàng thực sự linh hoạt trong quá trình chuyển đổi sản phẩm và dịch vụ cũng như các mô hình kinh doanh. Cùng với đó, thiếu hiệu quả trong việc vận hành và tích hợp với các đối tác trong hệ sinh thái cũng sẽ là một trở ngại, làm chậm lại quá trình chuyển đổi số. 