

Tiêu đề: Chuyển đổi số: Xu hướng tất yếu của ngành Ngân hàng

Tác giả: Đỗ Danh Thanh - Giám đốc Dịch vụ Tư vấn CNTT, PwC Consulting Việt Nam

Nguồn: Thời báo Ngân hàng, xuất bản ngày 09/11/2018

Đường dẫn bài viết: <http://thoibaonganhang.vn/chuyen-doi-so-xu-huong-tat-yeu-cua-nganh-ngan-hang-81881.html>

CHUYỂN ĐỔI SỐ:

Xu hướng tất yếu của ngành Ngân hàng

ĐỖ DANH THANH

GIÁM ĐỐC DỊCH VỤ TƯ VẤN
CNTT, PWC CONSULTING
VIỆT NAM

Thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng đang thay đổi từng ngày. Cùng với sự phổ biến và phát triển của các thiết bị công nghệ mới, ngày càng nhiều dịch vụ có thể được thực hiện trực tiếp thông qua các thiết bị di động cá nhân, thay vì phải đến quầy giao dịch của ngân hàng. Người dùng đang dần thay đổi thói quen sử dụng ngân hàng với nhiều kỳ vọng hơn và mong muốn có những trải nghiệm mới với dịch vụ có tính tiện dụng cao, tốc độ xử lý yêu cầu nhanh hơn.

Áp dụng công nghệ đồng bộ để chuyển đổi kỹ thuật số (digital transformation) nhằm nâng cao tính cạnh tranh, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng là xu hướng tất yếu đối với ngành Ngân hàng Việt Nam.

Xu hướng mới trong ngành Ngân hàng hiện đại

Có nhiều yếu tố tác động đến sự thay đổi của ngành Ngân hàng hiện đại, từ việc xuất hiện những đối thủ cạnh tranh mới là các Fintech đến việc hành vi khách hàng thay đổi từ sử dụng các kênh truyền thống (ATM, giao dịch tại quầy) sang những công nghệ mới hơn (ngân hàng điện tử, ngân hàng di động).

Theo kết quả từ Khảo sát Toàn cầu về Ngân hàng số tiêu dùng 2018 của PwC, việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng trên thiết bị di động (mobile banking) đang tăng trưởng nhanh và được dự đoán sẽ trở thành hình thức giao dịch phổ

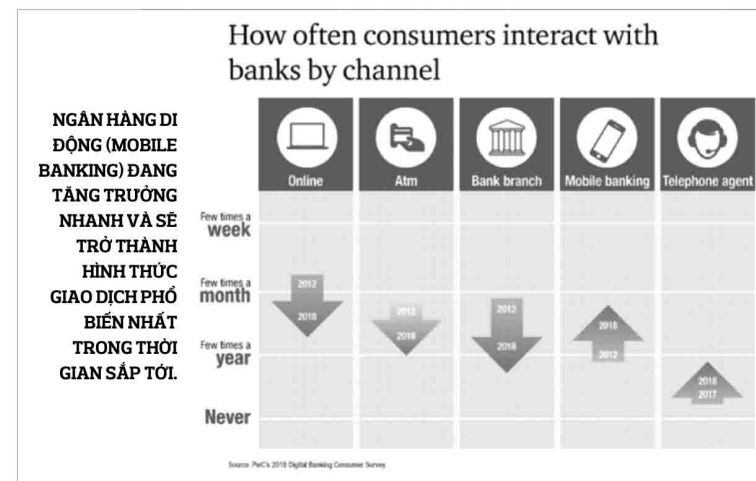
biến nhất trong thời gian sắp tới. Theo đó, giao dịch trực tiếp qua các kênh ATM, tại phòng giao dịch của ngân hàng sẽ giảm dần về số lượng do không thể cạnh tranh về tính tiện dụng so với hình thức giao dịch qua thiết bị di động.

Chính sự phổ biến của các thiết bị di động thông minh đã và đang thay đổi hoàn toàn lĩnh vực tài chính ngân hàng, đặc biệt là tài chính tiêu dùng tại Việt Nam. Theo Báo cáo Hành vi người dùng điện thoại thông minh của Công ty nghiên cứu thị trường Nielsen Việt Nam, tỷ lệ người dùng điện thoại thông minh trong năm 2017 là 84%. Trong đó, có đến 46% người tiêu dùng đã từng mua sản phẩm hoặc dịch vụ bằng thiết bị di động thông minh này trong 6 tháng qua. Điều này chứng tỏ thói quen thanh toán của người tiêu dùng Việt Nam đang thay đổi nhanh chóng và chuyển dần sang các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tiện lợi và nhanh chóng hơn.

Tiềm năng phát triển ngân hàng số tại Việt Nam cũng là rất lớn với tỷ lệ người dùng Internet tại Việt Nam đạt 53% trên tổng dân số, đứng vị trí thứ 16 trong top 20 quốc gia có số người sử dụng Internet nhiều nhất tại châu Á, theo số liệu từ Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông.

Nâng cao tính cạnh tranh từ chuyển đổi số

Sự phát triển ngân hàng số tại Việt Nam vẫn đang trong giai đoạn bắt đầu với những dịch vụ còn ở mức cơ bản trên các nền tảng. Ví dụ như thông qua các kênh Internet và Mobile, các dịch vụ mà người dùng có thể sử dụng chỉ liên quan đến chuyển tiền, xem số dư tài



NGUỒN: KHẢO SÁT TOÀN CẦU VỀ NGÂN HÀNG SỐ TIÊU DÙNG 2018

khoản, hướng dẫn đến ATM, chi nhánh gần nhất... Dịch vụ thanh toán, chuyển tiền trên hệ thống trực tuyến của ngân hàng cũng còn khá hạn chế về tính tiện dụng, đặc biệt khi so sánh với những ví điện tử đang có mặt trên thị trường với những tính năng như “thanh toán chỉ bằng một nút chạm tay” (one-touch), sử dụng sinh trắc học (vân tay, móng mắt, định dạng khuôn mặt) để xác định chủ tài khoản...

Việc hỗ trợ, tư vấn trực tuyến cũng chưa được nhiều ngân hàng triển khai hiệu quả trên các ứng dụng di động, đa phần vẫn yêu cầu khách hàng gửi email những nội dung cần hỗ trợ hơn là những hệ thống tương tác trực tuyến phục vụ 24/7 được tích hợp trong những ứng dụng này.

Chuyển đổi số cũng giúp các ngân hàng hoạch định chiến lược lấy khách hàng là trung tâm, giúp các tổ chức này giảm chi phí hoạt động, tăng trưởng doanh thu, lợi nhuận bền vững. Cụ thể, các ngân hàng sẽ tạo ra được nguồn doanh thu mới từ kênh kỹ thuật số khi khách hàng có thể thực hiện hầu hết

các giao dịch trên nền tảng công nghệ hiện đại. Chi phí duy trì những hoạt động này cũng thấp hơn nhiều so với việc duy trì một lượng quá lớn các chi nhánh, phòng giao dịch, trụ ATM... Những chỉ nhánh vật lý theo đó nên được chuyển hóa từ những điểm giao dịch đơn thuần thành những trung tâm bán hàng và tư vấn dịch vụ cho khách hàng, giúp tăng hiệu quả doanh thu và giảm chi phí hoạt động.

Theo báo cáo Khảo sát Công nghiệp 4.0 toàn cầu của PwC năm 2016, khi áp dụng công nghệ trong vận hành và tìm kiếm nguồn khách hàng mới, chi phí hoạt động của doanh nghiệp trung bình giảm 3,6% mỗi năm, tương đương với mức tiết kiệm 421 tỷ USD mỗi năm (trong hơn 2.000 doanh nghiệp được khảo sát).

Lấy ví dụ về Rabobank (Hà Lan), một trường hợp tiêu biểu cho việc chuyển đổi số để cải thiện toàn diện hành trình trải nghiệm khách hàng “end-to-end”. Vào thời điểm ngân hàng đang tìm kiếm phương thức mới để thu hút khách

hàng qua những dịch vụ chuyên biệt, lãnh đạo ngân hàng đã triển khai thiết kế lại toàn bộ quy trình trải nghiệm khách hàng “end-to-end” để phục vụ cho việc số hóa. Sau khi nhận được tư vấn từ các chuyên gia trong ngành, ngân hàng đã thực hiện việc tái thiết kế và chuyển đổi đầy đủ quy trình “end-to-end” của toàn bộ hệ thống bán lẻ cốt lõi, đồng thời cải tiến dịch vụ khách hàng, tăng hiệu quả quy trình và tuân thủ với các quy định mới. Sau 2 năm triển khai thiết kế lại hoàn toàn hơn 200 quy trình ngân hàng cốt lõi để phục vụ cho việc số hóa, ngân hàng đã cải thiện đáng kể dịch vụ khách hàng với chi phí hoạt động trực tiếp giảm từ 30-35%.

Như vậy, có thể thấy chuyển đổi số là một xu hướng tất yếu trong ngành Ngân hàng, hướng tới mục tiêu mở rộng thị trường, tăng doanh thu và giảm chi phí hoạt động cũng như mang lại những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Chuyển đổi số đòi hỏi nhiều yếu tố quan trọng, từ tầm nhìn của lãnh đạo trong việc lập chiến lược phát triển toàn diện, đến việc xác định mục tiêu lấy trải nghiệm khách hàng là trung tâm. Ngoài ra, để có thể tiếp cận nhanh và tận dụng các kiến thức chuyên môn cũng như kinh nghiệm quốc tế, giúp định hướng chiến lược và xây dựng lộ trình thực hiện phù hợp nhất, các ngân hàng cần thiết phải sử dụng đội ngũ tư vấn chuyên môn cao cũng như chuẩn bị sẵn sàng một kế hoạch đầu tư vào nguồn nhân lực chuyên biệt, bắt đầu bằng việc lựa chọn, tuyển dụng và đào tạo một cách bài bản để đảm bảo sự thành công trong quá trình chuyển đổi số của mình. ▀