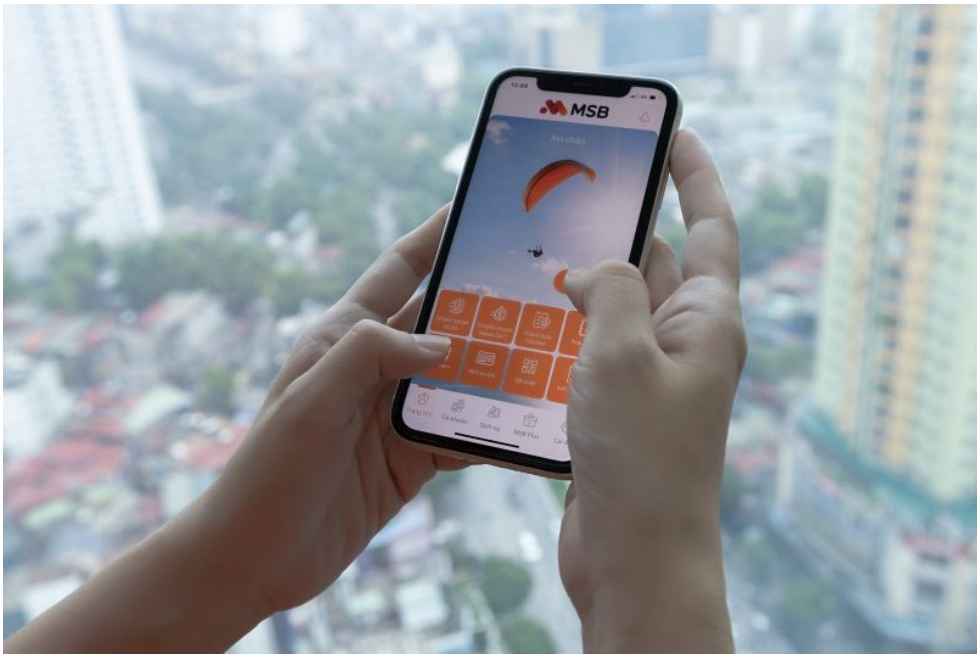
TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Chuyển đổi số: Lợi ích không chỉ riêng nhà băng

09:25 29/07/2022

Chuyển đổi số được đánh giá là xu hướng tất yếu trong ngành Ngân hàng hiện nay khi không chỉ mang đến những chuyển biến tích cực trong việc cung cấp sản phẩm – dịch vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn đẩy mạnh quá trình tự động hóa, tiết giảm chi phí hoạt động.



Chuyển đổi số giúp các ngân hàng chuyển đổi mô hình hoạt động, ứng dụng công nghệ hiện đại.

Thay đổi văn hóa và cách thức vận hành ngân hàng

Một số chuyên gia IT đánh giá hành trình chuyển đổi số của ngân hàng đi qua 3 nấc thang: Số hóa (digitalization) – chuyển đổi quy trình truyền thống sang quy trình số; Chuyển đổi kỹ thuật số (digital transformation) – Số hóa từng phần nghiệp vụ, gia tăng trải nghiệm của khách hàng; Tái tạo số (digital reinvention) – Kết hợp công nghệ và nền tảng kỹ thuật số để tạo doanh thu và kết quả thông qua các

chiến lược, sản phẩm và dịch vụ sáng tạo. Như vậy, hầu hết các ngân hàng ở Việt Nam đang ở giai đoạn 3, và hoạch định tiến xa hơn nữa trong tương lai gần.

Thực tế, đa số nhà băng hiện nay đều đầu tư vào chuyển đổi số thông qua việc áp dụng công nghệ hiện đại, lớn hơn là phát triển các dự án chiến lược. Tiêu biểu, năm 2021, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (HoSE: MSB) chính thức hợp tác với tập đoàn tư vấn hàng đầu thế giới Boston Consulting Group (BCG) trong việc triển khai dự án Nhà máy số (Digital Factory) với mức đầu tư xấp xỉ 2000 tỷ đồng. Nhà băng này cũng "mạnh tay" nâng cấp hệ thống Ngân hàng lõi (Core Banking) lên phiên bản hiện đại hàng đầu hiện nay khi lựa chọn bắt tay cùng Temenos – đối tác quy mô toàn cầu giàu kinh nghiệm về phần mềm ngân hàng. Đây được đánh giá là bước đầu tư lớn và bài bản của MSB nhằm mục đích chuyển dịch cách thức làm việc truyền thống sang hướng thực nghiệm và tự động hóa, tạo nền tảng lan tỏa văn hóa số trong nội bộ. Đại diện MSB cũng chia sẻ, hai dự án kì vọng sẽ đem lại nguồn lợi nhuận đột phá cho ngân hàng trong lộ trình 2021 – 2023.

Không chỉ thay đổi văn hóa làm việc, tại Diễn đàn Tương lai chiến lược ngân hàng số tại Việt Nam 2021, ông Phạm Xuân Hòe - Nguyên Phó Viện trưởng Viện Chiến lược Ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho biết, số hóa giúp các ngân hàng tiết kiệm đến 60-70% chi phí. Nhiều ngân hàng trên hệ thống cũng đưa công nghệ trở thành yếu tố then chốt để hạ chỉ số chi phí trên doanh thu (CIR) xuống dưới 35%.

Bên cạnh đó, chuyển đổi số giúp các ngân hàng chuyển đổi mô hình hoạt động, ứng dụng công nghệ hiện đại và số hóa vào các quy trình nghiệp vụ theo hướng tự động, thông minh, qua đó, giúp khai thác dữ liệu khách hàng hiệu quả, gia tăng tính kết nối trọn đời.

Mang trải nghiệm vượt trội tới khách hàng

Chuyển đổi số thúc đẩy nhà băng tiếp cận ngày càng sâu hơn với dịch vụ ngân hàng số, hướng tới cung ứng dịch vụ tài chính trọn gói, mang đến những trải nghiệm vượt trội cho người dùng. Như với khách hàng của MSB, bao gồm cá nhân và doanh nghiệp, đều có thể trải nghiệm một hệ sinh thái khép kín trong giao dịch tài chính, từ bước mở tài khoản tới đăng ký, phát hành, quản lý sản phẩm – dịch vụ như tài khoản, thẻ tín dụng, khoản vay... Vừa qua, ngân hàng này cũng ra

mắt thị trường sản phẩm tín chấp online với ưu điểm là số hóa hoàn toàn quy trình vay vốn, phê duyệt nhanh chóng từ vài phút tới tối đa 3 ngày làm việc, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn lực tài chính trong thời gian ngắn nhất mà không cần nộp hồ sơ bản cứng.

“Thời của tài chính trực tuyến” chính là cụm từ phổ biến của người dùng trong kỷ nguyên chuyển đổi số. Chị Thu Huyền – nhân viên văn phòng khẳng định “Mình ra đường không cần cầm ví vì hầu hết giao dịch đều có thể chuyển khoản, hoặc dùng thẻ tín dụng phi vật lý mà không phát sinh phí. Chi tiêu không tiền mặt cũng “tận dụng” được nhiều ưu đãi hấp dẫn giữa ngân hàng và đối tác, tiện lợi hơn, cũng tiết kiệm hơn”. Thực tế, ngoài mua sắm, việc thanh toán tiền điện, nước, internet cùng nhiều chi phí khác đều được tích hợp trong ứng dụng mobile banking hoặc ngân hàng điện tử - Internet banking của các nhà băng. Có thể khẳng định, nếu khuyến mãi giúp người dùng lần đầu sử dụng thì sự tiện lợi thực tế đã giúp họ duy trì thói quen giao dịch qua kênh số. Cùng với sự phát triển của công nghệ, những xu hướng mới và thói quen mới liên tiếp hình thành nhờ sự thay đổi tích cực của trải nghiệm cá nhân.

Đại diện phía Ngân hàng, ông Nguyễn Hoàng Linh – Tổng Giám đốc MSB chia sẻ: “Chuyển đổi số chính là ưu tiên tính cá nhân hóa trong trải nghiệm người dùng. Khách hàng hoàn toàn có thể tự thực hiện nhiều giao dịch với thao tác dễ dàng mà chỉ mất 1 vài giây hay 1 vài phút. Nền tảng công nghệ cho phép khách hàng linh hoạt kết nối với ngân hàng, quản lý tài chính tiện lợi hơn, không tốn công sức hay phải chờ đợi. Nền tảng này cũng giúp chúng tôi nắm bắt và hiểu chính xác điều khách hàng mong muốn, từ đó tiến tới đáp ứng hoàn hảo nhu cầu đó”.

Có thể thấy, xu thế chuyển đổi số trong kỷ nguyên 4.0 đang mở ra nhiều cơ hội phát triển mới cho ngành Ngân hàng tại Việt Nam. Bên cạnh những lợi ích mang đến cho nhà băng, chuyển đổi số cũng đưa đến nhiều giá trị tích cực cho người dùng. Trong thời gian tới, hệ thống ngân hàng sẽ tiếp tục đẩy mạnh chiến lược này, cùng với bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, nhằm bảo vệ quyền lợi cao nhất của khách hàng.

Thái Sơn