

Đẩy mạnh chuyển đổi ngân hàng số trong bối cảnh Covid-19

09:37 22/11/2021

Đại dịch Covid-19 gây gián đoạn trực tiếp lên nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội, đồng thời ảnh hưởng đến thói quen và hoạt động tài chính của người tiêu dùng. Chính vì thế, các ngân hàng phải thay đổi tư duy để có thể mang lại tiện ích tối đa cho người sử dụng.



Thẻ VP Bank.

Chuyển mình để phù hợp với nhu cầu người tiêu dùng

Qua khảo sát của Nielsen cho thấy, trong năm 2021 có gần 40% người tiêu dùng tại Việt Nam xác nhận, từ khi dịch bệnh Covid-19 bùng phát họ sử dụng ngân hàng số nhiều hơn và họ sẽ tiếp tục sử dụng thường xuyên khi dịch bệnh được kiểm soát.

Theo thống kê của Visa trong tháng 08 và tháng 09 năm 2021, cứ 10 thanh toán thì có tới 4.6 thanh toán không dùng tiền mặt. Nếu như trước dịch bệnh

Covid-19, thì có đến 6.8 thanh toán bằng tiền mặt.

Ông Phùng Duy Khương – đại diện VPBank phân tích: Tính đến thời điểm hiện tại, 100% sản phẩm và dịch vụ của VPBank đều có thể được cung ứng qua các kênh số hóa để có trải nghiệm khách hàng tốt hơn. Bên cạnh đó, đối với khách hàng cá nhân hoặc các doanh nghiệp vừa và nhỏ, việc mở tài khoản trực tuyến qua các ứng dụng (app) ngân hàng, như: VPBank NEO và VPBank NEOBiz đã trở nên đơn giản và nhanh chóng hơn rất nhiều nhờ phương thức eKYC. Đặc biệt, khách hàng cũng hoàn toàn có thể mở thẻ tín dụng, hoặc đăng ký vay tín chấp và được giải ngân hoàn toàn qua app với thời gian chỉ vài phút, thay vì phải đến các phòng giao dịch truyền thống như trước đây.

Còn đối với ngân hàng MB, từ câu chuyện thiết kế ứng dụng app từ thiện, ông Nguyễn Việt Châu, Giám đốc Trung tâm Innovation Lab cho biết: Để đáp ứng nhu cầu và sự trải nghiệm dễ dàng và thuận lợi cho khách hàng, MB đã thiết kế sản phẩm mang đến cho khách hàng sự trải nghiệm của một app ngân hàng thay vì một app mang đặc trưng từ thiện.

Tối ưu trải nghiệm của khách hàng trên ngân hàng số

Hiện nay, ứng dụng Mobile banking, ví điện tử và tạo lập hệ sinh thái số của các ngân hàng, trung gian thanh toán cho khách hàng không chỉ đơn thuần là việc chuyển tiền, vấn tin mà giờ đây thanh toán, chi trả cho hầu hết mọi nhu cầu mua sắm giao dịch hàng ngày cả trực tiếp lẫn trực tuyến như thanh toán học phí, viện phí, đi chợ/siêu thị trực tuyến, gọi xe - giao hàng, đặt mua vé máy bay, tour du lịch, vé tàu xe...



Digital Banking.

Đặc biệt, để kích thích người tiêu dùng sử dụng ngân hàng số, ngành ngân hàng đã triển khai miễn, giảm phí dịch vụ thanh toán hỗ trợ kịp thời cho người dân, doanh nghiệp. Cụ thể, giảm 50% phí hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng; giảm từ 70 -100% phí chuyển mạch, bù trừ điện tử; miễn, giảm phí dịch vụ... tổng số tiền giảm phí năm nay khoảng 1.557 tỉ đồng, tính cả năm 2020 thì con số này hơn 2.000 tỉ đồng.

Trong bối cảnh dịch bệnh hiện nay, việc thanh toán qua ngân hàng số và ví điện tử giúp giảm tối đa nguy cơ lây nhiễm nên sự đón nhận của người dùng tốt hơn. Theo khảo sát, cứ 5 người thì có 3 người tiêu dùng Việt mang ít tiền mặt hơn, chủ yếu nhờ sự phổ biến của hình thức thanh toán thẻ hoặc không tiếp xúc. Có thể thấy rằng, thanh toán bằng tiền mặt giảm đáng kể từ đại dịch Covid-19 và được dự đoán sẽ tiếp tục giảm mạnh trong tương lai.

Ông Phạm Tiến Dũng – Phó Thống đốc Ngân hàng Nhà nước phát biểu tại một hội nghị: Kế hoạch đẩy mạnh chuyển đổi số ngành ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 đặt mục tiêu phát triển các mô hình ngân hàng số, gia tăng tiện ích, trải nghiệm khách hàng. Vì thế, để đạt được mục tiêu, ông Dũng nhấn mạnh, cần phải tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý tạo điều kiện thuận lợi quá trình chuyển đổi số, phát triển hạ tầng số, kết nối, chia sẻ dữ liệu ngân hàng với dữ liệu ngành, lĩnh vực khác.

Cao Huyền