TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Đột phá ngân hàng số: Dữ liệu thành tài sản, khách hàng ở vị trí trung tâm

13:51 25/09/2025

Ngành Ngân hàng Việt Nam đang bước vào giai đoạn bứt phá với dữ liệu là “tài sản chiến lược” và khách hàng là “trung tâm giá trị”. Thông điệp này được khẳng định tại "Hội thảo – Triển lãm Smart Banking 2025" diễn ra ngày 25/9 ở Hà Nội, nơi các nhà quản lý và chuyên gia cùng bàn về con đường chuyển đổi số bền vững, thông minh và an toàn.



Triển lãm giới thiệu các sản phẩm, giải pháp số của các ngân hàng.
(Ảnh: Báo Hà Nội mới)

Các đại biểu thống nhất nhận định, thời gian qua ngành Ngân hàng đã có bước tiến mạnh mẽ: thanh toán không tiền mặt bùng nổ, trên 95% giao dịch thực hiện qua kênh số, nhiều ngân hàng cắt giảm hàng trăm phòng giao dịch nhờ 98% khách hàng chuyển sang trực tuyến. Hạ tầng thanh toán đạt hơn 30 triệu giao dịch/ngày, trị giá khoảng 900 nghìn tỷ đồng, trong khi tỷ lệ người trưởng thành có tài khoản ngân hàng đã lên tới 88%.

Phó Thống đốc NHNN Phạm Tiến Dũng nhấn mạnh, dữ liệu là tài nguyên quý giá nhưng khách hàng mới là trung tâm. Chuyển đổi số không chỉ dừng ở việc số hóa quy trình, mà là tái thiết kế toàn bộ hành trình khách hàng, quản trị dữ liệu như tài sản chiến lược và phát triển các ứng dụng thông minh, tiện ích, đồng thời bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người dùng.

TS. Nguyễn Quốc Hùng, Phó Chủ tịch kiêm Tổng thư ký Hiệp hội Ngân hàng, cho rằng để đạt đột phá thực sự, ngành cần chuẩn hóa và làm sạch dữ liệu, xây dựng kiến trúc dữ liệu hợp nhất, thiết lập khung quản trị toàn diện gắn với bảo mật và quyền riêng tư. Ông nhấn mạnh nguyên tắc “khách hàng là trung tâm” phải được thể hiện qua giá trị, trải nghiệm, sự an toàn và niềm tin chứ không chỉ là khẩu hiệu.

Các đại biểu cũng cho rằng xu hướng ngân hàng mở với việc NHNN ban hành Thông tư về Open API sẽ tạo đột phá trong kết nối dịch vụ, giúp khách hàng tiếp cận ngân hàng ngay từ các nền tảng khác như chứng khoán, thương mại điện tử hay hàng không, nhưng đồng thời đòi hỏi kiểm soát rủi ro chặt chẽ hơn.

Smart Banking 2025 khẳng định, chuyển đổi số ngân hàng là sự kết hợp giữa chiến lược, dữ liệu, công nghệ và con người, hướng tới một hệ sinh thái tài chính số an toàn, hiện đại và lấy khách hàng làm trung tâm.

Hậu Thạch