Xu hướng sử dụng dịch vụ ngân hàng của người dân Việt Nam dưới tác động của dịch COVID-19

Phạm Thị Hoàng Anh - Phạm Mạnh Hùng - Phạm Đức Anh - Trương Hoàng Diệp Hương
Viện Nghiên cứu khoa học ngân hàng, Học viện Ngân hàng

Ngày nhận: 06/01/2022 *Ngày nhận bản sửa: 13/01/2022* *Ngày duyệt đăng: 18/01/2022*

***Tóm tắt**: Dịch bệnh COVID-19 bùng phát đã ảnh hưởng tới mọi mặt của đời sống kinh tế- xã hội, trong đó có ngành Ngân hàng. Thông qua việc khảo sát hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng trong dân cư, nghiên cứu cho thấy sự sụt giảm đáng kể trong nhu cầu vay vốn ngân hàng và sử dụng dịch vụ bảo hiểm cung cấp bởi ngân hàng (bancassurance) của người dân dưới tác động của đại dịch. Bên cạnh đó, nền kinh tế cũng chứng kiến xu thế dịch chuyển thanh toán theo hướng tăng cường không dùng tiền mặt. Trước những tác động đó, ngành Ngân hàng cần có những thay đổi kịp thời để thích ứng với khó khăn và nắm bắt cơ hội từ dịch COVID-19. Từ những đánh giá chi tiết về xu hướng hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng của*

Change in the uses pattern of banking services by Vietnamese people under the impacts of COVID-19

Abstract: The outbreak of COVID-19 has created massive impacts on different aspects of the economy, including the banking industry. Through surveying behvioural intention towards using banking services among Vietnamese consumers, the research results indicate a sharp decline in the demand for bank loans and bancassurance under the pandemic situation. Besides, the economy also witnessed a marked shift towards adopting cashless payments. In the face of such movements, it is vital that the Vietnamese banking industry makes timely changes to overcome difficulties and seize opportunities from the pandemic. Based on detailed assessments of consumer behavioral tendencies, the study offers recommendations for Vietnamese commercial banks in adapting to the new context for developing banking services.
Keywords: Banking services, , COVID-19, Vietnam.

Pham, Thi Hoang Anh
Email: anhpth@hvnh.edu.vn

Pham, Manh Hung
Email: hungpm@hvnh.edu.vn

Pham, Duc Anh
Email: anhpd@hvnh.edu.vn

Truong, Hoang Diep Huong
Email: huongthd@hvnh.edu.vn

Organization of all: Research Institute for Banking, Banking Academy of Vietnam

© Học viện Ngân hàng
ISSN 1859 - 011X

người dân, nghiên cứu đưa ra các khuyến nghị phù hợp dành cho các ngân hàng thương mại Việt Nam trong việc thích ứng với bối cảnh mới để phát triển dịch vụ ngân hàng.

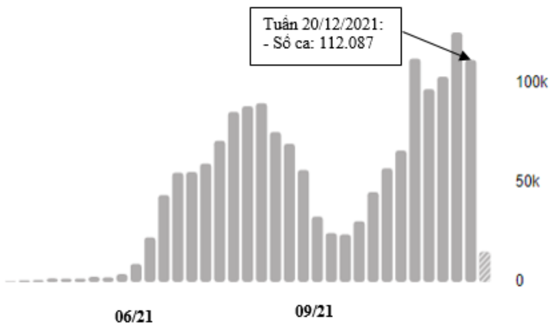
***Từ khóa**: Dịch vụ ngân hàng, COVID-19, Việt Nam*

1. Giới thiệu

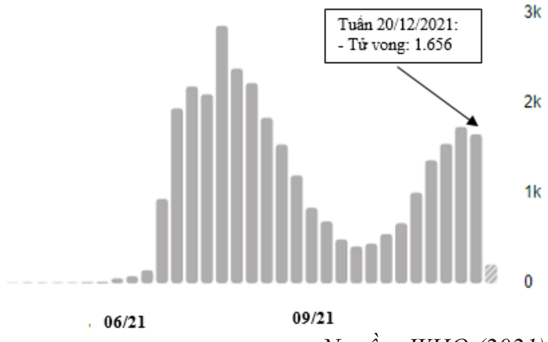
Kể từ thời điểm bùng phát vào cuối năm 2019, chủng virus Corona mới (COVID-19) đã phát triển không ngừng với nhiều biến thể (Alpha, Beta, Gamma, Delta và Omicron) khiến những nỗ lực của Chính phủ trong việc kiềm chế dịch bệnh gặp nhiều khó khăn. Cho đến thời điểm hiện tại (tháng 12/2021), thế giới vẫn phải đối mặt với nguy cơ lớn từ đại dịch khi số lượng ca nhiễm COVID-19 trên toàn cầu vẫn đang tăng mạnh, nhất là tại một số điểm nóng như Mỹ, Canada, Châu Âu, Bắc Phi… Theo thống kê của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) đến ngày 25/12/2021, toàn thế giới đã chứng kiến gần 227 triệu ca nhiễm virus và hơn 5,4 triệu ca tử vong. Với tốc độ lan nhanh của dịch kể từ tháng 6/2021 (Hình 1 và Hình 2), Việt Nam đã nằm trong top 50 quốc gia về tổng số ca nhiễm (lũy kế từ đầu mùa dịch) và top 20 quốc gia về số ca nhiễm mới và số ca tử vong tính từ tháng 9/2021. Dữ liệu này cho thấy Việt Nam đang phải đối diện với một làn sóng dịch mới dữ dội nhất kể từ khi bùng phát COVID-19. Trước tình hình đó, Chính phủ Việt Nam đã có những biện pháp kịp thời để giảm thiểu những tác động tiêu cực, với trọng tâm là đẩy mạnh việc tiêm chủng vaccine cho đối tượng đủ điều kiện. Tính đến 29/12/2021, tỷ lệ người tiêm đủ 2 mũi vaccine tại Việt Nam đạt 61,86% và tỷ lệ liều vaccine trên 100 người là 140,6 liều (WHO, 2021).

Dịch COVID-19 đã có những tác động sâu rộng đến mọi mặt của đời sống xã hội, đặc biệt là nền kinh tế của các quốc gia trên thế giới. Việc cách ly xã hội do dịch bệnh khiến nhiều hoạt động sản xuất bị ngưng trệ. Các doanh nghiệp bị buộc tạm thời ngừng hoạt động, người lao động có thể bị ngưng việc hay thậm chí rơi vào trạng thái thất nghiệp. Bên cạnh đó, giá trị tài sản của các hộ gia đình giảm mạnh, ảnh hưởng tiêu cực tới cầu tiêu dùng. Dưới tác động của COVID-19, hoạt động kinh doanh của nhiều ngành và lĩnh vực đã bị ảnh hưởng nghiêm trọng, trong đó, các ngành nghề bị ảnh hưởng nhiều nhất là du lịch, tổ chức sự kiện, dịch vụ vận tải, hàng không, xuất nhập khẩu… do tình trạng cách ly xã hội và đóng cửa biên giới của nhiều nước đã hạn chế việc tụ tập đông người và đi lại của người dân cũng như việc giao thương giữa các quốc gia.

Tại Việt Nam, dịch COVID-19 cũng gây ra những ảnh hưởng nghiêm trọng đến nền kinh tế. Nhiều doanh nghiệp rơi vào tình trạng sụt giảm doanh thu từ 30- 50%, hay phải tạm dừng hoạt động, thu hẹp quy mô sản xuất, thậm chí là phá sản. Ước tính số lao động bị thiếu việc làm trong năm 2020 vào khoảng 902 ngàn lao động, và 9 tháng đầu năm 2021 là khoảng 1,3 triệu người (Tổng cục Thống kê, 2021). Để hỗ trợ doanh nghiệp và người lao động trong việc giảm thiểu tác động tiêu cực của dịch bệnh, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Chỉ thị về các nhiệm vụ, giải pháp cấp bách tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, bảo đảm an sinh xã hội như miễn, giảm lãi phí ngân hàng; hỗ trợ cho vay vốn với mức lãi suất ưu đãi; cơ cấu lại thời hạn trả nợ; tạm dừng đóng bảo hiểm xã hội, kinh phí công đoàn; không tăng chi phí điện, nước;



Hình 1. Số ca nhiễm mới theo tuần tại Việt Nam (năm 2021)



Nguồn: WHO (2021)

Hình 2. Số ca tử vong theo tuần tại Việt Nam (năm 2021)

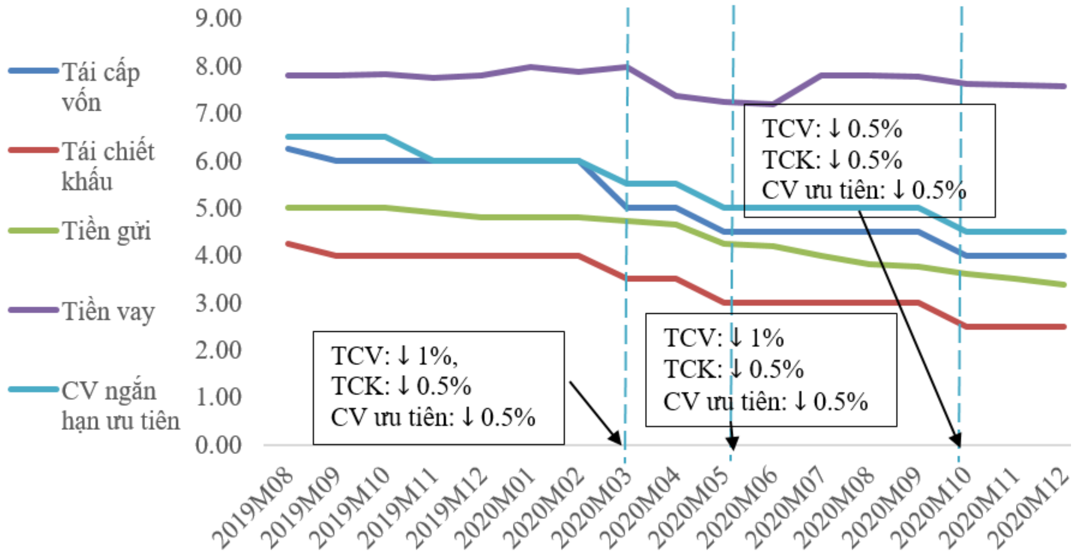
rà soát, cắt giảm thủ tục hành chính cho doanh nghiệp… Theo báo cáo của Tổng cục Thống kê, GDP Việt Nam năm 2020 tăng 2,91%, thuộc nhóm tăng trưởng kinh tế cao nhất thế giới. Năm 2021, do những diễn biến mạnh từ đại dịch ảnh hưởng nghiêm trọng tới hoạt động sản xuất kinh doanh, GDP quý III giảm 6,17%, GDP 9 tháng đầu năm tăng 1,42%. Đây là mức tăng trưởng dù thấp hơn nhiều so với mức tăng 2,12% trong cùng kỳ năm 2020, nhưng vẫn là một kết quả ấn tượng trong bối cảnh dịch COVID-19 lan rộng trên toàn quốc gia. Đồng thời, hầu hết dự báo kinh tế của các tổ chức quốc tế đều cho rằng, tăng trưởng của Việt Nam trong năm 2022 sẽ phục hồi từ 6- 6,5% (World Bank, 2021).

Những tác động đến mọi hoạt động nền kinh tế của dịch COVID-19 chắc chắn sẽ có những ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh của ngành Ngân hàng Việt Nam, vốn được coi là mạch máu của nền kinh tế. Một số tác động có thể dễ dàng nhận thấy ngay tại thời điểm hiện tại như: khả năng tăng trưởng tín dụng khó khăn, nợ xấu có nguy cơ tăng cao, thu nhập từ lãi và phí đều có khả năng giảm mạnh, khả năng sinh lời đi xuống trong năm 2020. Bên cạnh đó, dịch bệnh cũng có thể có những tác động khó lường, chưa thể quan sát tại thời điểm hiện tại đối với ngành Ngân hàng. Vì vậy, rất cần có những nghiên cứu đánh giá về tác động của dịch bệnh lần này tới ngành Ngân hàng Việt Nam trong giai đoạn hiện nay. Xuất phát từ đòi hỏi cấp thiết của bối cảnh, nghiên cứu này thực hiện khảo sát hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng trong dân cư, từ đó đưa ra các khuyến nghị phù hợp dành cho các ngân hàng thương mại (NHTM) Việt Nam trong việc thích ứng với bối cảnh mới để phát triển dịch vụ ngân hàng.

2. Hoạt động ngành Ngân hàng Việt Nam trước tác động của đại dịch

Thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, nhằm hỗ trợ doanh nghiệp và người dân ứng phó với những ảnh hưởng tiêu cực từ dịch bệnh, hệ thống Ngân hàng Việt Nam đã thực hiện quyết liệt, đồng bộ, phù hợp và kịp thời nhiều chính sách, giải pháp hỗ trợ ngay từ những ngày đầu dịch bùng phát. Các gói cứu trợ tiền tệ trong giai đoạn này xoay quanh 4 nhóm công cụ chính là lãi suất, cơ cấu lại nợ, hỗ trợ tín dụng và các chính sách khác, với những kết quả khả quan.

Về chính sách lãi suất, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) **đã chủ động giảm các mức lãi suất điều hành**. Cụ thể, năm 2020, NHNN thực hiện điều chỉnh giảm các mức lãi suất điều hành 3 lần, vào tháng 3, tháng 5 và tháng 9/2020 với tổng mức giảm 1,5-



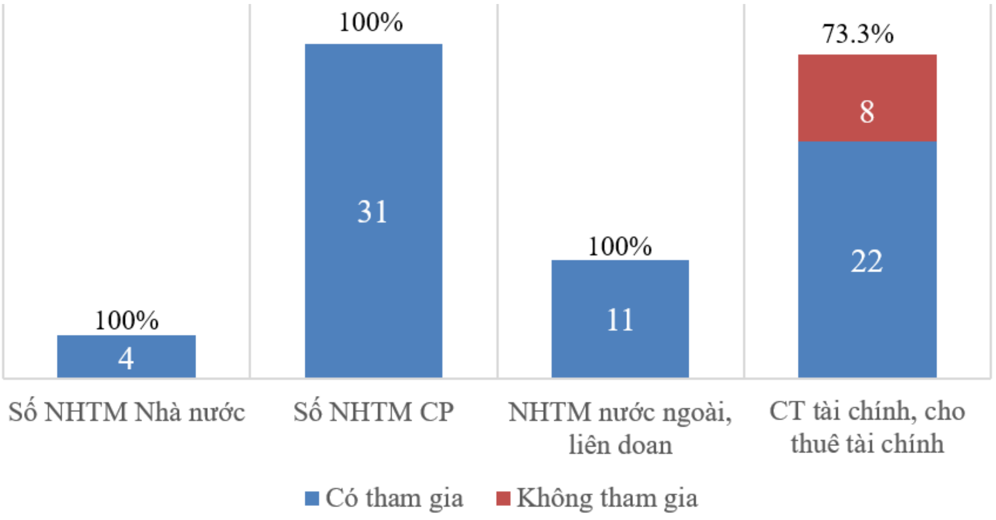
Nguồn: Thống kê Tài chính Quốc tế- IMF (2021)

Hình 3. Diễn biến lãi suất tại Việt Nam (%), 2019 - 2020

2% của các mức lãi suất điều hành như lãi suất tái cấp vốn, lãi suất tái chiết khấu, lãi suất cho vay ngắn hạn tối đa nhóm ngành ưu tiên (Hình 3). Cùng với việc hạ lãi suất điều hành, NHNN đã chỉ đạo các tổ chức tín dụng (TCTD) cân đối khả năng tài chính để áp dụng lãi suất cho vay hợp lý, giúp giảm chi phí lãi vay với doanh nghiệp và người dân trong giai đoạn COVID-19. Tháng 7/2021, 16 NHTM, chiếm 75% tổng dư nợ nền kinh tế, đã thống nhất tiếp tục giảm lãi suất cho vay từ 1- 2% đối với khách hàng doanh nghiệp, tập trung vào ngành, lĩnh vực chịu ảnh hưởng bởi dịch COVID-19, với tổng số tiền lãi giảm lũy kế đến 31/10/2021 đạt hơn hơn 15,6 nghìn tỷ đồng (NHNN Việt Nam, 2021c). Tính từ đầu năm 2020 đến tháng 9/2021, lãi suất cho vay đã giảm khoảng 1,5- 2%.

Về cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn/giảm lãi suất vay. Nhằm tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp, cá nhân không có khả năng trả nợ ngay do ảnh hưởng từ COVID-19, đồng thời hỗ trợ hệ thống NHTM giảm chi phí dự phòng, NHNN đã ban hành Thông tư số 01/2020/TT-NHNN ngày 13/3/2020 cho phép cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn/giảm lãi vay, giữ nguyên nhóm nợ đối với các nhóm khách hàng đủ điều kiện. Bước sang năm 2021, trước diễn biến căng thẳng của dịch bệnh, NHNN tiếp tục ban hành hai Thông tư (số 03/2021/TT-NHNN ngày 02/4/2021 và số 14/2021/TT-NHNN ngày 07/9/2021) sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 01/2020/TT-NHNN, trong đó gia hạn thời hạn cơ cấu lại nợ đến hết tháng 6/2022, đồng thời mở rộng khoản vay đủ điều kiện gia hạn. Theo báo cáo của NHNN (2021c), tính đến tháng 8/2021, hệ thống ngân hàng **đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho 582 nghìn tỷ dư nợ** với tổng số tiền hỗ trợ lên tới 12 nghìn tỷ đồng.

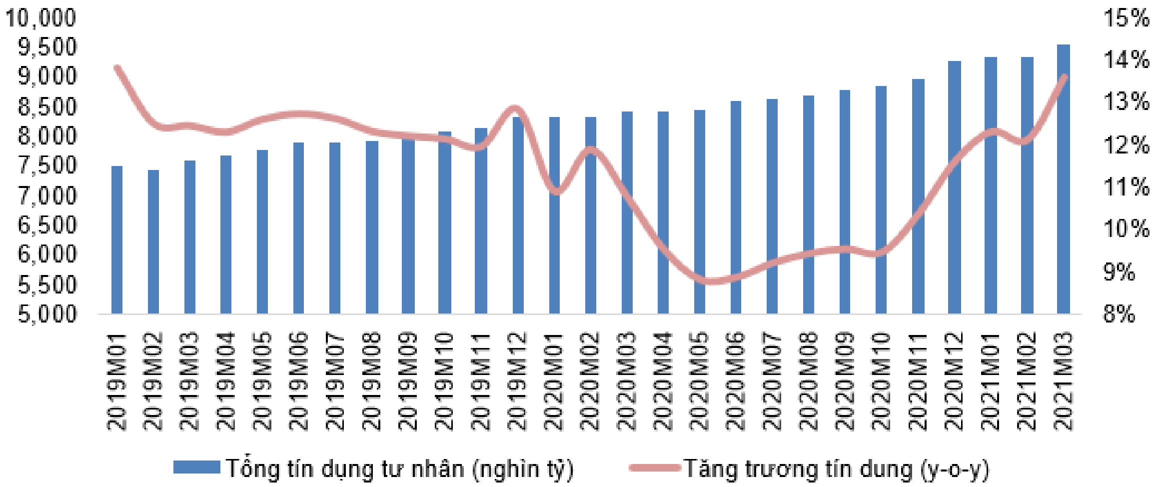
Về hỗ trợ tín dụng, NHNN tái cấp vốn đối với Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH) với tổng số tiền tối đa 32.000 tỷ đồng (theo Thông tư số 05/2020/TT-NHNN ngày 07/05/2020 và Quyết định số 925/QĐ-NHNN ngày 13/5/2020) nhằm hỗ trợ người dân và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch COVID-19. Bên cạnh đó, NHNN còn chỉ đạo các TCTD đẩy mạnh các hoạt động hỗ trợ hoạt động sản



Nguồn: NHNN (2021d)

Hình 4. Số lượng tổ chức tín dụng tham gia hỗ trợ khách hàng (tính đến tháng 7/2021)

xuất kinh doanh trên cơ sở cân đối nguồn lực. Theo thống kê của NHNN Việt Nam (2021d), tính đến tháng 7/2021, phần lớn các TCTD **đã hưởng ứng tham gia hỗ trợ khách hàng** bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-19 theo chỉ đạo của NHNN. Trong đó, số NHTM Nhà nước, NHTM cổ phần, ngân hàng 100% vốn nước ngoài và ngân hàng liên doanh là 46 ngân hàng (đạt tỷ lệ 100% các ngân hàng đang hoạt động), và các công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính, tài chính vi mô là 22 tổ chức (chiếm 73,3% số công ty đang hoạt động) (Hình 4). Dù dịch COVID-19 đang ảnh hưởng nghiêm trọng tới hoạt động sản xuất kinh doanh, tăng trưởng tín dụng năm 2020-2021 vẫn duy trì ở mức khá. Năm 2020, tăng trưởng tín dụng đạt 12,17%, đóng góp vào mức tăng 2,91% GDP. Dự kiến năm 2021, tăng trưởng tín dụng có thể đạt trên 14%, tương đương mức tăng năm 2019 (Hình 5). Kết quả này cho thấy những nỗ



Nguồn: Thống kê Tài chính Quốc tế- IMF (2021)

Hình 5. Tăng trưởng tín dụng tại Việt Nam, 2019- 2021

lực của ngành Ngân hàng trong việc duy trì ổn định thị trường tiền tệ- ngân hàng, tạo động lực phát triển kinh tế sau đại dịch.

3. Tác động của dịch COVID-19 đến hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng

3.1. Phương pháp đánh giá

Nhằm đánh giá sự thay đổi trong nhu cầu vay vốn cũng như các hình thức sử dụng dịch vụ ngân hàng do COVID-19 đối với dân cư, nhóm tác giả sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu bằng khảo sát bảng hỏi với đối tượng là khách hàng cá nhân có sử dụng dịch vụ ngân hàng. Mục tiêu của cuộc khảo sát nhằm tìm hiểu: (i) Nhu cầu vay vốn và mục đích vay vốn tại ngân hàng; (ii) Nhu cầu sử dụng dịch vụ bảo hiểm cung cấp bởi ngân hàng; (iii) Thay đổi trong xu hướng thói quen mua sắm hàng hóa thông qua thương mại điện tử và xu hướng sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) do ngân hàng cung cấp; (iv) Chuyển đổi dịch vụ ngân hàng.

Để thực hiện cuộc điều tra khảo sát diện rộng hướng tới đối tượng là cá nhân có sử dụng dịch vụ ngân hàng, cuộc khảo sát thực hiện trên cả hai hình thức là phỏng vấn trực tiếp và khảo sát trực tuyến trên nền tảng Google Forms. Đối tượng khảo sát trải rộng tại 33 tỉnh, thành phố trong cả nước, được chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Trong thời gian khảo sát từ tháng 8 đến tháng 10 năm 2021, từ 1.750 phiếu phát ra, số phiếu trả lời hợp lệ nhận về sử dụng cho phân tích là 802 phiếu.

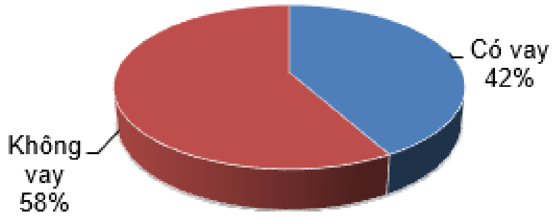
3.2. Kết quả khảo sát và thảo luận

3.2.1. Hành vi sử dụng dịch vụ tín dụng

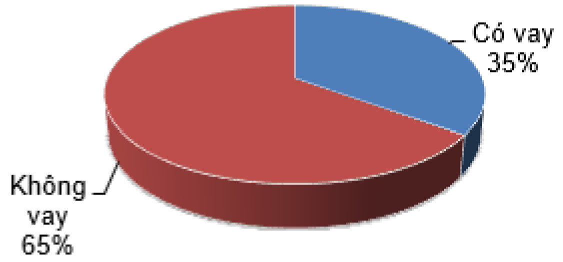
Kết quả khảo sát của nhóm tác giả cho thấy sự sụt giảm đáng kể trong nhu cầu vay vốn ngân hàng của người dân dưới ảnh hưởng của dịch COVID-19. Nếu như trong giai đoạn trước dịch COVID-19, tỷ lệ người được hỏi trả lời có và không có nhu cầu vay vốn ngân hàng là tương đối đồng đều, ở mức 42% và 58%; thì bước sang giai đoạn dịch bệnh, tỷ lệ người có nhu cầu vay vốn giảm xuống còn 35%, chỉ chiếm khoảng 1/3 số người được hỏi. Kết quả này không hề bất ngờ khi có tới 44% người được hỏi chịu tác động bởi việc giảm thu nhập, tạo ra lo ngại về khả năng trả nợ trong tương lai. Bên cạnh đó, việc các cơ hội kinh doanh tiềm năng bị sụt giảm do ảnh hưởng từ đại dịch cũng là tác nhân chủ yếu khiến người dân giảm nhu cầu vay vốn.

Hệ quả của dịch COVID-19 càng được thấy rõ hơn khi so sánh sự thay đổi trong giá trị khoản vay trước và trong giai đoạn dịch bệnh. Giữa các mục đích vay vốn, khoản vay tiêu sản với giá trị lớn là vay mua

(1) Nhu cầu vay vốn trước dịch COVID-19

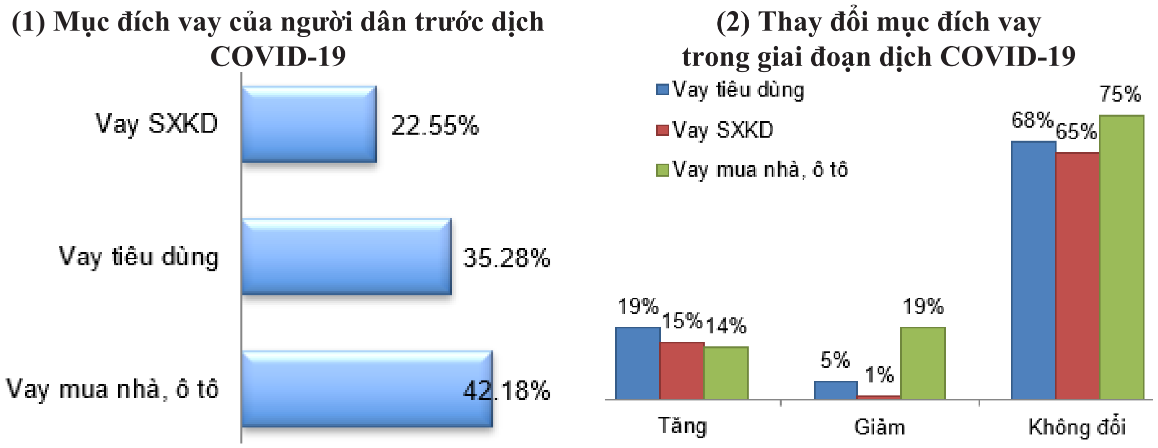


(2) Nhu cầu vay vốn trong giai đoạn dịch COVID-19



Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả (2021)

Hình 6. Thực trạng nhu cầu tín dụng trong dân cư trước và trong giai đoạn COVID-19



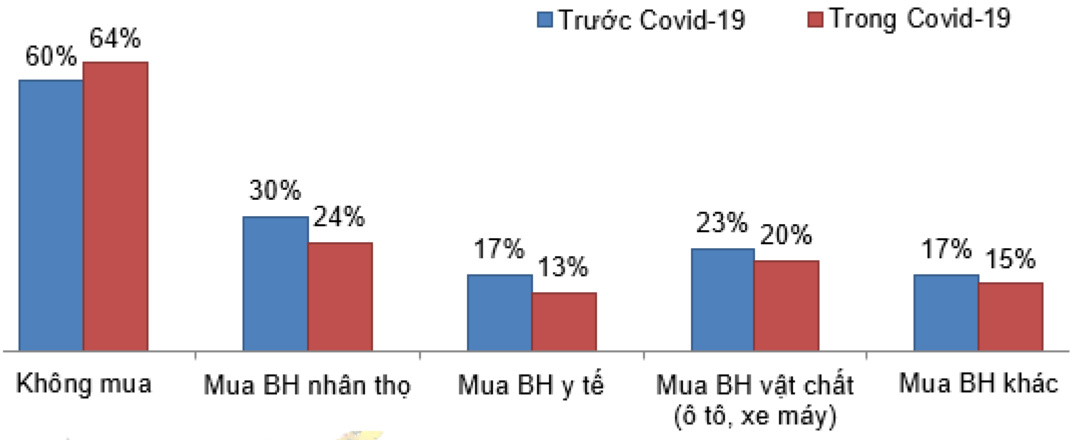
Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả (2021)

Hình 7. Xu hướng thay đổi mục đích vay vốn trong dân cư trước và trong giai đoạn COVID-19

nhà, ô tô chiếm tỷ trọng cao nhất (khoảng 42,18%), đồng thời cũng là khoản vay chịu tác động giảm nhu cầu nặng nề nhất từ dịch bệnh. Ngược lại, việc thu nhập giảm xuống trong giai đoạn COVID-19 khiến nhiều gia đình thiếu hụt chi tiêu hàng ngày. Điều này đã khiến các khoản vay tiêu dùng có sự gia tăng, với 19% người vay vốn cho biết có tăng số lượng vay và chỉ 1% cho biết giảm vay vốn trong giai đoạn dịch bệnh.

3.2.2. Hành vi sử dụng dịch vụ bảo hiểm của ngân hàng

Không chỉ tác động đến sản phẩm tín dụng, dịch COVID-19 còn cho thấy những ảnh hưởng không nhỏ đối với sản phẩm bảo hiểm của các ngân hàng, vốn là một trong những sản phẩm chiến lược quan trọng được các NHTM quan tâm phát triển việc phân phối nhằm gia tăng khách hàng và đa dạng hóa thu nhập. Trước giai đoạn COVID-19, khoảng 40% người được khảo sát trả lời có nhu cầu đối với sản phẩm bảo hiểm của NHTM. Bước sang giai đoạn dịch bệnh, lượng người dân có nhu cầu đối với đối với các sản phẩm bảo hiểm của ngân



Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả (2021)

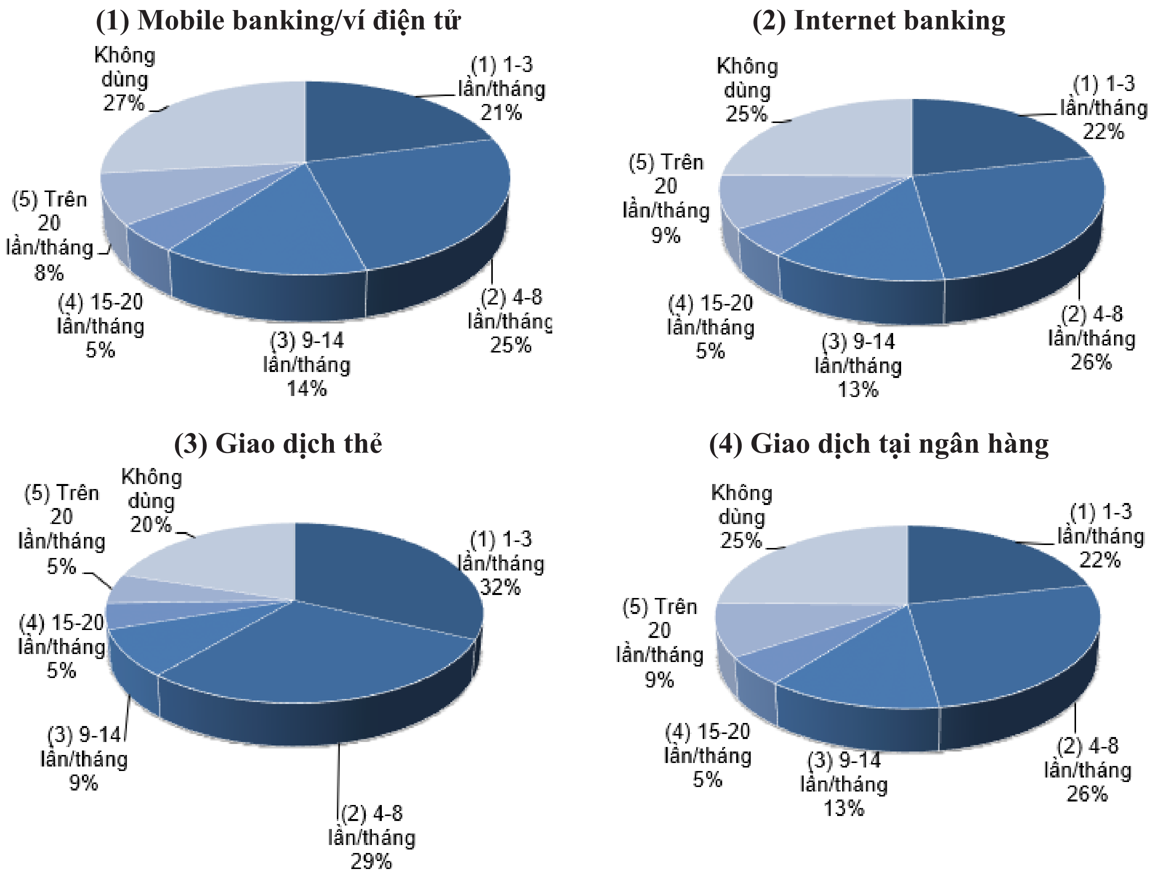
Hình 8. Thực trạng nhu cầu đối với sản phẩm bảo hiểm của ngân hàng trước và trong giai đoạn COVID-19

hàng càng sụt giảm do lo ngại về khả năng trả phí bảo hiểm ngân hàng trong tương lai. Trong đó, mức giảm cao nhất thuộc về bảo hiểm nhân thọ, với khoảng 1/3 người phỏng vấn chuyển từ trạng thái có nhu cầu đối với sản phẩm sang trạng thái không có nhu cầu mua bảo hiểm. Tương tự, dưới ảnh hưởng từ dịch bệnh, cầu về các sản phẩm bảo hiểm y tế và bảo hiểm vật chất đều giảm, tương ứng ở mức 4% và 3%.

3.2.3. Hành vi sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

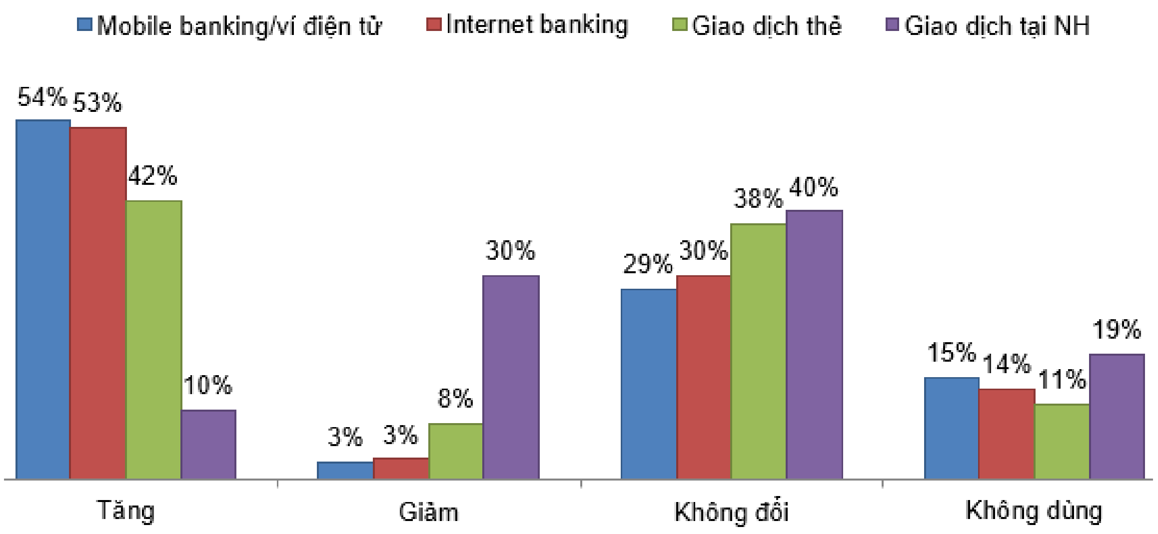
Trong bối cảnh chịu ảnh hưởng của dịch COVID-19, xu hướng thanh toán trong nền kinh tế chứng kiến sự chuyển dịch theo hướng tăng cường sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM). Để thúc đẩy TTKDTM, hỗ trợ người sử dụng dịch vụ ngân hàng và hạn chế sự lây lan của dịch COVID-19, NHNN đã chỉ đạo các TCTD miễn, giảm các phí dịch vụ thanh toán, miễn phí chuyển tiền ủng hộ phòng, chống dịch COVID-19 và hạn mặn thông qua tài khoản ngân hàng; miễn phí dịch vụ thanh toán cho các đối tượng nhận hỗ trợ thông qua phương thức chi trả trực tiếp tới tài khoản theo Nghị quyết số 42/NQ-CP và Quyết định số 15/2020/QĐ-TTg.

Kết quả khảo sát của nhóm tác giả cho thấy dưới tác động của dịch COVID-19, TTKDTM đã có những bước tiến mạnh mẽ so với cùng kỳ năm trước. Nếu như vào trước thời điểm bùng phát dịch, tần suất giao dịch của người dùng mobile banking/



Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả (2021)

Hình 9. Tần suất sử dụng các hình thức TTKDTM trước dịch COVID-19



Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả (2021)

Hình 10. Xu thế thay đổi tần suất sử dụng các hình thức TTKDTM trong giai đoạn COVID-19

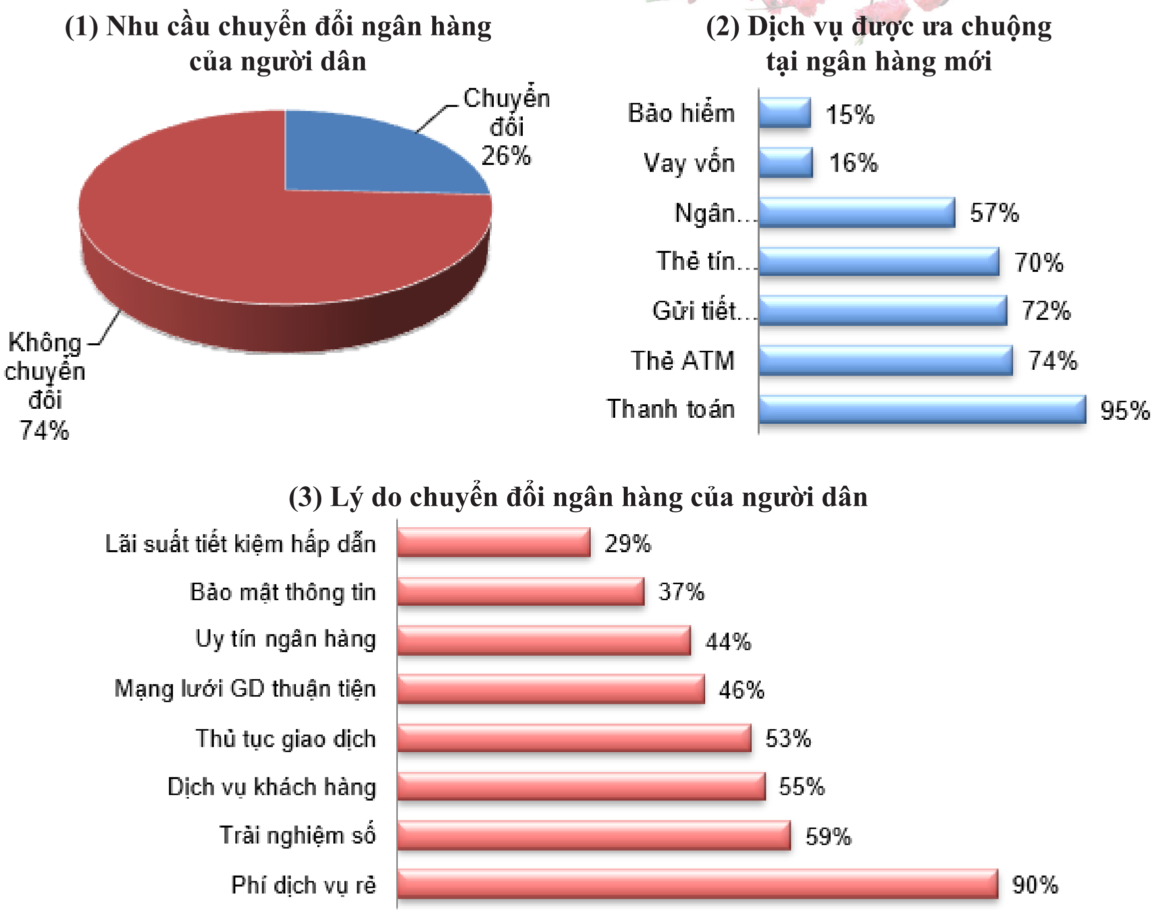
ví điện tử, Internet banking và giao dịch thẻ còn ở mức thấp, từ 4- 8 lần/tháng (Hình 9), thì bước sang giai đoạn COVID-19, tần suất giao dịch các loại hình thanh toán trên đã tăng lên rõ rệt, cụ thể, 54% người dùng được phỏng vấn giao dịch thông qua mobile banking/ví điện tử thường xuyên hơn, 53% người dùng đồng tình rằng có một sự gia tăng đáng kể về mức độ sử dụng Internet banking và 42% người được phỏng vấn nhận thấy sự tăng lên về số lần giao dịch thẻ trong tháng.

Thực trạng trên càng được củng cố qua việc ghi nhận sự thay đổi tỷ lệ người dân không sử dụng các công cụ TTKDTM, cụ thể, khi nền kinh tế chuyển sang trạng thái mới với sự hiện diện của đại dịch, tỷ lệ người dân không sử dụng các loại hình TTKDTM chứng kiến sự sụt giảm mạnh mẽ: từ 27% xuống còn 15% đối với loại hình mobile banking/ví điện tử; từ 25% xuống còn 14% đối với loại hình internet banking; và từ 20% xuống còn 11% đối với giao dịch thẻ (Hình 10).

3.2.4. Hành vi chuyển đổi và sử dụng dịch vụ ngân hàng mới

Ngoài những ảnh hưởng tiêu cực, dịch bệnh cũng tạo ra những thay đổi đối với hành vi lựa chọn dịch vụ ngân hàng. Nếu như trong giai đoạn trước, việc lựa chọn ngân hàng thường theo sự thuận tiện và thói quen, tạo ra một lượng khách hàng có mức độ trung thành cao; thì bước vào giai đoạn dịch bệnh với lượng giao dịch tăng cao và thu nhập giảm, người dân đã có sự cân nhắc hơn trong việc lựa chọn ngân hàng. Bằng chứng là có tới hơn 25% số người được khảo sát cho biết đã chuyển đổi ngân hàng hoặc sử dụng thêm dịch vụ tại ngân hàng khác trong giai đoạn dịch bệnh. Trong đó, dịch vụ được ưa chuộng nhất tại các ngân hàng mới là dịch vụ thanh toán, do sự tăng nhu cầu về thanh toán online trong giai đoạn giãn cách xã hội. Các dịch vụ về thẻ ATM, gửi tiết kiệm, và thẻ tín dụng chiếm vị trí tiếp theo, với tỷ lệ tương ứng là 74%, 72%, và 70%. Dịch vụ vay vốn và bảo hiểm chiếm tỷ lệ ít nhất, khi chỉ có 15- 16% người được phỏng vấn có sử dụng hai dịch vụ này tại ngân hàng mới.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy những yếu



Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả (2021)

Hình 11. Thực trạng chuyển đổi và sử dụng dịch vụ ngân hàng mới khi bước sang giai đoạn COVID-19

tố thu hút khách hàng quan trọng nhất trong giai đoạn dịch bệnh COVID-19. Trong các lý do chuyển đổi, mức phí dịch vụ rẻ là yếu tố quan trọng nhất khi có tới 90% người sử dụng quan tâm. Ngoài phí dịch vụ, trải nghiệm số là yếu tố tiếp theo mà các NHTM cần phát triển để thu hút khách hàng. Một điểm khá ngạc nhiên là chỉ có khoảng 1/3 người khảo sát quan tâm tới lãi suất tiết kiệm. Về cơ bản, trong giai đoạn COVID-19, lãi suất tiết kiệm của các NHTM đều có xu hướng giảm. Sự chênh lệch lãi suất giữa các ngân hàng giảm từ mức khoảng 1- 2% xuống còn khoảng 0,5-1%/năm, dẫn đến không còn sức hấp dẫn lớn đối với khách hàng mới.

4. Một số khuyến nghị về phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh dịch COVID-19

Trước các tác động toàn diện đến hoạt động kinh tế- xã hội của dịch COVID-19 và thay đổi trong hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng cá nhân như đã phân tích, bài viết đưa ra một số khuyến nghị giúp các NHTM Việt Nam thích nghi với những thay đổi trong điều kiện mới được dự báo sẽ tiếp tục hiện diện trong năm 2022.

4.1. Hoàn thiện chiến lược chuyển đổi số và năng lực quản trị dữ liệu lớn

Trong bối cảnh đại dịch, thay vì tập trung vào lượng khách hàng trung thành như trước, xu hướng khách hàng chuyển đổi dịch vụ giữa các ngân hàng ngày càng trở nên phổ biến và xảy ra nhanh chóng hơn. Điều này đặt ra yêu cầu buộc các ngân hàng phải nâng cao năng lực cạnh tranh nếu muốn phát triển nhanh và bền vững. Để đáp ứng các yêu cầu trên, NHTM cần chuyển đổi, tập trung vào phát triển các dịch vụ ngân hàng số và nâng cao chất lượng trải nghiệm dịch vụ số của khách hàng.

Đi cùng chiến lược chuyển đổi số, các ngân hàng cũng cần phải có khả năng quản trị dữ liệu lớn. Các ngân hàng cần kiện toàn đơn vị chuyên trách quản trị dữ liệu để liên kết các đơn vị trong ngân hàng cùng tham gia vào hoạt động quản trị dữ liệu. Đơn vị quản trị dữ liệu, sẽ chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề mang tính chất hàng ngày về dữ liệu. Bộ phận này sẽ xây dựng chính sách quản lý dữ liệu phù hợp với cơ chế chia sẻ thông tin rõ ràng gắn với trách nhiệm cung cấp dữ liệu chính xác. Đồng thời, bộ phận này cũng chịu trách nhiệm xây dựng hệ thống các kho dữ liệu chuyên biệt, đảm bảo an toàn, bảo mật tối đa. Các kho dữ liệu cần có sự sắp xếp hợp lý để đảm bảo dữ liệu được sử dụng, khai thác với nhiều mục đích khác nhau mà bản chất, nội dung của dữ liệu không bị ảnh hưởng. Ngoài ra, vị trí Giám đốc điều hành dữ liệu (CDO) cũng cần được bổ sung trong Ban Quản trị dựa trên sự tin tưởng và hỗ trợ của Tổng giám đốc hoặc Chủ tịch Hội đồng Quản trị nhằm giúp triển khai thuận lợi và hiệu quả các chương trình quản trị dữ liệu.

4.2. Tăng cường hạ tầng công nghệ và kết nối

Để chuyển đổi số và quản trị dữ liệu lớn thành công, các ngân hàng cần chuẩn bị cơ sở hạ tầng tốt. Cơ sở hạ tầng ở đây bao gồm cơ sở hạ tầng về con người và công nghệ. Về nhân tố con người, chuyển đổi số đòi hỏi các ngân hàng xây dựng các vị trí việc làm mới gắn liền với nền tảng công nghệ. Điều này đòi hỏi các ngân hàng xây dựng được chế độ đãi ngộ và đào tạo phù hợp giống như các công ty công nghệ, để có thể thu hút được nguồn nhân lực chất lượng cao từ các công ty này về làm việc cho mình. Đối với nhân tố công nghệ, các ngân hàng cần liên tục cập nhật và tăng cường ứng dụng những công nghệ mới nhất trong quản lý dữ liệu như điện toán đám mây, trí tuệ nhân tạo, học máy… để có thể đón đầu xu hướng, tối ưu hóa quy trình của mình.

Các ngân hàng cũng cần tăng cường khả năng kết nối để khai thác các đối tượng khách hàng mới, khách hàng tiềm năng. Ví dụ, các ngân hàng cần chuẩn bị kỹ càng về công nghệ và quy trình vận hành để áp dụng xác thực khách hàng điện tử (eKYC) trên điện thoại thông minh nhằm đem lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, đồng thời đảm bảo được các yêu cầu về an toàn và tuân thủ các quy định pháp lý. Bên cạnh đó, các ngân hàng còn cần chuẩn bị hạ tầng để sẵn sàng kết nối với Cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia (do Bộ Công an chủ trì thực hiện và đang triển khai) tự động, an toàn để nhanh chóng xác thực thông tin khách hàng một cách chính xác nhất. Các ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện kết nối giữa hạ tầng thanh toán điện tử với hạ tầng của các cơ quan Thuế, Hải quan, Kho bạc Nhà nước để phục vụ yêu cầu phối hợp thu ngân sách nhà nước bằng phương thức điện tử. Các cơ quan nhà nước cần có cơ chế chia sẻ dữ liệu, xây dựng hệ thống Open API liên thông với các TCTD để tạo ra một cơ chế thanh toán thông suốt.

4.3. Thiết kế lại hệ thống mạng lưới ngân hàng

Mô hình chi nhánh ngân hàng sẽ thay đổi mạnh mẽ thời kỳ hậu COVID-19. Trong "bình thường mới", người tiêu dùng sẽ cẩn thận lựa chọn và sắp xếp thời gian để đến các điểm giao dịch thực tế. Trong đó, các chi nhánh ngân hàng vốn đã nằm ở phần cuối của danh mục ưu tiên sẽ cần có nhiều nỗ lực để phục vụ nhu cầu của khách hàng. Mạng lưới các chi nhánh của các ngân hàng cần được thiết kế lại theo hướng quy mô nhỏ hơn nhưng lại cung cấp nhiều dịch vụ, trải nghiệm hơn, tương tác nhiều hơn. Xu hướng phát triển ngân hàng đại lý, kiosk ngân hàng, các chi nhánh kiểu mới được đặt cùng trong các doanh nghiệp, các không gian làm việc chung hoặc các điểm thu hút nhiều khách hàng (điểm bán lẻ hàng hóa, cửa hàng ô tô, bảo tàng hoặc thậm chí các điểm du lịch…) sẽ trở nên phổ biến. Thực tế, cách bố trí mạng lưới như vậy không hoàn toàn mới, tuy nhiên, công nghệ số có thể củng cố mối liên kết giữa các sản phẩm- dịch vụ; tạo sự khác biệt cho người tiêu dùng bằng cách đưa ra nhiều sự lựa chọn với thông tin minh bạch hơn, từ đó giúp khách hàng đưa ra quyết định sáng suốt hơn. Ngoài ra, việc định vị và thiết kế lại mạng lưới giúp ngân hàng có mối liên kết chặt chẽ hơn với các khách hàng. Trong bối cảnh suy thoái kinh tế, tiêu dùng thắt chặt, việc tích hợp các dịch vụ ngân hàng với sản phẩm của doanh nghiệp giúp đáp ứng tốt hơn nhu cầu khách hàng.

4.4. Tập trung vào việc cắt giảm chi phí hoạt động

Như phân tích trong phần thực trạng, một trong những mối quan tâm hàng đầu của người dùng dịch vụ ngân hàng trong giai đoạn dịch COVID-19 đó chính là yếu tố phí giao dịch do thu nhập bị ảnh hưởng mạnh. Vì vậy, các ngân hàng cần tập trung giảm chi phí hoạt động nhằm đảm bảo hai mục tiêu (i) là tấm đệm phòng ngừa rủi ro cho chính ngân hàng trong giai đoạn dịch bệnh; (ii) là cơ sở để tiếp tục giảm phí nhằm hỗ trợ, thu hút khách hàng.

Những khó khăn chung của nền kinh tế đã và đang tác động mạnh mẽ lên hệ thống Ngân hàng. Trong ngắn hạn, lãi suất thấp có thể tác động tích cực đến lợi nhuận ngân hàng do được tiếp cận nguồn vốn giá rẻ hơn. Tuy nhiên, trong trung và dài hạn, lãi suất thấp kéo dài sẽ ảnh hưởng đến khả năng sinh lời, NIM, từ đó tác động đến lợi nhuận của các NHTM, đặc biệt là tổ chức phụ thuộc nhiều vào kinh doanh chênh lệch kỳ hạn và thu nhập lãi ròng. Kinh nghiệm quốc tế từ các cuộc khủng hoảng trước đây cho thấy: lãi suất thấp kéo dài sẽ dần đẩy các ngân hàng dần hạ chuẩn tín dụng để lấy quy mô bù cho phần NIM bị co hẹp. Lúc này, rủi ro nợ xấu sẽ tăng. Vì vậy, đảm bảo chất lượng tín dụng sẽ là yếu tố then chốt tạo lập khả năng cạnh tranh của các ngân hàng trong trung hạn. Bên cạnh đó, kinh nghiệm trên thế giới cũng cho thấy tình trạng "tiền khủng hoảng" như hiện nay thường đi kèm với xu hướng gia tăng các quy định an toàn, giám sát chặt chẽ hơn dẫn đến chi phí tuân thủ và giám sát tăng cao. Yếu tố này mặc dù giúp các ngân hàng hoạt động ổn định hơn nhưng lại gây áp lực lên lợi nhuận.

Để đối phó, các ngân hàng trên thế giới đều lựa chọn chính sách tiết kiệm chi phí và hoạt động hiệu quả hơn. Theo một số nghiên cứu (Deloitte, 2020; Michael & cộng sự, 2020), để trung hòa được tác động tiêu cực, các ngân hàng cần cắt giảm 25- 30% chi phí hoạt động. Trong đó, các chính sách quan trọng để thực hiện đẩy mạnh tiết kiệm chi phí, gia tăng nguồn thu phi lãi nhằm cải thiện kết quả lợi nhuận của ngân hàng thông qua: (i) triển khai các biện pháp quản trị chi phí hiệu quả, trong đó tăng cường giám sát tình hình thực hiện định mức chi

tiêu, xây dựng phương án kiểm soát chi phí trong điều kiện điều chỉnh phương án kinh doanh toàn hệ thống; (ii) tập trung phát triển hoạt động dịch vụ nhằm tối đa hóa các nguồn thu, góp phần giúp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

5. Kết luận

Từ sự thúc ép phải tồn tại và phát triển trong đại dịch COVID-19 và những chuyển biến mạnh mẽ của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4, hệ thống Ngân hàng Việt Nam đang bước vào một giai đoạn then chốt với những cơ hội lớn và thách thức chưa có tiền lệ. Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu cho thấy những ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19 đã tạo ra một số xu hướng nổi bật trong hành vi sử dụng ngân hàng của dân cư như hạn chế vay nợ và sử dụng các dịch vụ bảo hiểm, đẩy mạnh sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt và sẵn sàng chuyển đổi sang ngân hàng với mức phí dịch vụ ưu đãi hơn. Đây sẽ là những gợi ý quan trọng cho các NHTM xây dựng chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ để thích nghi với điều kiện bình thường mới khi mà tác động của đại dịch dự báo vẫn còn lâu dài. ■

Tài liệu tham khảo

Deloitte (2020), Retail Banking in the Age of COVID-19: Scenarios for Resilient Leaders, truy cập ngày 30/12/2021, từ https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lu/Documents/financial-services/Banking/lu-fsi-retail-banking-in-the-age-of-covid-19.pdf

International Monetary Fund (2021), International Financial Statistics, truy cập ngày 30/12/2021, từ https://data.imf.org/

Michael, J., Taraporevala, Z. & Tuddenham, P. (2020), Time to radically re-think bank productivity, McKinsey & Company, truy cập ngày 30/12/2021, từ https://www.mckinsey.com/~/media/clientlink/time to radically re-think bank productivity/productivity.pdf

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2020a), Công văn số 2094/NHNN-TT về việc miễn phí chuyển tiền ủng hộ phòng chống dịch COVID-19 và hạn hán xâm nhập mặn qua tài khoản ngân hàng, ban hành ngày 24/3/2020.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2020b), Quyết định số 925/QĐ-NHNN về việc tái cấp vốn đối với NHCSXH theo Quyết định số 15/2020/QĐ-TTg ngày 24/4/2020 của Thủ tướng Chính phủ quy định về việc thực hiện các chính sách hỗ trợ người dân gặp khó khăn do đại dịch COVID-19, ban hành ngày 13/5/2020.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2020c), Thông tư số 01/2020/TT-NHNN quy định về việc TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng do dịch COVID-19, ban hành ngày 13/3/2020.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2020d), Thông tư số 05/2020/TT-NHNN quy định về tái cấp vốn đối với NHCSXH theo Quyết định số 15/2020/QĐ-TTg ngày 24/4/2020 của Thủ tướng Chính phủ quy định về việc thực hiện các chính sách hỗ trợ người dân gặp khó khăn do đại dịch COVID-19, ban hành ngày 07/5/2020.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2021a), Thông tư số 03/2021/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 01/2020/TT-NHNN ngày 13/3/2020 của Thống đốc NHNN quy định về việc TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch COVID-19, ban hành ngày 02/4/2021.

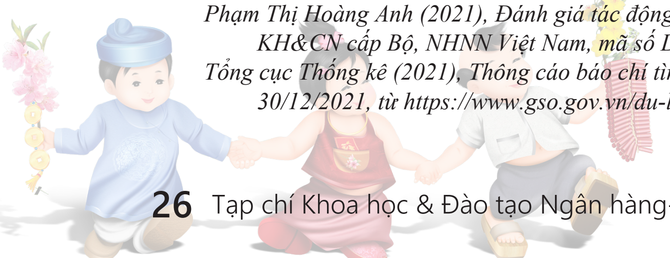
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2021b), Thông tư số 14/2021/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 01/2020/TT-NHNN ngày 13/3/2020 của Thống đốc NHNN quy định về việc TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch COVID-19, ban hành ngày 07/9/2021.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2021c), Thống kê dư nợ tín dụng đối với ngành kinh tế, truy cập ngày 30/12/2021, từ https://sbv.gov.vn

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2021d), Danh sách các TCTD đã tham gia hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-19, truy cập ngày 30/12/2021, từ https://sbv.gov.vn

Phạm Thị Hoàng Anh (2021), Đánh giá tác động của dịch COVID-19 đến hệ thống Ngân hàng Việt Nam, Đề án KH&CN cấp Bộ, NHNN Việt Nam, mã số DANH.001/20.

Tổng cục Thống kê (2021), Thông cáo báo chí tình hình lao động việc làm quý III và 9 tháng năm 2021, Truy cập ngày 30/12/2021, từ https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2021/10/thong-cao-bao-chi-tinh-hinh-lao-



dong-viec-lam-quy-iii-va-9-thang-nam-2021/
World Bank (2021), Global Economic Prospects, truy cập ngày 30/12/2021, từ https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects
World Health Organization (2021), WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard, Truy cập ngày 30 tháng 12 năm 2021, từ https://covid19.who.int/

Phụ lục. Thống kê mô tả mẫu điều tra (N = 802)

Tiêu chí	Đặc điểm	Số lượng	Tần suất (%)
1. Khu vực	Bắc	556	69,3
	Trung	76	9,5
	Nam	170	21,2
		802	100,0
2. Giới tính	Nam	289	36,0
	Nữ	513	64,0
		802	100,0
3. Độ tuổi	18-24	77	9,6
	25-34	315	39,3
	35-44	341	42,5
	45-54	43	5,4
	≥ 55	26	3,2
		802	100,0
4. Tình trạng hôn nhân	Độc thân	211	26,3
	Kết hôn	578	72,1
	Khác	13	1,6
		802	100,0
5. Học vấn	THPT	41	5,1
	Đại học	433	54,0
	Sau đại học	326	40,7
	Khác	2	0,2
		802	100,0
6. Năm kinh nghiệm	< 1 năm	38	4,7
	1-5 năm	186	23,2
	6-10 năm	160	20,0
	> 10 năm	416	51,9
		802	100,0

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả dựa trên phần mềm SPSS từ kết quả khảo sát