

KINH NGHIỆM CỦA THẾ GIỚI VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG LĨNH VỰC CHO VAY

WORLD'S EXPERIENCE ON DIGITAL TRANSFORMATION IN COMMERCIAL LENDING

Ngày nhận bài: 11/11/2022

Ngày chấp nhận đăng: 29/11/2022

Phan Đặng My Phương ✉

TÓM TẮT

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 cùng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong lĩnh vực cho vay của các ngân hàng trên thế giới đã trở thành một xu thế chủ đạo và ngành ngân hàng tại Việt Nam cũng không nằm ngoài xu thế này. Cho vay số đang dần thay đổi cách thức cho vay truyền thống bằng cách đưa ra quyết định cho vay nhanh hơn, chi phí thấp hơn và ít rủi ro hơn. Từ quan sát kinh nghiệm của các quốc gia trên thế giới, bài viết phân tích những lợi ích và cả những rủi ro trong cho vay số mà ngân hàng có thể vấp phải. Trên cơ sở này, tác giả đưa ra những đề xuất thích hợp nhằm mở rộng toàn diện việc cho vay số tại Việt Nam.

Từ khóa: cho vay số, chuyển đổi số, fintech, ngân hàng số.

ABSTRACT

In the context of the industrial revolution 4.0 along with the strong development of information technology, digital transformation in commercial lending of banks around the world has become a mainstream trend and the banking industry in Vietnam is no exception to this trend. Digital lending is changing banks from inside by faster credit decisions, lower cost and more secure loans. From observing the experiences of countries around the world, the article analyzes the benefits and risks in digital lending that may be encountered by commercial banks. On this basis, the author offers appropriate recommendations to comprehensive expansion of digital lending in Vietnam.

Keywords: Digital banking, Digital lending, digital transformation, Fintech.

1. Giới thiệu

Hiện nay thời gian trung bình để các ngân hàng đưa ra quyết định cho vay đối với các doanh nghiệp từ hai đến năm tuần. Khoảng thời gian này là quá lâu nên những ngân hàng tiên phong trong cuộc cách mạng cho vay số cố gắng rút ngắn thời gian này xuống không quá 24h. Chuyển đổi số trong lĩnh vực cho vay bao gồm những trải nghiệm của khách hàng và cả những hỗ trợ trong suốt chu trình tín dụng. Cho vay được xem như là trung tâm của mọi quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng và quá trình số hóa tất yếu mang lại tiện ích nhiều hơn nữa cho bản thân ngân hàng và cả những khách hàng.

2. Đặc trưng của cho vay số

2.1. Khái niệm

Thuật ngữ 'chuyển đổi số' được định nghĩa là một sản phẩm, quy trình hoặc mô hình kinh doanh được coi là mới, đòi hỏi thay đổi đáng kể từ phía người áp dụng và được thực thi hoặc kích hoạt bởi công nghệ thông tin (Fichman & cộng sự, 2014). Ngoài ra, theo Guellec và Paunov (2017) chuyển đổi số là chuyển đổi mô hình hoạt động dịch vụ dựa trên các đột phá về công nghệ. Điểm giao nhau giữa CNTT và tài chính được gọi

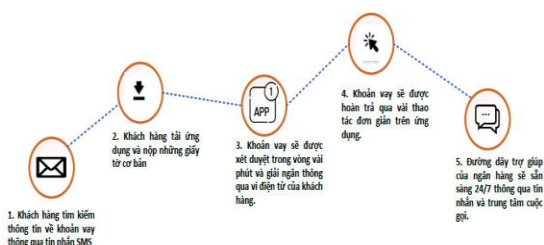
Phan Đặng My Phương, Trường Đại học Kinh tế
- Đại học Đà Nẵng

✉ Email: phuong.pdm@due.edu.vn

là Tài chính số, mô tả quá trình số hóa ngành tài chính (Gomber & cộng sự, 2017).

Cho vay số (digital lending) là quá trình cung cấp các khoản vay từ khi khách hàng nộp đơn xin vay, phê duyệt, giải ngân đến quản lý khoản vay đều được thực hiện trên nền tảng các kênh kỹ thuật số. Trong đó người cho vay sử dụng dữ liệu số hóa để quyết định món vay cũng như xây dựng mối gắn kết cũng như nâng cao trải nghiệm của người đi vay (Maiya, 2017).

Trong cho vay số, khách hàng sẽ trải nghiệm qua các bước như trong hình 1.



Hình 1: Trải nghiệm của khách hàng trong cho vay số

Cho vay số chính là cơ hội để tạo sự khác biệt trong cạnh tranh. Đây không đơn thuần về tốc độ ra quyết định và giải ngân mà còn là việc cá nhân hóa món vay phù hợp cho từng đối tượng khách hàng. Hoạt động cho vay đóng vai trò trọng tâm đối với lợi nhuận của ngân hàng thương mại đồng thời là nền tảng để thu hút mối quan hệ gắn chặt hơn nữa với khách hàng. Do đó, cho vay số có thể được xem như một bàn đạp và cho phép ngân hàng xây dựng một hệ sinh thái rộng lớn hơn bao gồm các dịch vụ khác chẳng hạn như dịch vụ tài chính và phi tài chính với các khách hàng của mình.

Công ty công nghệ tài chính đang tận dụng lợi thế của quá trình số hóa để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính. Các công ty này sẵn sàng phá vỡ ngành tài chính truyền thống bằng cách cung cấp các dịch vụ và sản phẩm liên quan đến nền tảng kỹ thuật số và sử dụng công nghệ tiên tiến (Wang &

cộng sự, 2021). Sự xuất hiện của Fintech như một giải pháp thay thế cho ngân hàng truyền thống nhằm lấp đầy khoảng trống mà các ngân hàng để lại trong cuộc khủng hoảng tài chính năm 2008. Fintech đạt mức tăng trưởng hàng năm là 46,5% kể từ khi xuất hiện (Fung & cộng sự, 2020). Chính những công ty Fintech này là chất xúc tác tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận với thế giới tài chính kỹ thuật số, cung cấp các dịch vụ chuyên biệt hơn tập trung vào nhu cầu của khách hàng, linh hoạt và thuận tiện, đồng thời còn thúc đẩy đổi mới và cạnh tranh trong toàn ngành tài chính. FintTech đang thay đổi cấu trúc của dịch vụ tài chính thông qua các mô hình kỹ thuật số, chẳng hạn như cho vay ngang hàng (P2PL). Sử dụng các nền tảng cho vay FinTech có thể giảm thiểu xung đột thông tin trong khoản vay, đa dạng hóa sự lựa chọn của người đi vay và đôi khi thu hẹp khoảng cách tín dụng do kênh ngân hàng truyền thống tạo ra.

2.2. Các thành phần cơ bản của cho vay số

Sử dụng các kênh kỹ thuật số: Bên cho vay tận dụng các kênh kỹ thuật số như các ứng dụng trên điện thoại thông minh và các mã tính năng (USSD) để tiếp cận với các khách hàng hiện tại cũng như các khách hàng tiềm năng không phân biệt khoảng cách địa lý. Họ có thể thực hiện từ xa việc đăng ký xin vay, nhận giải ngân, nắm được các thông tin về tài khoản. Kênh kỹ thuật số hiệu quả cho phép khách hàng dễ dàng tương tác với các sản phẩm hoặc dịch vụ ở bất cứ đâu vào bất cứ khi nào thuận tiện cho họ. Đây chính là cơ sở dữ liệu về khách hàng cực kỳ quan trọng đối với ngân hàng và các đơn vị cung ứng các dịch vụ tài chính (FSP).

Sử dụng dữ liệu số: Thay vì mất rất nhiều thời gian cho gặp mặt trực tiếp để đánh giá tư cách khách hàng vay vốn, bên cho vay sẽ dựa vào dữ liệu số hóa để đánh giá khách hàng. Các nguồn dữ liệu như bảng sao kê ngân

hàng, hóa đơn, lịch sử thanh toán, các thương mại điện tử, và thông tin sẵn có từ trung tâm thông tin tín dụng (CIC) ...được đưa vào các thuật toán ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để phân tích, dự đoán sự sẵn lòng và khả năng trả nợ. Các dữ liệu về khách hàng cũng được sử dụng để xây dựng chiến lược tương tác hiệu quả nhằm cải thiện trải nghiệm của khách hàng thông qua cá nhân hóa sản phẩm được thiết kế đặc biệt dựa trên hành vi, thói quen của khách hàng. Một khi quy trình cho vay được số hóa, quyết định cho vay sẽ được đưa ra nhanh chóng chỉ trong vòng 24 giờ.

Tập trung vào tăng cường gắn kết và trải nghiệm khách hàng: bên cho vay sử dụng các kênh kỹ thuật số và dữ liệu số để mang lại cho khách hàng cách thức tiếp cận món vay thuận tiện để theo kịp sự thay đổi nhanh chóng của thị trường cũng như bản thân khách hàng vay.

2.3. *Tiện ích của cho vay số*

So với mô hình cho vay truyền thống, cho vay số tạo ra nhiều tiện ích cho các bên liên quan bao gồm đơn vị cung ứng dịch vụ tài chính, khách hàng và nền kinh tế. Nicoletti (2021) đã chỉ ra các ưu điểm của cho vay số như sau:

Đối với ngân hàng và các đơn vị cung ứng dịch vụ tài chính, cho vay số giúp tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả hoạt động, tiếp cận các phân khúc thị trường mới và tăng khả năng cạnh tranh. Cụ thể, lược giản các công đoạn giống nhau lặp lại trong một giao dịch, tốc độ giao dịch được nâng cao, tự động hóa quy trình cho vay cũng như nâng cao mức độ an toàn trong từng nghiệp vụ. Hơn nữa, cho vay số giúp ngân hàng và các FSP bán chéo sản phẩm tài chính dựa trên hệ sinh thái số làm tăng doanh thu của đơn vị. Hơn bao giờ hết, các ngân hàng cần phải thay đổi cách thức phục vụ, đảm bảo khả năng tiếp cận tín dụng nhanh hơn, tăng khả năng cạnh tranh với các công ty FinTech.

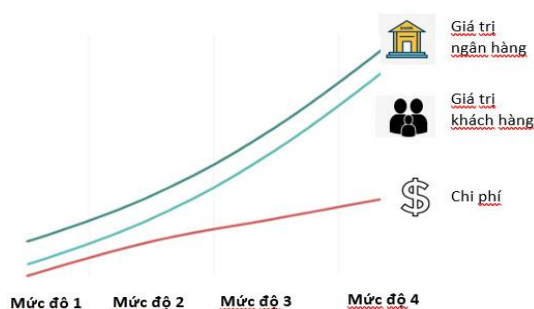
Về phía khách hàng, cho vay số giúp khách hàng tiết kiệm thời gian, chi phí giao dịch. Nền tảng số đẩy nhanh mức độ tương tác giữa khách hàng và bên cho vay và thuận tiện hơn rất nhiều, được thực hiện vào bất cứ khi nào chỉ cần thiết bị di động có kết nối Internet. Vì không phải đi lại và giao dịch trực tiếp tại ngân hàng nên các chi phí giao dịch được tiết kiệm một cách đáng kể. Ngoài ra, khách hàng có thể truy cập và quản lý tất cả tài khoản, ví điện tử thông qua một nền tảng duy nhất. Chỉ “một chạm” từ điện thoại thông minh hay máy tính bảng các đơn xin vay tiêu dùng dễ dàng truyền tới ngân hàng và thời gian giải ngân đôi khi cũng chỉ cần vài phút. Các khoản vay thế chấp do những rào cản về quy định pháp lý cũng dần được số hóa phần lớn các công đoạn trong quá trình cho vay. Hiện nay các ngân hàng đang dành sự ưu tiên chuyển đổi số trong cho vay với các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) vì đây là những món vay có chi phí cao và cơ hội nâng cao trải nghiệm của khách hàng vô cùng cần thiết. Cả ngân hàng truyền thống và các công ty Fintech đang giành giật thị phần cho vay số đối với nhóm khách hàng này bằng cách rút ngắn thời gian xét duyệt và giải ngân.

Ở khía cạnh kinh tế vĩ mô, cho vay số tạo ra những lợi ích hết sức to lớn như giúp cho các doanh nghiệp đặc biệt là các SME tiếp cận với nguồn vốn vay hữu dụng từ khắp mọi nơi, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp này duy trì cũng như phục hồi kinh doanh sau đại dịch Covid, từ đó tạo ra nhiều cơ hội việc làm hơn cho nền kinh tế. Nền tảng số hóa còn tạo ra những công cụ cho vay khác biệt, làm gia tăng sự đa dạng của hệ thống tài chính quốc gia. Ở khía cạnh quản lý thông tin, cho vay số giúp cơ quan nhà nước nắm được thông tin tín dụng đầy đủ và cập nhật hơn, tạo cơ sở để đưa ra các chính sách nhằm đảm bảo sự phát triển ổn định của thị trường tín dụng nói riêng và thị trường tài

chính nói chung. Hơn thế nữa, cho vay số là cầu nối giúp doanh nghiệp và cá nhân tiếp cận với xu hướng tài chính hiện đại đang được lan rộng ở các quốc gia phát triển.

2.4. Các mức độ cho vay số

Nhu cầu về các dịch vụ tài chính số đang gia tăng trong những năm gần đây, đòi hỏi các ngân hàng cũng như các FSP phải có chiến lược chuyển đổi số trong lĩnh vực cho vay nhanh chóng để thu hút khách hàng hơn nữa. Chuyển đổi số trong cho vay có thể chia thành 4 mức độ (hình 2).



Hình 2: Các mức độ chuyển đổi số trong cho vay

Mức độ 1: Số hóa ở đầu vào. Cấp độ đầu tiên thường là xây dựng giao diện kết nối với khách hàng. Số hóa sẽ không diễn ra trong toàn bộ quá trình cho vay. Thông thường một ứng dụng trực tuyến sẽ kết nối đến một cuộc gọi điện thoại hoặc đến gặp trực tiếp. Thay vì khách hàng phải trực tiếp đến ngân hàng điền vào đơn xin vay như truyền thống, khách hàng hoàn toàn có thể thực hiện các giao dịch này qua hệ thống online. Thực chất, mức độ thứ nhất của việc chuyển đổi số trong cho vay chính là hình thức sử dụng các dịch vụ số để nâng cao trải nghiệm của khách hàng, số hóa hoạt động tương tác giữa khách hàng và bên cho vay.

Mức độ 2: Số hóa quy trình xử lý nội bộ. Bên cho vay thường vẫn yêu cầu kiểm tra việc bảo lãnh cho vay theo cách thủ công và yêu cầu người đi vay tải lên nhiều tài liệu, sau đó nhân viên bộ phận tín dụng tiến hành xét duyệt dựa trên kinh nghiệm bản thân.

Mức độ 3: Quyết định cho vay hoàn toàn tự động. Bên cho vay sẽ chuyển đổi toàn bộ giao tiếp với khách hàng và các quy trình xử lý nội bộ sang giao diện số. Đồng thời ứng dụng phân tích dữ liệu lớn, công nghệ AI để thu thập dữ liệu tự động đa chiều, kết nối mở, từ đó có thể phân tích hành vi, thói quen, thấu hiểu khách hàng, giúp tư vấn, cung cấp sản phẩm cho vay được cá nhân hóa, đưa ra quyết định cho vay, quản lý rủi ro tốt hơn. Điều này dẫn đến các quyết định cho vay sẽ nhanh chóng hơn, kết quả tín dụng tốt hơn và khách hàng cảm thấy hài lòng hơn.

Mức độ 4: Quyết định cho vay thông minh. Bên cho vay có khả năng cải thiện hơn nữa kết quả bằng cách tận dụng các công nghệ tiên tiến như máy học để đưa ra các quyết định tối ưu hơn. Nghĩa là quy trình cho vay truyền thống không những được tự động hóa mà còn được cải thiện đáng kể với những phân tích nâng cao hơn. Các ngân hàng tận dụng những công nghệ này sẽ mở ra cơ hội mở rộng danh mục cho vay với khách hàng hiện tại đồng thời thu hút và phát triển các khách hàng tiềm năng mà không làm gia tăng rủi ro của danh mục đầu tư.

Tóm lại, chuyển đổi số trong lĩnh vực cho vay không chỉ dừng lại ở vấn đề giao tiếp với khách hàng trên các nền tảng điện tử mà còn là việc sử dụng kỹ thuật số tại các khu vực chức năng khác của ngân hàng cũng như của các FSP. Chuyển đổi số cấp độ cao nhất là tất cả các chức năng bao gồm cấp tín dụng, quản lý rủi ro cho vay đều phải được số hóa để việc cho vay thực sự được coi là cho vay số.

3. Kinh nghiệm phát triển cho vay số trên thế giới

Chuyển đổi số trong cho vay không đơn thuần là cải thiện mô hình cho vay truyền thống bằng việc giảm các tiếp xúc trực tiếp giữa người đi vay và ngân hàng, hay triển khai các dịch vụ số thông qua phát triển các ứng dụng trên thiết bị di động. Thay vào đó,

cho vay số thực sự phải được xây dựng trên cơ sở tạo giá trị bằng cách thực hiện chuyển đổi một cách toàn diện và đồng bộ các hoạt động từ dịch vụ bán hàng (front-offices) đến các dịch vụ hành chính và hỗ trợ (back offices).

Để xây dựng cho vay số thành công, cần tập trung vào các yếu tố sau:

• ***Thứ nhất, khách hàng làm trung tâm trong số hóa quá trình cho vay***

Sự thành công của số hóa hoạt động cho vay ngân hàng phải dựa trên cơ sở xác định rõ và tập trung nguồn lực vào các yếu tố tạo giá trị, với quan điểm lấy khách hàng làm trung tâm. Mặc dù đây là vấn đề rất rõ ràng nhưng lại thường bị bỏ qua hoặc xem nhẹ. Ngân hàng số đầu tiên ở Ba Lan MBank đã thành công khi số hóa cung cấp các sản phẩm cho vay cá nhân không có bảo đảm. Tuy nhiên việc áp dụng mô hình này ở các nước khác không thành công như vậy (MBank, 2021). Thống kê của Deloitte (2020) cho thấy doanh thu theo các mảng dịch vụ khác nhau đáng kể ở các nước. Và do đó, một mô hình số hóa có thể thành công ở thị trường này nhưng chưa hẳn sẽ thành công ở thị trường khác.

IBM (2017) cho rằng các ngân hàng nên mở rộng các sản phẩm cho vay đang kinh doanh tốt hiện tại thành các sản phẩm phức tạp hơn và tạo ra các nguồn thu nhập lớn hơn từ phí. Bên cạnh đó, số hóa cũng cần trên cơ sở chọn lọc của sản phẩm để có các chiến lược và sự phân bổ phù hợp. Khảo sát của Deloitte (2020) trên 5900 khách hàng tại 34 nước trên thế giới chú trọng đến số hóa các bước trước khi cho vay trong khi các ngân hàng chú trọng đến khâu số hóa sau cho vay. Do đó, việc chuyển đổi số hoạt động cho vay cần được thực hiện trên cơ sở xuất phát từ nhu cầu cần thiết của khách hàng.

Với mục tiêu lấy khách hàng làm trung tâm cần tập trung vào hai khía cạnh: *thứ nhất*

là tạo sự thuận tiện cho khách hàng và thứ hai là cá nhân hóa sản phẩm cho vay với khách hàng. Các kênh phân phối số là nơi khách hàng thực hiện hầu hết các giao dịch tài chính cơ bản, nên là trung tâm của chiến lược phân phối của mọi ngân hàng. Tuy nhiên, sự thuận tiện chỉ thực sự hiệu quả khi kết hợp với yếu tố cá nhân hóa trong các dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Chẳng hạn như các khoản cho vay thế chấp thường mang lại nguồn thu nhập lớn, nhưng cũng rất khó triển khai các sản phẩm này mà không tương tác trực tiếp. Khách hàng sử dụng các sản phẩm này cũng ít thường xuyên, do đó, việc thuận lợi từ hoạt động số hóa chỉ là thứ yếu. Thay vào đó, các yếu tố về giá và niềm tin của khách hàng vào uy tín và sự chuyên nghiệp của ngân hàng quan trọng hơn cả. Báo cáo của Deloitte (2019) cho thấy đến gần 70% khách hàng thích thực hiện các giao dịch đi vay và quản lý tài sản thông qua các kênh truyền thống. Ngân hàng Hello Bank (thuộc sở hữu của ngân hàng BNP Paribas, Pháp) cung cấp nhiều kênh để khách hàng liên hệ với ngân hàng, từ nhắn tin trên điện thoại cho đến tư vấn trực tiếp bởi nhân viên ngân hàng là một ví dụ của việc kết hợp nhiều kênh tương tác với khách hàng.

Ngày nay, khách hàng không chỉ muốn những nhà cung cấp dịch vụ tài chính “thuần túy” mà là những người cộng sự có thể giúp họ quản lý tài chính và đạt được các mục tiêu tài chính của mình. Do đó, các ngân hàng cần tối ưu hóa các sản phẩm, dịch vụ cung cấp để đáp ứng các nhu cầu khác nhau của khách hàng. Việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho nhóm các khách hàng với các đặc điểm tương tự nhau sẽ không còn hiệu quả. Thay vào đó, các ngân hàng cần phải làm chủ mối quan hệ với khách hàng và cung cấp các giải pháp được “cá nhân hóa” cho từng khách hàng. Việc cá nhân hóa các sản phẩm, dịch vụ theo nhu cầu khách hàng giúp gia tăng sự hài lòng của khách hàng và mang lại nhiều

khách hàng hơn. Đây cũng chính là điểm tạo nên thành công của các công ty công nghệ tài chính (fintech).

Hiểu được điều này, nhiều ngân hàng đã thực hiện đổi mới các sản phẩm và quy trình cho vay để cá nhân hóa trải nghiệm dịch vụ của khách hàng. Chẳng hạn như, ngân hàng Alfa-Bank ở Nga cá nhân hóa dịch vụ cho khách hàng bằng cách sử dụng thiết bị theo dõi hoạt động thẻ dực để liên kết lãi suất cho vay với khách hàng với chế độ tập thẻ dực cá nhân của họ (Stulz, 2019). Ngân hàng CaixaBank ở Tây Ban Nha thậm chí còn mời khách hàng thiết kế trải nghiệm ngân hàng cho bản thân. Ngân hàng này đã ra mắt một nền tảng cộng đồng cho khách hàng để đóng góp ý tưởng để nâng cao chức năng của các ứng dụng hiện có và đưa ra các ý tưởng đổi mới dành riêng cho khách hàng mới (Maiya, 2017). Hoặc như trường hợp ngân hàng Live Oak Bank ở Mỹ đã triển khai mô hình kinh doanh không chi nhánh (branchless model) nhưng vẫn sử dụng các máy bay tư nhân để nhân viên của mình có thể gặp gỡ khách hàng trước khi đóng khoản vay (Boot & cộng sự, 2020).

Như vậy, có thể thấy, sự thuận tiện trong các giao dịch hàng ngày rất quan trọng, nhưng không phải là quan tâm hàng đầu đối với các quyết định tài chính phức tạp. Có những giao dịch thích hợp số hóa trong khi một số sản phẩm, dịch vụ sẽ hiệu quả hơn khi tương tác trực tiếp. Do đó, ngân hàng cần đảm bảo cân bằng các yếu tố này để đảm bảo sự thành công của chuyển đổi số trong cho vay.

• Thứ hai, phát triển quan hệ hợp tác và xây dựng hệ sinh thái

Yếu tố quan trọng thứ hai tạo nên sự thành công của cho vay số là hợp tác và hình thành hệ sinh thái. Các ứng dụng công nghệ thông tin trước đây đã hỗ trợ các ngân hàng rất nhiều trong việc trao đổi thông tin với khách hàng. Và với sự phát triển của công

nghệ số, việc trao đổi thông tin càng trở nên dễ dàng hơn. Tuy nhiên, yêu cầu mới đặt ra là phải tạo ra “dòng chảy thông tin” để gia tăng hiệu quả trao đổi dữ liệu. Đây là mức độ cao hơn của tự động hóa trong trao đổi thông tin và tổng hợp dữ liệu trong phân tích dữ liệu lớn (big data). Giao diện lập trình ứng dụng (API) đóng góp đáng kể vào quá trình trao đổi thông tin này.

Một ngân hàng số thực sự không thể thành công với chỉ mỗi ngân hàng, mà phải thông qua một hệ sinh thái đa dạng và tổng hợp các sản phẩm và dịch vụ có liên quan đến khách hàng. Có thể nói, hợp tác là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự thành công và tồn tại của ngân hàng số. Do đó, các ngân hàng không phải là một phần của hệ sinh thái sẽ dần tự đào thải. Hợp tác ở đây bao gồm: (i) sự phối hợp giữa các nhóm trong ngân hàng để thực hiện các nhiệm vụ khác nhau như bộ phận vận hành thực hiện các hoạt động giao dịch và kinh doanh với khách hàng, bộ phận tuân thủ để đảm bảo các quy định pháp lý, cho đến các bộ phận chức năng về công nghệ. Ngân hàng số Activobank ở Bồ Đào Nha khởi đầu từ 6 đến 8 thành viên quản lý trong giai đoạn xây dựng mô hình kinh doanh số, sau đó phát triển đến 30 người trong giai đoạn triển khai (không tính bộ phận kinh doanh) là một ví dụ điển hình (Skinner, 2018); (ii) hợp tác giữa người – robot đóng vai trò ngày càng quan trọng trong việc thực hiện hiệu quả các hoạt động của tổ chức; và (iii) hợp tác với các tổ chức cung ứng dịch vụ khác cả trong lĩnh vực tài chính và phi tài chính để tạo ra các giao diện mới giúp tăng cường các chức năng cơ bản và phạm vi tiếp cận của các dịch vụ hiện có cũng như cho phép bổ sung các dịch vụ mới. Thành công của Ant Financial (hiện nay là Ant Group) với hơn một tỷ người dùng, 80 triệu người bán hàng, và tổng khối lượng thanh toán 118 nghìn tỷ nhân dân tệ tính đến tháng 6 năm 2020 là một ví dụ về sự hợp tác

thành công giữa dịch vụ ngân hàng và công ty thương mại. Đây cũng là tổ chức cho vay lớn nhất đối với các doanh nghiệp nhỏ ở Trung Quốc. Hoặc chẳng hạn như ngân hàng TD (Mỹ) đã hợp tác với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tài chính dựa trên ứng dụng Moven để cung cấp cho khách hàng ứng dụng quản lý tài chính cá nhân Moven's Personal Financial Management (Crosman, 2018).

Các chiến lược hợp tác dựa trên API sẽ cho phép các ngân hàng số nhanh chóng tận dụng các cơ hội công nghệ mới, như thiết bị đeo (wearables), Internet vạn vật (IoT) và đẩy nhanh sự đổi mới. API cũng sẽ giúp ngân hàng tiếp cận các thị trường và các phân khúc khách hàng mới. Fidor Bank là một trong những ngân hàng đầu tiên trên thế giới mở API cho các bên thứ ba như các công ty fintech, các nhà cung cấp dịch vụ tài chính và nhà phát triển phần mềm (Rachinger & cộng sự, 2018). Cách tiếp cận này cho phép Fidor quản lý một hệ sinh thái toàn diện của các dịch vụ ngân hàng và phi ngân hàng có liên quan đến khách hàng của mình. Khảo sát của Deloitte (2020) trên 31 ngân hàng dẫn đầu về ngân hàng số trên thế giới cũng cho thấy các ngân hàng này có hệ sinh thái đa dạng thể hiện ở 100% ngân hàng cung cấp API cho các nhà phát triển, 94% có các chương trình đẩy mạnh hoạt động fintech và 66% hợp tác với các công ty fintech trong cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng.

Khi nhiều chính phủ và cơ quan quản lý trên thế giới đang xem xét xây dựng một mô hình ngân hàng mở để thúc đẩy sự đổi mới trong các dịch vụ tài chính, hợp tác và đồng sáng tạo là một trong các yếu tố tạo nên thành công của cho vay số.

Hiện nay tại Việt Nam, việc liên kết hợp tác giữa các ngân hàng và các công ty Fintech đang là xu hướng chủ đạo trong thời gian qua, thể hiện qua hơn 90% số lượng các công ty Fintech là kết quả hợp tác giữa ngân

hàng và Fintech. Mỗi bên dựa trên những lợi thế riêng của mình để có thể cung ứng các sản phẩm, dịch vụ chất lượng hơn và tiết kiệm chi phí hơn cho khách hàng. Tầm quan trọng của hệ sinh thái giữa ngân hàng và các công ty Fintech, giữa các tổ chức tín dụng với các tổ chức công nghệ tài chính đã thể hiện rất rõ trong Chiến lược phát triển ngành ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng 2030.

• Thứ ba, đầu tư công nghệ thông tin và cơ sở hạ tầng

Phát triển cho vay số đòi hỏi một lượng lớn nguồn vốn tập trung vào công nghệ thông tin. Báo cáo của McKinsey (2019) cho thấy cần khoảng 30 đến 50 triệu USD để xây dựng thành công ngân hàng số, chiếm từ 70-80% tổng vốn đầu tư. Do đó, các bên cho vay thay vì đầu tư vốn lớn vào các trung tâm dữ liệu thì mở rộng sang các thị trường mới nổi để cung cấp các lựa chọn thay thế. Trong đó, giải pháp dựa trên đám mây (cloud-based) giúp các ngân hàng số giảm cấu trúc chi phí trên doanh thu, từ đó nhanh chóng đạt được điểm hòa vốn. Giải pháp dựa trên đám mây được thiết kế với API mở cũng giúp tăng tính linh hoạt cũng như có thể mở ra tiềm năng hợp tác với các đối tác công nghệ tài chính đã hoạt động dựa trên môi trường đám mây.

Bên cạnh đó, các chương trình phần mềm sử dụng cho bộ phận tương tác với khách hàng cũng nên được thiết kế với chu kỳ ngắn, để có thể nhanh chóng đáp ứng các nhu cầu thường xuyên thay đổi của khách hàng. Ngoài ra, ngân hàng cũng có thể mở rộng các sản phẩm mới từ các sản phẩm hiện có như kết hợp chức năng thanh toán hiện tại với các chức năng quản lý tài chính cá nhân mới giúp khách hàng có thể theo dõi chi tiêu và hoàn trả khoản vay hợp lý.

Việt Nam đang dần trở thành một trong những trung tâm khởi nghiệp cạnh tranh hết sức mạnh mẽ trong khu vực. Dòng vốn đầu

tư vào các lĩnh vực như Fintech, thương mại điện tử, trí tuệ nhân tạo, giải pháp doanh nghiệp và dịch vụ công nghệ thông tin rất dồi dào. Từ năm 2017 đến 2020, vốn đầu tư vào các startup công nghệ đã tăng 9 lần; đạt mức cao nhất là 900 triệu USD vào năm 2020. Đây chính là cơ sở tài chính mạnh mẽ cho việc đầu tư công nghệ thông tin cũng như hạ tầng phát triển nền tảng cho vay số.

• Thứ tư, tăng cường bảo mật thông tin

Sự tích hợp cao và hệ thống mạng hoạt động liên tục rất dễ bị ảnh hưởng bởi các rủi ro hệ thống như sự sụp đổ hệ thống máy tính khi một bộ phận nào đó gặp sự cố do bị tấn công bởi các hacker hoặc virus. Việc chia sẻ thông tin giữa các bên liên quan trong hệ sinh thái một mặt tạo sự thuận tiện và gia tăng giá trị cho các bên, nhưng mặt khác, khi xảy ra các sự cố về an ninh thì hậu quả cũng rất nặng nề. Do đó, bên cạnh việc mong muốn được cung cấp những trải nghiệm ngân hàng số sáng tạo, bảo mật vẫn là mối quan tâm hàng đầu của khách hàng và các vấn đề về bảo mật thông tin của ngân hàng số là một thước đo thiết yếu trong cách khách hàng đánh giá độ tin cậy của các nhà cung cấp dịch vụ tài chính.

Yếu tố bảo mật đòi hỏi một bộ năng lực hoàn toàn đa dạng để đối phó với các cuộc tấn công mạng. Các ngân hàng sẽ phải chuẩn bị để giải quyết các thách thức này bằng cách triển khai mạnh các công nghệ bảo vệ cho phép gia tăng niềm tin của khách hàng mà không ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ. Các ngân hàng có thể làm chủ bảo mật số và trải nghiệm khách hàng có thể đạt được lợi thế cạnh tranh lớn. Xác thực dựa trên nhịp tim của Halifax (Anh), hệ thống sinh trắc học giọng nói của Barclay, hay mô hình xác thực ATM dựa trên dấu vân tay của Banco Bradesco Cartões là các minh họa điển hình về đổi mới công nghệ bảo mật ngân hàng đồng thời gia tăng trải nghiệm dịch vụ của

khách hàng. Tiềm năng của blockchain để cải thiện tính bảo mật của các giao dịch số cũng đang nhận được nhiều sự quan tâm từ hầu hết các ngân hàng lớn. Do đó, có thể nói, bảo mật là một thành phần quan trọng cho sự thành công của bất kỳ mô hình ngân hàng số nào. Đổi mới cho vay số mà không xem xét đến yếu tố bảo mật sẽ không bền vững.

Hiện nay, chính phủ Việt Nam cũng đã ban hành nhiều chương trình, đề án nhằm tạo lập, hoàn thiện hành lang pháp lý, để phát triển hơn nữa thị trường cho vay số, như Quyết định số 1726/QĐ-TTg ngày 05/9/2016 về nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng cho nền kinh tế, Quyết định số 1255/QĐ-TTg ngày 21/8/2017 về hoàn thiện khung pháp lý để quản lý, xử lý đối với các loại tài sản ảo, tiền điện tử, tiền ảo, Nghị quyết số 100/NQ-CP ngày 6/9/2021 về Cơ chế thử nghiệm có kiểm soát hoạt động công nghệ tài chính trong lĩnh vực ngân hàng.

• Thứ năm, tối ưu hóa dữ liệu

Hoạt động cho vay số dựa trên “dòng chảy thông tin” là chủ yếu, do đó việc kiểm soát và làm chủ dữ liệu là yếu tố cốt lõi tạo nên thành công của cho vay số. Các ngân hàng truyền thống đang có lợi thế tương đối về cơ sở dữ liệu khách hàng so với các công ty khởi nghiệp fintech. Do đó, các ngân hàng có thể tận dụng cơ sở dữ liệu này để chuyển đổi số hoàn toàn trong cho vay hơn là một ngân hàng chỉ hỗ trợ về mặt kỹ thuật số.

Với sự phát triển của công nghệ thông minh và các thuật toán, việc kết hợp, xử lý và phân tích lượng lớn dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau trở nên dễ dàng hơn. Các công nghệ phân tích dữ liệu tiên tiến cho phép các ngân hàng chuyển đổi dữ liệu thành thông tin chi tiết về khách hàng để tạo ra các sản phẩm, dịch vụ chuyên biệt cho khách hàng và cá nhân hóa trải nghiệm của khách hàng theo nhu cầu và hoàn cảnh tài chính cá nhân, thay vì dự đoán nhu cầu khách hàng dựa trên

các thống kê nhân khẩu học như trước đây. Các ngân hàng cần triển khai các nền tảng phân tích dữ liệu cung cấp các công cụ trực quan hóa dễ sử dụng và công nghệ dự đoán tích hợp để có thể nhanh chóng chuyển đổi các mẫu dữ liệu phức tạp thành dữ liệu có thể khai thác và sử dụng. Do đó, các công nghệ nguồn mở dựa trên đám mây sẽ đóng vai trò trung tâm trong việc tạo ra thể hệ tiếp theo của chuyển đổi số thực sự trong cho vay.

Thông qua phân tích và làm chủ dữ liệu, ngân hàng có thể gia tăng hiểu biết về khách hàng, đối tác và thị trường, để dự báo xu hướng thị trường, cải thiện quy trình và sản phẩm, phát triển khách hàng mới, cũng như hỗ trợ ra quyết định tốt hơn. Số hóa không chỉ đơn giản là cung cấp các sản phẩm, dịch vụ số, một ngân hàng số thực sự cần kết hợp số hóa trong việc ra quyết định, như lãi suất cho vay hay các quyết định về giá dịch vụ đối với khách hàng. Báo cáo của IBM (2017) cho thấy khách hàng muốn ngân hàng tư vấn về các sản phẩm cho vay dựa trên các dữ liệu giao dịch quá khứ và các thông tin đã cung cấp cho ngân hàng. Khách hàng cũng muốn nhận được các so sánh về việc sử dụng dịch vụ với các khách hàng khác và khách hàng cùng nhóm. Đồng thời, tối ưu hóa dữ liệu cũng giúp ngân hàng cung cấp nhiều thông tin đến khách hàng hơn, bao gồm cả những cập nhật về các tin tức mới thông qua các kênh giao tiếp với khách hàng.

Bên cạnh đó, việc phân tích dữ liệu còn tạo thuận lợi cho các ngân hàng trong quản lý rủi ro và tuân thủ trong bối cảnh các quy định yêu cầu chuẩn mực báo cáo đối với hoạt động ngân hàng ngày càng nhiều và phức

tạp. Ứng dụng công nghệ để phân tích dữ liệu cũng giúp các ngân hàng có được hiểu biết chuyên sâu để giám sát, phân tích và quản lý ứng dụng và sử dụng cơ sở hạ tầng cũng như các vấn đề về hiệu suất hoạt động, từ đó tối ưu hóa năng lực và gia tăng lợi nhuận.

4. Kết luận

Mục đích cuối cùng của chuyển đổi số trong cho vay là tối ưu hóa vai trò làm trung gian tài chính, chuyển vốn hiệu quả từ người cho vay đến với người đi vay. Mức độ số hoá trong lĩnh vực cho vay sẽ khác nhau tùy thuộc vào mục tiêu, tài sản, phân khúc khách hàng của bên cho vay. Sự chuyển đổi này giúp thu thập và tận dụng dữ liệu số để thiết kế các sản phẩm sáng tạo và xây dựng trải nghiệm được cá nhân hóa đáp ứng nhu cầu của tất cả khách hàng. Thiết kế quy trình và sản phẩm sáng tạo sẽ giúp bên cho vay cạnh tranh trên thị trường, xây dựng sự hài lòng, trung thành của khách hàng, và cuối cùng là thúc đẩy lợi nhuận.

Trong khi các khoản vay tại ngân hàng vẫn là lựa chọn ưu tiên của nhiều SME và khách hàng cá nhân, đại dịch COVID-19 đã làm thay đổi kỳ vọng, bên đi vay ngày càng tìm kiếm các khoản cho vay dựa trên nền tảng số qua các công ty fintech, đơn giản, thuận tiện và nhanh hơn nếu ngân hàng không thể đáp ứng nhu cầu này. Vì vậy các ngân hàng phải chuyển đổi thật nhanh chóng nếu không muốn mất thị phần vào tay các công ty Fintech. Chuyển đổi số là tất yếu giúp mảng tín dụng trong các ngân hàng thương mại vượt lên thách thức của kỷ nguyên số.

Lời cảm ơn:

Nghiên cứu này là một phần của đề tài NCKH cấp cơ sở do Trường ĐH Kinh tế - ĐHQĐ tài trợ với mã số đề tài T2022-04-23. Trân trọng cảm ơn Trường Đại học Kinh tế- ĐHQĐ đã hỗ trợ tác giả trong quá trình thực hiện đề tài nghiên cứu này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Boot, A., Hoffmann, P., Laeven, L., & Ratnovski, L. (2020). Financial Intermediation and technology: What's old, What's new?, *IMF Working Paper*. WP/20/161.
- Deloitte. (2020). Accelerating digital transformation in banking. Deloitte. <<https://www2.deloitte.com/cn/en/pages/financial-services/articles/findings-accelerating-digital-transformation-in-banking.html>> truy cập ngày 08/08/2022.
- Fichman, B.L., Dos Santos, Z. & Zheng, M. (2014), Digital innovation as a fundamental and powerful concept in the information systems curriculum, *MIS Quarterly*, 38 (2), 329 -345.
- Fung, D., & Lee, W. (2020) Friend or foe: The divergent effects of FinTech on financial stability, *Emerging Markets Review*, 45 (1), Article 100727.
- Gomber, P., Koch,J., & Siering, M (2017), Digital finance and FinTech: Current research and future research directions, *Journal of Business Economics*, 87 (5), 537-580.
- Guellec, D., & Paunov, C. (2017), Digital innovation and the distribution of income, *NBER Working Paper Series*, w23987.
- Maiya, R. (2017), How to be a truly digital bank, *Journal of Digital Banking*, 3 (4), 338-348.
- mBank. (2021). Introduction to mBank: The most successful organic growth story in Poland. <<https://www.mbank.pl/pdf/relacje-inwestorskie/introduction-to-mbank-eng.pdf>> truy cập ngày 15/08/2022.
- Nicoletti, B. (2021). *Banking 5.0*. Palgrave Macmillan, Cham.
- IBM. (2017). Designing a sustainable digital bank. <<https://www.ibm.com/downloads/cas/XGJGOJWA>> truy cập ngày 08/09/2022.
- Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W., & Schirgi, E. (2018). Digitalization and its influence on business model innovation. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 30(8), 1143–1160.
- Skinner, C. (2018). *Digital bank: strategies to launch or become a digital bank*. Marshall Cavendish International (Asia) Pte Ltd.
- Stulz, R. M. (2019). Fintech, bigtech, and the future of banks. *Journal of Applied Corporate Finance*, 31(4), 86–97.
- Wang, Y., Xiuping, S., & Zhang, Q (2021) Can fintech improve the efficiency of commercial banks? - An analysis based on big data, *Research in International Business and Finance*, 55, Article 101338.