

ĐỔI MỚI SÁNG TẠO: NỀN TẢNG THÚC ĐẨY CHUYỂN ĐỔI SỐ NGÀNH NGÂN HÀNG

ThS Nguyễn Trung Anh

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam



Đổi mới sáng tạo (ĐMST) thúc đẩy hoạt động chuyển đổi số (CĐS), làm cho hoạt động ngân hàng nhanh, đáng tin cậy và thân thiện hơn với khách hàng. ĐMST giúp các ngân hàng giảm chi phí, thích ứng với nhu cầu mới của thị trường và cung cấp dịch vụ tốt hơn trong khi vẫn tuân thủ các quy định ngày càng chặt chẽ của các cơ quan quản lý. Quan trọng hơn, ĐMST thúc đẩy văn hóa cải tiến liên tục, cho phép các ngân hàng duy trì khả năng cạnh tranh trong thế giới số thay đổi nhanh chóng. ĐMST không chỉ là công cụ cải tiến mà còn là chìa khóa thành công trong tương lai của ngành ngân hàng.



Các ngân hàng đang thiết lập hệ sinh thái số. Nguồn: vneconomy.vn.

Vai trò của đổi mới sáng tạo trong chuyển đổi số ngành ngân hàng

Đổi mới sáng tạo là quá trình tạo ra và sử dụng những ý tưởng, sản phẩm hoặc phương pháp mới có giá trị gia tăng hoặc giải quyết vấn đề; không chỉ là phát minh ra điều gì đó mới mà còn là biến những ý tưởng đó thành hiện thực. ĐMST được xem là động lực chính để thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, giúp định hình các ngành công nghiệp, doanh nghiệp và xã hội với những thay đổi nhanh chóng do công nghệ. Về bản chất, CĐS bao gồm việc tích hợp các công nghệ số vào mọi lĩnh vực của một tổ chức, thay đổi cơ bản cách thức hoạt động và mang lại giá trị. Quá trình chuyển đổi này không chỉ đơn thuần là áp dụng các công cụ mới mà còn đòi hỏi phải suy nghĩ lại về các quy trình, chiến lược và văn hóa để duy trì sự phù hợp trong thế giới số hóa. ĐMST thúc đẩy quá trình thay đổi này bằng cách cung cấp các giải pháp và khuôn khổ sáng tạo cần thiết để tận dụng công nghệ một cách hiệu quả.

Ngoài hiệu quả hoạt động, ĐMST đóng vai trò quan trọng trong việc định vị lại khách hàng trong kỷ nguyên số. Với sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI), máy học (ML)... doanh nghiệp có thể hiểu và dự đoán hành vi của khách hàng tốt hơn. Điều này dẫn đến các dịch vụ được cá nhân hóa nhiều hơn, thời gian phản hồi nhanh hơn và sự hài lòng được cải thiện. ĐMST cũng giúp chuyển đổi văn hóa tổ chức thông qua thúc đẩy một môi trường khuyến khích thử nghiệm và học hỏi, cho phép các nhóm áp dụng các công nghệ mới mà không sợ thất bại.

Trong bối cảnh CĐS, ĐMST giúp các ngân hàng chuyển từ hoạt động truyền thống sang các phương pháp hiện đại, hiệu quả và tập trung nhiều vào khách hàng hơn. CĐS trong ngân hàng diễn ra theo ba giai đoạn: Số hoá thông tin (Digitization), Số hoá quy trình (Digitalization) và Số hoá toàn diện hay còn gọi là CĐS (Digital Transformation). Mỗi giai đoạn đều dựa vào ĐMST để có thể thực hiện quá trình chuyển đổi.

Giai đoạn đầu tiên, số hóa thông tin - bao gồm việc chuyển đổi thông tin dạng giấy sang định dạng kỹ thuật số, nhất là việc lưu trữ và truy cập dữ liệu.

Ví dụ, thay vì sử dụng biểu mẫu giấy để tiếp nhận khách hàng, hiện nay các ngân hàng quét tài liệu và xác minh bằng phương pháp điện tử. Điều này giúp đẩy nhanh các quy trình, giảm lỗi và đặt nền tảng cho các công nghệ tiên tiến hơn.

Giai đoạn thứ hai, số hóa quy trình - cải thiện và tự động hóa các quy trình bằng công nghệ. Những cải tiến như AI/ML, dữ liệu lớn (Big data)... được sử dụng để tối ưu hóa các hoạt động nghiệp vụ. Ví dụ, các ngân hàng sử dụng AI để tự động hóa việc phê duyệt khoản vay bằng cách phân tích dữ liệu khách hàng một cách nhanh chóng và chính xác. Chỉ bằng chiếc điện thoại, khách hàng truy cập các dịch vụ một cách thuận tiện, từ việc quản lý tài khoản, chuyển tiền, thanh toán, gửi tiết kiệm cho đến đăng ký khoản vay...

Giai đoạn cuối cùng, số hóa hoàn toàn - vượt ra ngoài công nghệ và mang lại những thay đổi toàn diện về văn hóa, chiến lược và hoạt động của ngân hàng. Giai đoạn này bao gồm việc đưa tư duy số hóa vào mọi bộ phận của tổ chức. Các ngân hàng khuyến khích sự hợp tác giữa các nhóm nhân sự và đầu tư mạnh mẽ vào việc đào tạo nhân viên. Họ cũng áp dụng các chiến lược ngân hàng mở (Open banking), thúc đẩy hợp tác với các công ty công nghệ tài chính (FinTech), công ty công nghệ lớn (Bigtech) và kết nối liền mạch, xuyên suốt tới các ngành, lĩnh vực khác để cung ứng các sản phẩm và dịch vụ tốt hơn cho khách hàng. Ở giai đoạn này, các ngân hàng sử dụng dữ liệu để dự đoán nhu cầu của khách hàng, cung cấp các giải pháp được cá nhân hóa như thế chấp, hoặc kế hoạch đầu tư, dựa trên hoàn cảnh của từng cá nhân.

ĐMST thúc đẩy hoạt động CĐS bằng cách làm cho hoạt động ngân hàng nhanh hơn, đáng tin cậy hơn và thân thiện hơn với khách hàng. ĐMST giúp các ngân hàng giảm chi phí, thích ứng với nhu cầu mới của thị trường và cung cấp dịch vụ tốt hơn trong khi vẫn tuân thủ các quy định ngày càng chặt chẽ của các cơ quan quản lý. Quan trọng hơn, ĐMST thúc đẩy văn hóa cải tiến liên tục, cho phép các ngân hàng duy trì khả năng cạnh tranh trong thế giới kỹ thuật số thay đổi nhanh chóng. Theo cách này, ĐMST không chỉ là công cụ cải tiến mà còn là chìa khóa thành công trong tương lai của ngành ngân hàng.



Ứng dụng chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ tại các ngân hàng.
Nguồn: baobinhduong.vn.

Đề xuất, kiến nghị

Để tiếp tục thúc đẩy ĐMST và tiếp tục hành trình CDS thành công của ngành ngân hàng, cần thiết phải áp dụng phương pháp tiếp cận có tư duy tiến bộ, tích hợp công nghệ, văn hóa và chiến lược. Việc này đòi hỏi thúc đẩy văn hóa học tập và thử nghiệm liên tục trong khi tận dụng các công nghệ số để nâng cao trải nghiệm của khách hàng và hiệu quả hoạt động. Trọng tâm là tạo ra một hệ sinh thái, nơi sự đổi mới phát triển mạnh mẽ, đảm bảo các ngân hàng, trung gian thanh toán có thể thích ứng với động lực thị trường và nhu cầu của khách hàng đang thay đổi, trong đó tập trung vào các vấn đề sau:

Thứ nhất, xây dựng văn hóa thúc đẩy đổi mới sáng tạo: ĐMST trong ngành ngân hàng phải bắt đầu bằng việc thúc đẩy văn hóa đón nhận sự thay đổi và khuyến khích sự sáng tạo. Các tổ chức cần trao quyền cho nhân viên ở mọi cấp độ, để thử nghiệm những ý tưởng mới mà không sợ thất bại. Việc cung cấp các cơ hội đào tạo và nâng cao kỹ năng về các công cụ kỹ thuật số và công nghệ mới nổi là rất quan trọng, thông qua các chương trình như hackathon, phòng thí nghiệm đổi mới và hợp tác liên chức năng sẽ cho phép nhân viên đề xuất và thử nghiệm các giải pháp mới đột phá. Lãnh đạo cũng cần thể hiện cam kết ĐMST và liên kết các mục tiêu của tổ chức với các mục tiêu CDS dài hạn.

Thứ hai, tận dụng triệt để các công nghệ mới nổi: Ngành ngân hàng phải tiếp tục đầu tư và áp dụng các công nghệ mới nổi thúc đẩy sự đổi mới. AI/ML có thể được sử dụng thêm cho phân tích dự đoán, phát hiện

gian lận và các sản phẩm tài chính siêu cá nhân hóa. Công nghệ chuỗi khối mang đến cơ hội tăng cường tính minh bạch, bảo mật và hiệu quả trong thanh toán xuyên biên giới và triển khai hợp đồng thông minh. Ngoài ra, điện toán đám mây cung cấp khả năng mở rộng và linh hoạt, cho phép các tổ chức xử lý khối lượng lớn dữ liệu theo thời gian thực, đồng thời giảm chi phí cơ sở hạ tầng. Việc áp dụng các công nghệ này đảm bảo cho ngành ngân hàng luôn là ngành đi đầu trong các tiến bộ kỹ thuật số.

Thứ ba, lấy khách hàng làm trung tâm: Các tổ chức phải lấy khách hàng làm trung tâm để đáp ứng kỳ vọng ngày càng thay đổi nhanh chóng của người tiêu dùng. Các nền tảng ngân hàng kỹ thuật số, ứng dụng di động và các giải pháp tự phục vụ cần được cải thiện liên tục để cung cấp các tương tác liền mạch và an toàn. Bên cạnh đó, cần chú ý tiếp nhận phản hồi của khách hàng và tích hợp vào quá trình phát triển sản phẩm để đảm bảo rằng các sản phẩm, dịch vụ ĐMST phù hợp với nhu cầu thực tế.

Thứ tư, tăng cường hợp tác: Hợp tác với các tổ chức tài chính công nghệ lớn có thể đẩy nhanh quá trình ĐMST bằng cách chia sẻ dữ liệu (trên cơ sở sự đồng ý của khách hàng) cùng với công nghệ số mới. Các sáng kiến ngân hàng mở thông qua bởi giao diện lập trình ứng dụng sẽ cho phép các ngân hàng hợp tác với các nhà phát triển bên ngoài để tạo ra các sản phẩm và dịch vụ tài chính - ngân hàng mới. Các quan hệ đối tác này không chỉ rút ngắn thời gian đưa sản phẩm ra thị trường, mà còn giúp các ngân hàng duy trì khả năng cạnh tranh trong bối cảnh thay đổi nhanh chóng.

Thứ năm, cân bằng giữa đổi mới sáng tạo và tuân thủ quy định: Trong quá trình đổi mới sáng tạo, các ngân hàng cần hợp tác chặt chẽ với các cơ quan quản lý để đảm bảo tuân thủ các khuôn khổ pháp lý và quy định đang thay đổi. Các cơ chế thử nghiệm cũng có thể cung cấp cho các ngân hàng một môi trường được kiểm soát để thử nghiệm các giải pháp sáng tạo, đồng thời đảm bảo tuân thủ. Sự cân bằng giữa đổi mới và quy định này sẽ thúc đẩy lòng tin và sự ổn định trong hệ sinh thái ngành ngân hàng