

Ngày 14 tháng 11 năm 2019

## **Ngân hàng sẽ được cá nhân hóa, thay thế kinh doanh và dịch vụ sản phẩm truyền thống cho người tiêu dùng**

### **Các ngân hàng sẽ cần phải cân bằng giữa đổi mới công nghệ và giảm thiểu rủi ro**

- *Ngân hàng sẽ phục vụ khách hàng theo hướng siêu cá nhân và tự động hóa nhờ vào công nghệ và dữ liệu, nhưng đồng thời họ cũng phải giải quyết các rủi ro xung quanh vấn đề dữ liệu và các hình thức tội phạm tài chính mới.*
- *Khách hàng sẽ kiểm soát cơ sở dữ liệu cá nhân của mình nhiều hơn thông qua các hồ sơ nhận diện kỹ thuật số (Digital ID profiles).*
- *Các ngân hàng có thể trở thành 'nhà môi giới lòng tin' trong việc quản lý và phát triển các hồ sơ nhận diện này cũng như quyền truy cập vào dịch vụ của các bên thứ ba, ví dụ như các công ty cung cấp tiện ích hay các nhà bán lẻ.*

**Thành phố Hồ Chí Minh** - Tiến bộ về công nghệ và dữ liệu sẽ giúp các ngân hàng cung cấp dịch vụ theo dạng siêu cá nhân hóa và phần lớn được tự động hóa trong thập kỷ tới, thay thế cho phương pháp tiếp cận dựa trên các sản phẩm bán lẻ truyền thống. Nhưng mức độ phát triển của mô hình 'ngân hàng trong tương lai' sẽ còn phụ thuộc vào khả năng mà ngân hàng có thể cân bằng phù hợp giữa đổi mới và quản lý rủi ro.

Theo báo cáo mới **Ngân hàng trong tương lai - Tài chính trong kỷ nguyên số** (The Future of Banking, Finance in the Digital Age) do Giáo sư Markos Zachariadis thực hiện cho Tập đoàn HSBC, khách hàng sẽ gia tăng mức độ quản lý dữ liệu cá nhân thông qua các hồ sơ nhận diện kỹ thuật số. Đồng thời, các ngân hàng sẽ đặt mục tiêu trở thành "những nhà môi giới lòng tin" trong việc quản lý, phát triển và bảo vệ những hồ sơ nhận diện số này và quyền truy cập vào dịch vụ do các bên thứ ba cung cấp bên cạnh các sản phẩm tài chính, ví dụ như các công ty cung cấp tiện ích và nhà bán lẻ. Bằng cách nắm vững các nguồn dữ liệu mới và công nghệ phân tích, ngân hàng có thể hiểu biết sâu sắc hơn về nhu cầu của khách hàng cũng như cách thức có thể hỗ trợ họ và khai phá các nguồn doanh thu mới.

Trong vòng một thập kỷ, điều này có thể khiến ngành ngân hàng trở nên ít tiếp xúc trực tiếp với người tiêu dùng. Thay vì đánh giá từng loại sản phẩm một cách riêng lẻ để tìm ra sự lựa chọn tốt nhất, ví dụ như tiết kiệm, vay và đầu tư, các tập sản phẩm sẽ được tối ưu hóa trên nền tảng hồ sơ dữ liệu của khách hàng, từ đó tìm ra sản phẩm tốt nhất cho khách. Kích hoạt bằng giọng nói kỹ thuật số có xu hướng trở thành một kênh mặc định để giao tiếp với khách hàng, cùng với thực tế ảo sử dụng trong các tình huống thực tế, bên cạnh lựa chọn được nói chuyện với một tư vấn viên để giải quyết những vấn đề phức tạp hơn.

Tuy nhiên, quản lý những rủi ro đang ngày càng nhiều trong thời đại kinh tế số mới như rủi ro về quyền riêng tư về dữ liệu và an ninh mạng, sẽ trở nên rất quan trọng trong việc phát triển hệ thống tương lai này và xây dựng niềm tin cho người tiêu dùng. Ví dụ, các ngân hàng cần thực hiện thêm nhiều bước để chuẩn hóa công việc trong lĩnh vực Trí thông minh nhân tạo (AI), cách thu thập, trình bày và giải thích thông tin cho người tiêu dùng. Tuy nhiên điều này đòi hỏi phải có sự phối hợp quốc tế trên diện rộng hơn để thực

sự tận dụng những công nghệ mới – những công nghệ tiên tiến vốn không có biên giới nhằm tránh sự khác biệt về luật pháp.

Theo ông Josh Bottomley, Giám đốc Toàn cầu Khối Kỹ thuật số, Trung tâm Dữ liệu và Phát triển của tập đoàn HSBC: “Hành trình hướng tới ngân hàng trong tương lai sẽ tăng tốc đáng kể trong thập kỷ tới. Các khách hàng kỳ vọng dịch vụ được thiết kế riêng dựa trên những yêu cầu cá nhân, thay vì dựa vào một nhóm sản phẩm như tiết kiệm, cho vay và đầu tư. Những yêu cầu cá nhân này đi cùng với những đặc điểm riêng về dịch vụ và bán hàng. Nhưng để biến điều này thành hiện thực, các ngân hàng cần phải đạt đến một sự cân bằng phù hợp giữa những gì công nghệ và dữ liệu có thể đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng, với nhu cầu giải quyết các rủi ro đối với cuộc sống của họ cũng như bảo vệ được hệ thống tài chính”.

Giáo sư Markos Zacchariadis – tác giả của bản báo cáo, đồng thời cũng là Giáo sư Khoa Công nghệ Tài chính (Fintech) và Hệ thống thông tin thuộc Trường kinh doanh Alliance Manchester cho biết thêm: “So với các ngành công nghiệp khác, ngành dịch vụ tài chính đang đi chậm hơn trong quá trình số hóa. Nhưng chúng ta đang chứng kiến thời kỳ thay đổi thực sự và các ngân hàng sẽ có nhiều cơ hội quan trọng để gạt hái thành công trong thập kỷ tới. Bằng cách tận dụng công nghệ để tổ chức và phân tích dữ liệu tốt hơn, cũng như sử dụng vị thế được tin cậy của mình để từ đó xây dựng mối quan hệ gần gũi hơn với người tiêu dùng, các ngân hàng có thể mở rộng vai trò trung tâm trong một mô hình dịch vụ tài chính có khuynh hướng dựa nhiều vào nền tảng.”

Báo cáo khám phá ba lĩnh vực chính và những khả năng phát triển trong 10 năm tới:

#### **Công nghệ và Dữ liệu Hỗ trợ**

- Quan hệ đối tác giữa các công ty FinTech và ngân hàng nhiều khả năng sẽ tăng theo cấp số nhân.
- Công nghệ dữ liệu và công nghệ, như Trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence - AI) và khoa học máy móc (Machine Learning - ML), sẽ định hình các dịch vụ tài chính và ngân hàng của thế kỷ 21
- Công nghệ sổ cái phân tán (Distributed Ledger Technology - DLT) có thể đóng vai trò cao hơn trong phân phối các dịch vụ tài chính qua trung gian mang tính nền tảng.
- Tài sản mã hóa được hỗ trợ bằng tài sản (như tiền ảo có mức giá ổn định) hoặc các loại tiền ảo của ngân hàng trung ương (CBDCs) sẽ trở nên phổ biến hơn.
- Sẽ không có sự chấp nhận rộng rãi các loại tiền điện tử địa phương không có đảm bảo về tài sản và đơn vị phát hành.

#### **Lợi thế quản lý rủi ro**

- Trong nền kinh tế kỹ thuật số, quản trị và quyền riêng tư dữ liệu sẽ là những thành phần quan trọng nhất để xây dựng mối quan hệ tin cậy với khách hàng.
- Các ngân hàng cần thực hiện thêm nhiều bước nữa để chuẩn hóa công việc trong lĩnh vực Trí tuệ nhân tạo, cách thu thập, trình bày và giải thích thông tin cho người tiêu dùng
- Đầu tư vào RegTech - Ứng dụng công nghệ để hỗ trợ tuân thủ pháp luật sẽ tiếp tục bùng nổ, thương mại hóa một số danh mục về tuân thủ
- An ninh mạng sẽ là ưu tiên ngày càng gia tăng của Hội đồng quản trị và là trọng tâm đầu tư của các ngân hàng
- Quy định luật pháp sẽ chỉ gia tăng và ngày càng áp dụng cho nhiều đơn vị tài chính phi truyền thống
- Quy định luật pháp sẽ không chỉ hoàn toàn áp dụng cho một nước, do đó các doanh nghiệp cần có cái nhìn ở tầm địa phương cũng như toàn cầu.

## **Cuộc cách mạng hành vi người tiêu dùng**

- Tiền mặt cũng như ‘tiền nhựa’ sẽ không biến mất trong 10 năm tới vì cần có thời gian thử nghiệm các hình thức thanh toán kỹ thuật số mới, và người tiêu dùng cần thích nghi và xây dựng niềm tin.
- Các ngân hàng không còn bị ràng buộc bởi các sản phẩm như tiết kiệm, cho vay và đầu tư - các yêu cầu sẽ được thiết kế gần với khách hàng hơn tùy thuộc vào nhu cầu của họ tại một thời điểm nhất thời.
- Người tiêu dùng sẽ chịu trách nhiệm về những dữ liệu cá nhân nhiều hơn, dẫn đến việc hình thành các hồ sơ nhận diện kỹ thuật số.
- Các ngân hàng có thể trở thành ‘các nhà môi giới lòng tin’ trong việc quản lý và phát triển các hồ sơ nhận diện kỹ thuật số và quyền truy cập vào bên thứ ba thông qua mô hình dịch vụ tài chính dựa trên nền tảng.
- Kích hoạt bằng giọng nói kỹ thuật số có thể sẽ trở thành một kênh mặc định để giao tiếp khách hàng, cùng với thực tế ảo sử dụng cho các tình huống thực tế, với lựa chọn được nói chuyện với một tư vấn viên để giải quyết những vấn đề phức tạp hơn.

Tại Việt Nam, bản thân ngân hàng HSBC đang đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ để tiếp tục hợp lý hóa quy trình, gia tăng tự động hóa và tăng cường các kênh kỹ thuật số nhằm cải thiện trải nghiệm khách hàng. Tại Khối dịch vụ Tài chính doanh nghiệp, HSBC Việt Nam đã triển khai một loạt các nền tảng điện tử như Trade Tracker (ứng dụng kỹ thuật số để hỗ trợ khách hàng theo dõi các giao dịch thương mại theo thời gian thực), thực hiện giao dịch Thư tín dụng blockchain thí điểm đầu tiên và triển khai thành công giải pháp tài trợ chuỗi cung ứng trên nền tảng web, giới thiệu giải pháp thanh toán đa kênh v.v... Trong mảng bán lẻ, năm 2019, HSBC Việt Nam tiến hành số hóa toàn bộ quá trình đăng ký và cấp thẻ tín dụng, nâng cấp ứng dụng ngân hàng trên điện thoại thông minh v.v...

Ông Tim Evans – Tổng Giám đốc HSBC Việt Nam, cho biết: “Chúng tôi đang sử dụng công nghệ vào đổi mới như chìa khóa cho việc tạo lập sự khác biệt của HSBC Việt Nam trong ngành tài chính ngân hàng tại đây. Chúng tôi bổ sung các thế mạnh và giá trị cốt lõi của ngân hàng với những đặc trưng số được khách hàng đánh giá cao để duy trì vị thế là một ngân hàng tiên tiến và đáng tin cậy trong tương lai. Bên cạnh đó, theo tôi, đổi mới và sáng tạo là tạo điều kiện cho mọi nhân viên có thể cống hiến và cung cấp các giải pháp đơn giản hóa và tự động hóa các quy trình ngân hàng, điều mà tôi đang tự hào chứng kiến tại HSBC Việt Nam.”

*ends/more*

### **Media enquiries to:**

Giang Cao

+028 35203232

[giangcao@hsbc.com.vn](mailto:giangcao@hsbc.com.vn)

### **Tập đoàn HSBC**

HSBC Holdings plc, công ty mẹ của Tập đoàn HSBC, có trụ sở chính tại London. Tập đoàn phục vụ cho các khách hàng tại 66 quốc gia và vùng lãnh thổ ở châu Á, châu Âu, Bắc Mỹ và châu Mỹ La-tinh, Trung Đông và Bắc Phi. Với tài sản trị giá 2.728 tỷ đô la Mỹ tính đến ngày 30 tháng 9 năm 2019, Tập đoàn HSBC là một trong những tổ chức ngân hàng và dịch vụ tài chính lớn nhất trên thế giới.

### **Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam)**

Ngân hàng HSBC có mặt tại Việt Nam từ năm 1870. Ngân hàng mở văn phòng đầu tiên ở Sài Gòn (nay là Thành phố Hồ Chí Minh) vào năm 1870. Tháng 1 năm 2009, HSBC là ngân hàng nước ngoài đầu tiên thành lập ngân hàng 100% vốn nước ngoài với tên gọi Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam). Hiện tại, mạng lưới hoạt động của ngân hàng bao gồm hai chi nhánh và năm phòng giao dịch tại TP. Hồ Chí Minh, một chi nhánh và bốn phòng giao dịch tại Hà Nội, hai chi nhánh tại Bình Dương và Đà Nẵng. HSBC hiện là một trong những ngân hàng nước ngoài lớn nhất tại Việt Nam xét về vốn, cơ cấu sản phẩm, và số lượng khách hàng.

PUBLIC

**Giáo sư Markos Zachariadis - Tác giả báo cáo**

- Giáo sư giảng dạy, Trưởng khoa Công nghệ Tài chính (FinTech) và Hệ thống Thông tin, Trường Kinh doanh Alliance Manchester, Đại học Manchester (Anh)
- Đồng nghiên cứu về FinTech, Trung tâm Cambridge Digital Innovation, Đại học Cambridge (Anh)
- Thành viên của Global Future Council về Hệ thống Tài chính & Tiền tệ tại Diễn đàn Kinh tế Thế giới

*ends/all*