

CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN: HÀM Ý QUẢN TRỊ

Nguyễn Thùy Linh¹
Email: nguyenthuylinh@hou.edu.vn

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 19/05/2025

Ngày phản biện đánh giá: 21/07/2025

Ngày bài báo được duyệt đăng: 29/08/2025

DOI: 10.59266/houjs.2025.701

Tóm tắt: Tài chính toàn diện là mục tiêu trọng tâm của Chiến lược phát triển ngành ngân hàng đến 2025, định hướng 2030. Trong bối cảnh chuyển đổi số, các ngân hàng thương mại triển khai eKYC, ngân hàng di động, ví điện tử, QR/không tiếp xúc, dữ liệu lớn và AI nhằm mở rộng tiếp cận và sử dụng dịch vụ. Bài viết sử dụng phương pháp định tính kết hợp thống kê mô tả trên số liệu thứ cấp từ Ngân hàng Nhà nước và tổ chức quốc tế để làm rõ bối cảnh và cơ chế gắn kết giữa chuyển đổi số với tài chính toàn diện. Bằng chứng mô tả cho thấy: đầu 2025 khoảng 87% người trưởng thành có tài khoản; quý I/2025 có khoảng 5,5 tỷ giao dịch không dùng tiền mặt, kênh số chiếm ưu thế; một số ngân hàng có CASA trên 30%, phản ánh dịch chuyển cấu trúc tiền gửi trong giai đoạn số hóa. Bên cạnh kết quả tích cực, thách thức gồm an toàn thông tin, khoảng cách số và tính đồng bộ hạ tầng dữ liệu. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất hàm ý quản trị: hoàn thiện định danh điện tử và kết nối mở an toàn, tăng cường bảo vệ người tiêu dùng tài chính số, mở rộng điểm chấp nhận ở nông thôn, nâng cao năng lực tài chính số. Nghiên cứu đóng góp ở việc hệ thống hóa khung khái niệm và bằng chứng mô tả, đồng thời gợi mở hướng lượng hóa tiếp theo.

Từ khóa: tài chính toàn diện; chuyển đổi số; ngân hàng di động; eKYC; tài chính số; ngân hàng thương mại Việt Nam

I. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ trên toàn cầu, tài chính toàn diện ngày càng được nhìn nhận như một trụ cột quan trọng của chiến lược phát triển bền vững ở mỗi quốc gia. Theo lý luận hiện đại về tài chính - ngân hàng, việc mọi người dân có thể tiếp cận và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính chính thức với chi phí hợp lý không chỉ góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế mà còn bảo đảm

công bằng xã hội và giảm bất bình đẳng. Song song với đó, chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng - thông qua các công nghệ như định danh điện tử (eKYC), ngân hàng số, dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI) - đang làm thay đổi căn bản cách thức cung ứng dịch vụ, mở ra cơ hội mở rộng phổ cập tài chính trên diện rộng.

Về mặt thực tiễn, Việt Nam đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận. Tính đến đầu năm 2025, cả nước có hơn 200

¹ Khoa Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Mở Hà Nội

triệu tài khoản thanh toán cá nhân, trong đó hơn 87% người trưởng thành sở hữu tài khoản tại ngân hàng; giao dịch qua kênh số chiếm trên 90% tổng số giao dịch². Chỉ riêng trong quý I/2025, người dân đã thực hiện 5,5 tỷ lượt giao dịch không dùng tiền mặt, với giá trị đạt gần 40 triệu tỷ đồng, cho thấy sự chuyển dịch mạnh mẽ từ tài chính truyền thống sang tài chính số³.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực, thực tiễn cũng đặt ra không ít thách thức. Một bộ phận không nhỏ người dân ở khu vực nông thôn, miền núi, vùng sâu vùng xa vẫn chưa được tiếp cận đầy đủ với dịch vụ tài chính hiện đại do hạn chế về hạ tầng công nghệ, kỹ năng số và trình độ tài chính. Ngoài ra, các vấn đề về an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu, gian lận số và khả năng quản trị rủi ro trong môi trường số cũng đang là áp lực ngày càng lớn đối với các ngân hàng thương mại.

Từ góc độ chính sách, yêu cầu chuyển đổi số ngành ngân hàng đã được thể chế hóa tại nhiều văn bản quan trọng như Quyết định số 749/QĐ-TTg về Chiến lược chuyển đổi số quốc gia của Thủ tướng Chính phủ ký ngày 03/06/2020 và Quyết định số 810/QĐ-NHNN về Kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng của Thống đốc NHNN ký ngày 11/05/2021, đồng thời được tái khẳng định tại Hội nghị chuyển đổi số ngành ngân hàng năm 2025 do Ngân hàng Nhà nước tổ chức ngày 29/05/2025. Việc thúc đẩy tài chính toàn diện thông qua chuyển đổi số vì vậy không chỉ là mục tiêu dài hạn, mà còn là yêu cầu cấp thiết trong giai đoạn hiện nay nhằm thích ứng với xu thế phát triển số hóa, bảo đảm bao trùm tài chính và nâng cao chất lượng quản trị ngân hàng.

Trong bối cảnh đó, bài viết tập trung phân tích bối cảnh, cơ chế tác động và các bằng chứng mô tả về vai trò của chuyển đổi số đối với tài chính toàn diện trong hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam, thông qua một số chỉ báo hoạt động và kinh nghiệm triển khai gần đây. Trên cơ sở đó, nghiên cứu nhận diện xu hướng, khoảng trống và hàm ý chính sách nhằm tăng cường tài chính toàn diện và nâng cao chất lượng quản trị ngân hàng trong giai đoạn số hóa. Đóng góp của bài viết nằm ở việc hệ thống hóa khung khái niệm và bằng chứng mô tả cập nhật, từ đó gợi mở hướng tiếp cận định lượng cho các nghiên cứu tiếp theo.

II. Cơ sở lý luận và tổng quan

2.1. Cơ sở lý luận

2.1.1. Khái niệm và cấu phần của tài chính toàn diện

Tài chính toàn diện được hiểu là việc mở rộng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ tài chính chính thức, phù hợp nhu cầu, an toàn, có trách nhiệm và bền vững đối với nhà cung cấp; cách tiếp cận này đặc biệt nhấn mạnh yêu cầu bao trùm an toàn trong môi trường số (World Bank, 2025).

Về đo lường, các trụ cột thường gồm: (i) tiếp cận (sở hữu tài khoản, hạ tầng chấp nhận thanh toán); (ii) sử dụng (tần suất/giá trị giao dịch, tỷ lệ tài khoản đang hoạt động); (iii) chất lượng & bảo vệ người dùng (an toàn, minh bạch, chi phí) (World Bank, 2025).

2.1.2. Chuyển đổi số trong ngân hàng: nội hàm, cấu phần và rủi ro

Chuyển đổi số trong ngân hàng bao gồm các hợp phần chính: nhận diện & mở tài khoản số (eKYC, sinh trắc học, xác thực đa yếu tố), kênh số (ngân hàng số/di động, ví điện tử, QR/không tiếp xúc), dữ liệu &

² Có hơn 200 triệu tài khoản thanh toán cá nhân tính đến đầu năm 2025

³ 5,5 tỷ lượt giao dịch thanh toán không tiền mặt trong một quý

phân tích (Big Data, AI), kết nối mở (API/ ngân hàng mở - open banking) và an ninh - bảo mật. Các công nghệ xác thực sinh trắc học/xác thực đa yếu tố giúp gia tăng an toàn nhưng đòi hỏi quản trị rủi ro về quyền riêng tư và thiên kiến thuật toán (Alrawili, AlQahtani & Khan, 2024; World Bank, 2025).

2.1.3. Cơ chế tác động của chuyển đổi số tới tài chính toàn diện

Tổng hợp lý thuyết và bằng chứng quốc tế cho thấy tác động diễn ra qua bốn kênh: (1) giảm chi phí giao dịch nhờ số hóa quy trình (mở tài khoản, thanh toán); (2) mở rộng phạm vi cung ứng vượt hạn chế mạng lưới vật lý; (3) nâng cao chất lượng & tính phù hợp thông qua phân tích dữ liệu; (4) tăng cường an toàn - tin cậy nhờ xác thực nâng cao và giám sát gian lận theo thời gian thực (World Bank, 2025). Ở châu Âu/Baltic, bằng chứng cho thấy cường độ thanh toán số có liên hệ dương với bao trùm tài chính và hiệu quả vận hành của định chế tài chính (Mavlutova et al., 2023).

2.1.4. Nhóm chỉ báo gợi ý cho phân tích mô tả của bài

Đầu vào số hóa (cấp ngân hàng): tỷ trọng giao dịch qua kênh số; số người dùng ngân hàng số/di động đang hoạt động; số tài khoản mở mới qua eKYC; tỷ lệ/giá trị thanh toán QR - không tiếp xúc (World Bank, 2025; Mavlutova et al., 2023).

Đầu ra bao trùm (cấp hệ thống/khách hàng): tỷ lệ người trưởng thành có tài khoản; tỷ lệ tài khoản đang hoạt động; số giao dịch không dùng tiền mặt bình quân/khách hàng; mật độ điểm chấp nhận thanh toán; mức sử dụng kênh số ở khu vực nông thôn (World Bank, 2025).

2.2. Tổng quan nghiên cứu

2.2.1. Bằng chứng quốc tế: kết quả, phương pháp và giới hạn

Nhiều nghiên cứu định lượng ghi nhận liên hệ dương giữa mức độ số hóa

(đặc biệt là thanh toán số) với các chỉ báo tài chính toàn diện/hiệu quả vận hành (Mavlutova et al., 2023). Ở cấp quốc gia, Maatallah (2024) cho thấy tương quan $r \approx 0,71$ ($p < 0,05$) giữa chuyển đổi số và tài chính toàn diện trong khảo sát 840 người dân tại 48 tỉnh/thành của Algeria. Bổ sung theo hướng cơ chế, Abada, Boukhalfi, Bentadjine & Daoudi (2024) nhấn mạnh fintech là lực đẩy phổ cập dịch vụ tài chính qua kênh số giai đoạn 2016-2024. Đồng thời, dòng tài liệu chính sách cảnh báo rằng tài chính số tuy mở rộng bao phủ nhưng cũng kéo theo rủi ro hành vi, vận hành và an toàn thông tin, đòi hỏi triển khai có trách nhiệm (World Bank, 2025).

Phương pháp chủ đạo: dữ liệu bảng cấp quốc gia/cấp ngân hàng (OLS/FE; đôi khi IV/GMM) và thước đo số hóa dựa trên thanh toán/kênh số; giới hạn thường gặp: đại diện thước đo (proxy), nhân-quả hai chiều và dị biệt bối cảnh (Mavlutova et al., 2023; Maatallah, 2024).

2.2.2. Bằng chứng và bối cảnh Việt Nam

Các chỉ số hệ thống cập nhật đến quý I/2025 cho thấy mức phổ cập tài khoản cao và kênh số chiếm tỷ trọng chủ đạo; các con số cụ thể đã trình bày tại Mục I. Những xu hướng này cung cấp nền mô tả cho phân tích tiếp theo, đồng thời đặt ra yêu cầu về an toàn dữ liệu, hạ tầng và bao trùm theo vùng/nhóm (World Bank, 2025; NHNN, 2025).

2.2.3. So sánh - tổng hợp

Tổng hợp lại, kết quả quốc tế nhất quán với giả thuyết “số hóa thúc đẩy bao trùm”, trong khi ở Việt Nam hiện chủ yếu là bằng chứng mô tả cập nhật, cần tiếp tục lượng hóa ở cấp ngân hàng với kiểm soát đặc trưng vi mô và xử lý nội sinh (Mavlutova et al., 2023; Maatallah, 2024; NHNN, 2025).

2.3. Khoảng trống nghiên cứu và đóng góp kỳ vọng của bài

Khoảng trống: (i) thiếu nghiên cứu cấp ngân hàng tại Việt Nam lượng hóa mối liên hệ số hóa - bao trùm vượt ra ngoài chỉ báo sở hữu tài khoản; (ii) ít xem xét dị biệt vùng/nhóm dễ tổn thương trong sử dụng kênh số; (iii) chưa xử lý đầy đủ nhân-quả hai chiều và vấn đề đại diện thước đo.

Đóng góp (trong phạm vi bài): (1) Hệ thống hóa khung lý luận và nhóm chỉ báo; (2) Tổng hợp - so sánh bằng chứng quốc tế với bối cảnh Việt Nam; (3) Gợi mở hướng lượng hóa cho nghiên cứu tiếp theo.

III. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thiết kế theo hướng định tính kết hợp thống kê mô tả trên số liệu thứ cấp, nhằm làm rõ bối cảnh, cơ chế tác động và các bằng chứng mô tả về vai trò của chuyển đổi số đối với tài chính toàn diện trong hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam. Bài viết không thực hiện kiểm định thống kê hay mô hình kinh tế lượng; mọi con số chỉ dùng cho mục đích mô tả và minh họa lập luận, thống nhất với định hướng đã nêu ở Mục I.

3.1. Tổng quan tài liệu (định tính)

Bài viết tổng hợp và phân tích các công trình học thuật đã bình duyệt và báo cáo chính sách chính thức giai đoạn 2020-2025 (ưu tiên 2022-2025). Tiêu chí lựa chọn gồm: (i) mức độ liên quan trực tiếp đến tài chính toàn diện và chuyển đổi số ngân hàng; (ii) tính cập nhật; (iii) độ tin cậy của nguồn. Tài liệu được hệ thống theo các nhóm chủ đề: khái niệm và cấu phần tài chính toàn diện, nội dung chuyển đổi số ngân hàng, cơ chế tác động, nhóm chỉ báo đo lường, và rủi ro/quản trị (tham chiếu khung của World Bank và một số nghiên cứu gần đây).

3.2. Số liệu thứ cấp và thống kê mô tả

Nguồn số liệu gồm: (i) công bố của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và đơn vị

chuyên trách (năm 2024-2025); (ii) một số bài viết của báo chí tài chính dẫn nguồn NHNN; (iii) báo cáo khung của World Bank về tài chính toàn diện số.

Các chỉ báo được sắp xếp theo khung ở Mục II:

Nhóm đầu vào số hóa: tỷ trọng giao dịch qua kênh số; số lượng người dùng ngân hàng số/di động đang hoạt động; số tài khoản mở mới qua eKYC; tỷ lệ/giá trị thanh toán QR và không tiếp xúc.

Nhóm đầu ra bao trùm: tỷ lệ người trưởng thành có tài khoản; tỷ lệ tài khoản đang hoạt động; số giao dịch không dùng tiền mặt bình quân; mật độ điểm chấp nhận thanh toán; mức sử dụng kênh số tại khu vực nông thôn.

Nguyên tắc trình bày: chỉ thống kê mô tả và biểu đồ minh họa (khi cần); không tính tương quan/hồi quy; chuẩn hóa mốc thời gian (đầu năm 2025, quý I/2025) và đơn vị; ghi nguồn ngay tại bảng/biểu.

3.3. Phân tích tài liệu và so sánh mô tả

Áp dụng phân tích tài liệu (văn bản chính sách, báo cáo công bố, tư liệu chuyên ngành) để nhận diện cách tiếp cận, công cụ và thực tiễn triển khai (eKYC, ngân hàng di động, thanh toán QR/không tiếp xúc, kết nối mở/API). Thực hiện so sánh mô tả ở mức nguyên tắc - thực hành giữa các nhóm chủ thể (cơ quan quản lý - ngân hàng thương mại - doanh nghiệp công nghệ) nhằm rút ra điểm mạnh, hạn chế và gợi ý quản trị. Bài viết không đối sánh định lượng hay xếp hạng hiệu quả giữa từng ngân hàng cụ thể.

3.4. Bảo đảm độ tin cậy và giới hạn nghiên cứu

Đối chiếu chéo nguồn: so sánh và kiểm chứng thông tin giữa công trình học thuật, báo cáo chính sách (World Bank) và

công bố của NHNN; rà soát định nghĩa chỉ tiêu, mốc thời gian và đơn vị.

Giới hạn: (i) chưa có dữ liệu vi mô đồng nhất cấp ngân hàng để lượng hóa tác động; (ii) rủi ro về biến đại diện khi dùng một số chỉ báo thay thế; (iii) không rút kết luận nhân - quả. Đây là hướng mở cho các nghiên cứu tiếp theo, phù hợp “khoảng trống nghiên cứu” nêu tại Mục II.

IV. Kết quả và thảo luận

4.1. Các chỉ số hệ thống

Như trình bày ở Mục I, đến đầu 2025 tỷ lệ người trưởng thành có tài khoản ngân hàng đạt khoảng 87%; trong quý I/2025, số lượt giao dịch không dùng tiền mặt khoảng 5,5 tỷ, kênh số chiếm tỷ trọng chủ đạo và Mobile Money đạt quy mô đáng kể ở khu vực nông thôn. Các chỉ số này được dùng làm nền mô tả cho phân tích dưới đây.

4.2. Phân tích theo trụ cột tài chính toàn diện

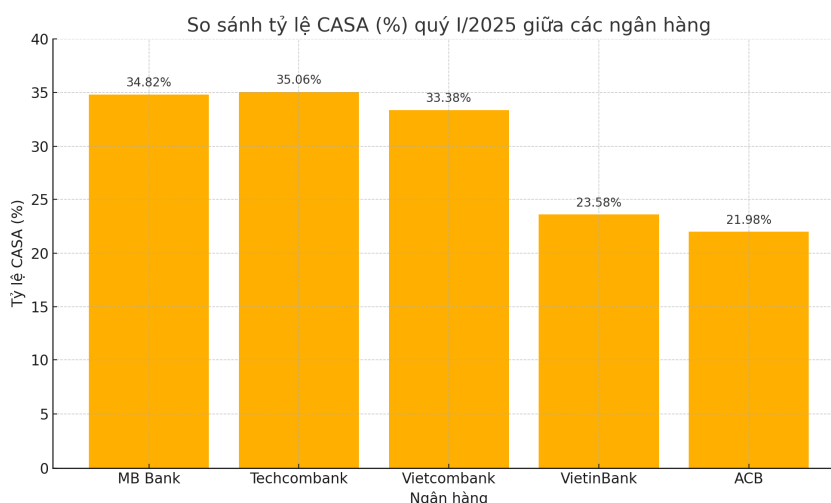
(i) Tiếp cận. Quan sát cho thấy các giải pháp định danh điện tử (eKYC) và kênh ngân hàng số/di động giúp rút ngắn quy trình mở tài khoản, giảm chi phí thời gian và khoảng cách địa lý, từ đó mở rộng

độ bao phủ đến nhóm dân cư ngoài đô thị. Việc mở rộng điểm chấp nhận thanh toán (QR/không tiếp xúc, ví điện tử, Mobile Money) tạo điều kiện để người dùng kích hoạt tài khoản và từng bước tham gia hệ sinh thái thanh toán.

(ii) Sử dụng. Tỷ trọng giao dịch qua kênh số tăng cùng sự lan tỏa của các dịch vụ thanh toán giá trị nhỏ (thanh toán hóa đơn, chuyển tiền, nạp tiền, mua sắm bán lẻ). Tăng trưởng nhanh ở QR và mobile banking gợi ý vai trò của thiết kế sản phẩm đơn giản - chi phí thấp - tiện dụng (miễn/giảm phí, hoàn tiền, giao diện thân thiện). Kết quả mô tả này đồng hướng với ghi nhận trong một số nghiên cứu quốc tế về vai trò của số hóa/fintech đối với mở rộng sử dụng dịch vụ tài chính ở các thị trường mới nổi.

(iii) Chất lượng & an toàn. Việc áp dụng xác thực nâng cao (sinh trắc học, xác thực đa lớp) và giám sát gian lận theo thời gian thực cải thiện mức độ an toàn trong giao dịch. Đồng thời, nguy cơ lừa đảo trực tuyến và vấn đề quyền riêng tư dữ liệu đặt ra yêu cầu tăng cường bảo vệ người tiêu dùng tài chính, bảo đảm người dùng không chỉ “có tài khoản” mà còn sử dụng an toàn và bền vững.

4.3. Khác biệt giữa các ngân hàng



(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các báo cáo của các ngân hàng liên quan)

Biểu đồ minh họa cho thấy tỷ lệ tiền gửi không kỳ hạn (CASA) quý I/2025 ở một số ngân hàng có chênh lệch đáng kể. CASA không phải là chỉ số tài chính toàn diện, nhưng phản ánh phần nào cấu trúc tiền gửi và mức độ sử dụng tài khoản thanh toán. Một số yếu tố có thể giải thích khác biệt (tính mô tả): (i) cấu trúc khách hàng (bán lẻ/nhận lương); (ii) chất lượng nền tảng số & trải nghiệm người dùng; (iii) chính sách phí/lợi ích; (iv) khai thác dữ liệu để gia tăng tần suất giao dịch. Những quan sát này giúp định vị vai trò của chuyển đổi số trong thực hành ngân hàng, không hàm ý quan hệ nhân - quả.

4.4. Thảo luận

Tương đồng. Xu hướng mở rộng kênh số và tăng sử dụng dịch vụ ở Việt Nam phù hợp với kết luận của các nghiên cứu quốc tế rằng số hóa và hệ sinh thái thanh toán số thường đi kèm mức sử dụng dịch vụ tài chính cao hơn trong bối cảnh thị trường đang phát triển (tham khảo Mavlutova et al., 2023; Maatallah, 2024; Abada et al., 2024).

Khác biệt. So với một số quốc gia được nghiên cứu trước đây, Việt Nam nổi bật ở độ phủ QR và sự hiện diện của Mobile Money tại khu vực nông thôn, góp phần tăng tính sẵn có của điểm chấp nhận thanh toán — kênh truyền dẫn quan trọng từ “tiếp cận” sang “sử dụng”.

Hàm ý đo lường. Cần chú trọng các chỉ báo tài khoản đang hoạt động, tần suất giao dịch bình quân và cơ chế bảo vệ người tiêu dùng tài chính, thay vì chỉ dừng ở tỷ lệ sở hữu tài khoản (tham chiếu World Bank, 2025).

4.5. Hàm ý chính sách và quản trị

Đối với cơ quan quản lý: hoàn thiện định danh điện tử, thúc đẩy kết nối mở an toàn (API/ngân hàng mở), chuẩn hóa bảo vệ người tiêu dùng tài chính số (cảnh báo

rủi ro, khiếu nại - bồi hoàn), ưu tiên mở rộng điểm chấp nhận tại nông thôn.

Đối với ngân hàng thương mại: đo lường bao trùm bằng các chỉ báo sử dụng/chất lượng (tài khoản đang hoạt động, MAU/DAU, tần suất giao dịch); thiết kế trải nghiệm đơn giản - phí thấp; tăng cường giám sát gian lận và giáo dục tài chính số.

Đối với hệ sinh thái: khuyến khích merchant nhỏ lẻ chấp nhận QR/không tiếp xúc; tăng liên thông Mobile Money - ngân hàng để chuyển từ “có tài khoản” sang “sử dụng thường xuyên”.

4.6. Hạn chế và hướng tiếp theo

Phân tích trong bài mang tính mô tả, chưa đo lường mức độ tương quan/ảnh hưởng giữa số hóa và tài chính toàn diện do thiếu dữ liệu vi mô đồng nhất. Hướng tiếp theo có thể xây dựng bộ dữ liệu bảng cấp ngân hàng, thử nghiệm thống kê mô tả mở rộng hoặc mô hình kinh tế lượng khi đủ điều kiện dữ liệu — nội dung này nằm ngoài phạm vi của bài hiện tại.

V. Một số khuyến nghị

Để phát huy vai trò của chuyển đổi số trong thúc đẩy tài chính toàn diện tại các ngân hàng thương mại Việt Nam, cần triển khai đồng bộ các giải pháp về công nghệ - dữ liệu - quản trị - chính sách, gắn với ba trụ cột tiếp cận, sử dụng, chất lượng & an toàn.

5.1. Đối với các ngân hàng thương mại

(a) Nền tảng số & dữ liệu. Đẩy nhanh ứng dụng AI/ML và phân tích dữ liệu lớn trong phòng chống gian lận, quản trị rủi ro và cá thể hoá dịch vụ; đồng thời thiết lập quản trị dữ liệu (data governance) và quản trị rủi ro mô hình (model risk) để đảm bảo sử dụng AI có trách nhiệm.

(b) Ngân hàng mở/API. Phát triển API linh hoạt để kết nối an toàn với hệ sinh thái fintech, ví điện tử, Mobile Money, ưu

tiên các tình huống sử dụng phục vụ nhóm khách hàng đại chúng (nạp/rút, thanh toán nhỏ lẻ, chuyển tiền vi mô).

(c) Sản phẩm - trải nghiệm bao trùm. Thiết kế giao diện đơn giản, chi phí thấp, hỗ trợ bằng thông yếu - thiết bị phổ thông, có tùy chọn tiếp cận cho người cao tuổi/người khuyết tật; khuyến khích điểm chấp nhận QR/không tiếp xúc ở vùng nông thôn; đo lường bằng tài khoản đang hoạt động, MAU/DAU, tần suất giao dịch (thay vì chỉ CASA).

(d) An toàn - bảo vệ người dùng. Tăng cường xác thực đa lớp, sinh trắc học, giám sát gian lận thời gian thực, truyền thông cảnh báo rủi ro và cơ chế bồi hoàn minh bạch; lồng ghép mục tiêu ESG trong thiết kế sản phẩm số và giáo dục năng lực tài chính số cho khách hàng.

5.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước và cơ quan quản lý

(a) Khung pháp lý & tiêu chuẩn. Hoàn thiện khuôn khổ về định danh điện tử (eKYC), bảo vệ dữ liệu cá nhân (ví dụ Nghị định 13/2023/NĐ-CP), triển khai Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi) 2023 đồng bộ; ban hành chuẩn API/ngân hàng mở và chuẩn bảo vệ người tiêu dùng tài chính số (cảnh báo, khiếu nại - bồi hoàn).

(b) Hạ tầng dữ liệu dùng chung. Thúc đẩy liên thông VNeID/CSDLQG về dân cư với ngành ngân hàng cho eKYC; phát triển trực chia sẻ dữ liệu an toàn; nâng cấp Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia (CIC) và mở rộng dữ liệu thay thế phục vụ đánh giá khách hàng ít lịch sử tín dụng.

(c) Đo lường bao trùm & giáo dục số. Xây dựng bộ chỉ tiêu tài chính toàn diện dựa trên dữ liệu số (tài khoản đang hoạt động, tần suất giao dịch, mật độ điểm chấp nhận...) thay cho cách đo thuần “sở hữu tài khoản”; tổ chức chương trình giáo dục tài

chính số quy mô toàn quốc, trọng tâm nông thôn - người cao tuổi - nhóm dễ tổn thương.

5.3. Đối với cộng đồng và tổ chức trung gian

(a) Điều phối - chuẩn hoá. Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam và hiệp hội fintech thúc đẩy đối thoại chính sách, chuẩn hoá giao thức API, chuẩn eKYC và khuyến nghị kỹ thuật về phòng chống gian lận.

(b) Chia sẻ dữ liệu có trách nhiệm. Khuyến khích khung chia sẻ dữ liệu giữa ngân hàng - fintech - doanh nghiệp viễn thông theo nguyên tắc đồng thuận - tối thiểu hoá - bảo vệ quyền riêng tư để mở rộng dịch vụ cho khách hàng hồ sơ mỏng (thin-file).

(c) Hỗ trợ điểm chấp nhận. Phối hợp chính quyền địa phương và tổ chức xã hội để mở rộng điểm chấp nhận thanh toán (đặc biệt QR/không tiếp xúc) tại chợ, cửa hàng nhỏ lẻ, dịch vụ công.

VI. Kết luận

Chuyển đổi số đang gắn chặt với mở rộng tài chính toàn diện tại Việt Nam, thể hiện qua các quan sát gần đây về tỷ lệ tiếp cận tài khoản, gia tăng giao dịch không dùng tiền mặt và mức độ phổ cập kênh ngân hàng số/di động. Các công nghệ như eKYC, ngân hàng di động, dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) góp phần đổi mới cách thức cung ứng dịch vụ, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân-đặc biệt ở khu vực nông thôn và nhóm trước đây chưa được phục vụ đầy đủ-tham gia hệ sinh thái tài chính.

Trên cơ sở tổng quan tài liệu và thống kê mô tả từ số liệu thứ cấp, bài viết làm rõ bối cảnh và cơ chế mà chuyển đổi số liên quan tới ba trụ cột của tài chính toàn diện: tiếp cận, sử dụng, và chất lượng & an toàn. Một số chỉ báo như tỷ trọng giao dịch kênh số, tài khoản đang hoạt

động và mật độ điểm chấp nhận thanh toán cho thấy xu hướng mở rộng sử dụng dịch vụ. CASA chỉ được sử dụng như chỉ dấu bối cảnh về cấu trúc tiền gửi và hành vi sử dụng tài khoản thanh toán, không đại diện trực tiếp cho tài chính toàn diện. Trong phạm vi nghiên cứu này, chúng tôi không thực hiện kiểm định thống kê, nên không rút ra kết luận nhân-quả giữa mức độ số hóa và mức độ bao trùm.

Bên cạnh những tín hiệu tích cực, các thách thức quản trị vẫn nổi bật: an toàn thông tin, khoảng cách số theo vùng/nhóm, phân mảnh dữ liệu và yêu cầu khung pháp lý - tiêu chuẩn bảo vệ người tiêu dùng tài chính số đồng bộ. Từ đó, bài viết đề xuất hàm ý quản trị theo ba hướng: (i) hoàn thiện định danh điện tử và kết nối mở an toàn (API/ngân hàng mở); (ii) phát triển hạ tầng dữ liệu dùng chung gắn với bảo vệ quyền riêng tư và giám sát gian lận thời gian thực; (iii) nâng cao năng lực tài chính số cho người dân và mở rộng điểm chấp nhận thanh toán tại nông thôn, qua đó chuyển từ trạng thái “có tài khoản” sang “sử dụng an toàn và thường xuyên”.

Nghiên cứu đóng góp ở việc hệ thống hóa khung khái niệm và tổng hợp bằng chứng mô tả cập nhật cho bối cảnh Việt Nam, đồng thời gợi mở hướng lượng hóa cho các nghiên cứu tiếp theo (xây dựng dữ liệu bảng cấp ngân hàng 2020-2025, đo lường tài khoản đang hoạt động/tần suất giao dịch/điểm chấp nhận, và kiểm định có kiểm soát). Kết quả và hàm ý nêu trên phù hợp với tiêu đề “Chuyển đổi số và tài chính toàn diện: Hàm ý quản trị.”

Tài liệu tham khảo:

1. Đối với bài báo:

- [1]. Abada, A., Boukhalfi, M., Bentadjine, M. A., & Daoudi, A. (2024). The role of financial technology in promoting digital finances in Algeria (2016-2024). *Oblik i finansi*, 4(106), 5-14. [https://doi.org/10.33146/2307-9878-2024-4\(106\)-5-14](https://doi.org/10.33146/2307-9878-2024-4(106)-5-14)

- [2]. Alrawili, R., AlQahtani, A. A. S., & Khan, M. K. (2024). Biometric user authentication: Application, evaluation, and discussion. *Computers & Electrical Engineering*, 119, 109485. <https://doi.org/10.1016/j.compeleceng.2024.109485>
- [3]. Maatallah, M. (2024). The role of digital transformation in enhancing financial inclusion: Unveiling the economic and social challenges from residents' perspective. *SocioEconomic Challenges*, 8(3), 93-107. [https://doi.org/10.61093/sec.8\(3\).93-107.2024](https://doi.org/10.61093/sec.8(3).93-107.2024)
- [4]. Mavlutova, I., Spilbergs, A., Verdenhofs, A., Natrins, A., Arefjevs, I., & Volkova, T. (2023). Digital transformation as a driver of the financial sector sustainable development: An impact on financial inclusion and operational efficiency. *Sustainability*, 15(1), 207. <https://doi.org/10.3390/su15010207>

2. Đối với báo cáo hội nghị, báo điện tử và tài liệu tổ chức:

- [5]. EY Việt Nam. (2024). *Improving Vietnam's financial inclusion and FinTech's role in collaboration with credit institutions*. EY. https://www.ey.com/en_vn/financial-services/improving-vietnam-financial-inclusion
- [6]. Thời báo Ngân hàng. (2025, 4 tháng 1). *Có hơn 200 triệu tài khoản thanh toán cá nhân tính đến đầu năm 2025*. <https://thoibaonganhang.vn/co-hon-200-trieu-tai-khoan-thanh-toan-ca-nhan-tinh-den-dau-nam-2025-162777.html>
- [7]. VnExpress. (2025, 15 tháng 6). *5,5 tỷ lượt giao dịch không tiền mặt trong một quý*. <https://vnexpress.net/5-5-ty-luat-giao-dich-khong-tien-mat-trong-mot-quy-4898906.html>
- [8]. World Bank. (2025). *The Global Findex Database 2025: Highlights on digital financial inclusion*. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>

DIGITAL TRANSFORMATION AND FINANCIAL INCLUSION: MANAGERIAL IMPLICATIONS

Nguyen Thuy Linh⁴

Abstract: *Financial inclusion is a central objective of Vietnam's Banking Sector Development Strategy for 2025, with an orientation toward 2030. Amid rapid digital transformation, commercial banks in Vietnam have deployed eKYC, mobile banking, e-wallets, QR and contactless payments, big data, and AI to broaden access to and use of services. This study employs qualitative methods combined with descriptive statistics on secondary data from the State Bank of Vietnam and international organizations to elucidate the context and mechanisms linking digital transformation to financial inclusion. Descriptive evidence indicates that by early 2025 about 87% of adults held a bank account; in Q1 2025 roughly 5.5 billion non-cash transactions were recorded, with digital channels dominant; and several banks reported current account-savings account (CASA) ratios above 30%, reflecting a shift in deposit structure during the digitalization period. Alongside these positive developments, key challenges persist: information security, the digital divide, and data-infrastructure interoperability. Accordingly, the paper proposes managerial implications: strengthening eKYC and secure open-banking connectivity, enhancing consumer protection in digital finance, expanding merchant acceptance in rural areas, and improving digital financial literacy. The study contributes by systematizing the conceptual framework and up-to-date descriptive evidence while identifying avenues for subsequent quantitative analysis.*

Keywords: *financial inclusion, digital transformation, mobile banking, eKYC, digital finance, and commercial banks in Vietnam*

⁴ Hanoi Open University