

Phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam nhìn từ trải nghiệm khách hàng

ThS. Đinh Thu Hà, Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Tóm tắt: Bài viết phân tích sự phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam từ góc nhìn trải nghiệm khách hàng. Trên cơ sở kết quả khảo sát 480 khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng số, kết hợp với dữ liệu thứ cấp cập nhật từ các nguồn chính thức, bài viết làm rõ những biểu hiện chủ yếu của quá trình phát triển này thông qua các chiều cạnh như tính dễ sử dụng, tính hữu ích, tốc độ và độ chính xác giao dịch, bảo mật và an toàn, chất lượng hỗ trợ dịch vụ, cùng sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng. Kết quả cho thấy dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam đã có bước phát triển rõ rệt, thể hiện ở mức độ phổ biến ngày càng cao của thanh toán số và đánh giá tương đối tích cực của khách hàng đối với giao diện, tốc độ xử lý và tính tiện ích của dịch vụ. Tuy nhiên, các khía cạnh liên quan đến bảo mật, độ ổn định hệ thống và chiều sâu của trải nghiệm hỗ trợ vẫn còn dư địa cải thiện. Từ đó, bài viết gợi mở một số hàm ý đối với phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam theo hướng lấy trải nghiệm khách hàng làm trung tâm, đồng thời chú trọng hơn tới độ ổn định, an toàn giao dịch, chất lượng hỗ trợ và cá nhân hóa dịch vụ.

Từ khóa: dịch vụ ngân hàng số; trải nghiệm khách hàng; chuyển đổi số; ngân hàng thương mại

Digital Banking Service Development in Vietnam from the Perspective of Customer Experience

Abstract: This paper examines the development of digital banking services in Vietnam from the perspective of customer experience. Based on a survey of 480 users of digital banking services, combined with updated secondary data from official sources, the paper clarifies the main dimensions through which such development can be observed, including ease of use, perceived usefulness, transaction speed and accuracy, security and safety, service support quality, customer satisfaction, and continuance intention. The findings indicate that digital banking services in Vietnam have developed significantly, as reflected in the growing prevalence of digital payments and customers' relatively positive evaluations of interface design, processing speed, and service usefulness. However, aspects related to security, system stability, and the depth of support experience still require further improvement. Based on these findings, the paper proposes several implications for the future development of digital banking services in Vietnam, emphasizing a customer-centered approach, stronger system stability, transaction safety, better service support, and deeper personalization.

Keywords: digital banking services; customer experience; digital transformation; commercial banks

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, chuyển đổi số đã trở thành động lực quan trọng của quá trình hiện đại hóa ngành ngân hàng ở Việt Nam. Cùng với sự phát triển của hạ tầng thanh toán điện tử, định danh số và các nền tảng công nghệ, dịch vụ ngân hàng số ngày càng mở rộng cả về phạm vi cung ứng lẫn mức độ sử dụng thực tế. Theo công bố của Ngân hàng Nhà nước (NHNN), hoạt động thanh toán số hiện đã được theo dõi thường xuyên qua nhiều chỉ tiêu thống kê chính thức; trong khi đó, Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS) cho biết năm 2024 Việt Nam ghi nhận 9,56 tỷ giao dịch không dùng tiền mặt, tăng gần 30% so với năm 2023. Những số liệu này cho thấy ngân hàng số không còn là một xu hướng riêng lẻ mà đã trở thành một cấu phần quan trọng của hệ thống tài chính - ngân hàng.

Tuy nhiên, nếu chỉ nhìn vào số lượng giao dịch hoặc độ phủ dịch vụ, vẫn chưa thể phản ánh đầy đủ chất lượng phát triển của ngân hàng số. Trong bối cảnh các ngân hàng đều đã cung cấp nhiều tiện ích cơ bản trên nền tảng số, khác biệt cạnh tranh ngày càng phụ thuộc vào trải nghiệm thực tế của khách hàng. Nói cách khác, phát triển dịch vụ ngân hàng số không chỉ là mở rộng tính năng, mà còn là nâng cao mức độ dễ sử dụng, tính hữu ích, tốc độ xử lý, độ an toàn, sự ổn định hệ thống và chất lượng hỗ trợ dịch vụ.

Từ bối cảnh đó, bài viết tập trung phân tích sự phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam nhìn từ trải nghiệm khách hàng. Cụ thể, bài viết làm rõ các chiều cạnh chính của trải nghiệm khách hàng trong môi trường ngân hàng số, phân tích những biểu hiện nổi bật về tính tiện ích, tốc độ, an toàn, ổn định và chất lượng hỗ trợ dịch vụ, từ đó đề xuất một số hàm ý đối với phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

Về cơ sở lý thuyết, dịch vụ ngân hàng số được hiểu là việc cung ứng các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng thông qua Internet, thiết bị di động và các kênh điện tử khác, cho phép khách hàng thực hiện giao dịch mà không cần hiện diện trực tiếp tại quầy. Dịch vụ ngân hàng số bao gồm các chức năng như truy vấn số dư, chuyển tiền, thanh toán, mở tài khoản, tiết kiệm trực tuyến và một số dịch vụ tài chính mở rộng trên các nền tảng ngân hàng điện tử. Ở nghĩa rộng hơn, đây không chỉ là sự thay thế kênh giao dịch truyền thống mà còn là sự thay đổi cách ngân hàng tương tác với khách hàng thông qua công nghệ và dữ liệu.

Trong bài viết này, trải nghiệm khách hàng được xem là lăng kính phản ánh chất lượng phát triển của dịch vụ ngân hàng số. Trải nghiệm đó được thể hiện qua một số chiều cạnh chủ yếu: tính dễ sử dụng, tính hữu ích, tốc độ và độ chính xác giao dịch, bảo mật và an toàn, chất lượng hỗ trợ dịch vụ, cùng sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng. Khi khách hàng cảm nhận dịch vụ số là thuận tiện, ổn định và đáng tin cậy, mức độ phát triển của ngân hàng số mới được phản ánh ở chiều sâu, chứ không chỉ ở số lượng giao dịch hay số lượng tính năng.

Về phương pháp nghiên cứu, bài viết sử dụng cách tiếp cận kết hợp giữa dữ liệu sơ cấp từ khảo sát thực tế và dữ liệu thứ cấp cập nhật từ các nguồn chính thức. Về dữ liệu sơ cấp, bài viết khai thác bộ khảo sát 480 khách hàng từ 18 tuổi trở lên, đã sử dụng ít nhất một dịch vụ ngân hàng số trong vòng sáu tháng gần nhất. Các nhóm biến được sử dụng gồm tính dễ sử dụng, tính hữu ích, bảo mật và tin cậy, chất lượng hỗ trợ dịch vụ, sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng. Về dữ liệu thứ cấp, các thông tin liên quan đến bối cảnh phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam được khai thác từ NHNN Việt Nam, NAPAS và một số tài liệu của World Bank, đảm bảo nghiên cứu phản ánh được những thay đổi gần đây của thị trường và chính sách. Về phương pháp phân tích, bài viết chủ yếu sử dụng phân tích tổng hợp, mô tả và so sánh. Trước hết, các chiều cạnh của trải nghiệm khách hàng trong ngân hàng số được hệ thống hóa làm khung phân tích. Tiếp đó, dữ liệu khảo sát được sử dụng để phản ánh đánh giá của khách hàng đối với các khía cạnh như giao diện, tốc độ, bảo mật, chất lượng hỗ trợ và sự hài lòng. Cuối cùng, các dữ liệu thứ cấp cập nhật được đặt trong mối liên hệ với kết quả khảo sát để làm rõ bối cảnh phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam và rút ra hàm ý cho giai đoạn tiếp theo.

3. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam nhìn từ trải nghiệm khách hàng

3.1. Bối cảnh phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam

Trong những năm gần đây, phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam diễn ra trong bối cảnh chuyển đổi số ngành ngân hàng được thúc đẩy mạnh cả từ phía chính sách, hạ tầng thanh toán và nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng. NHNN Việt Nam hiện duy trì hệ thống dữ liệu thống kê chính thức về hoạt động thanh toán, trong đó có các chỉ tiêu về giao dịch thanh toán nội địa, giao dịch qua Internet và Mobile Banking, số lượng thẻ ngân hàng và tài khoản tiền gửi thanh toán của cá nhân. Điều này cho thấy hoạt động ngân hàng số không còn là xu hướng riêng lẻ của từng tổ chức tín dụng mà đã trở thành một cấu phần ổn định trong hệ thống thống kê và quản lý chính thức của ngành ngân hàng.

Sự phát triển này được phản ánh rõ ở tốc độ mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt. Theo NAPAS, năm 2024 Việt Nam ghi nhận 9,56 tỷ giao dịch không dùng tiền mặt, tăng gần 30% so với năm 2023; trong đó giao dịch QR tăng rất mạnh cả về số lượng lẫn giá trị. Xu hướng này cho thấy hành vi thanh toán của người dùng đang dịch chuyển nhanh sang môi trường số, đồng thời tạo nền tảng thuận lợi để các ngân hàng thương mại mở rộng hệ sinh thái dịch vụ số và tăng tần suất tương tác với khách hàng trên kênh điện tử.

Bước sang năm 2025 và những tháng đầu năm 2026, xu hướng số hóa tiếp tục được duy trì. Theo NHNN, tại thời điểm hết quý I/2026, hầu hết các dịch vụ ngân hàng cơ bản đã được cung cấp trên kênh số, nhiều tổ chức tín dụng đạt tỷ lệ trên 95% giao dịch thực hiện trên kênh số. Chỉ trong 2 tháng đầu năm 2026, giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt đạt khoảng 4,7 tỷ giao dịch với giá trị 57,4 triệu tỷ đồng, tăng 40,74% về số lượng và 13,41% về giá trị so với cùng kỳ năm trước. Các số liệu này cho thấy sự phát triển của ngân hàng số tại Việt Nam không chỉ được đo bằng độ phủ sản phẩm, mà còn thể hiện ở cường độ sử dụng thực tế của người dùng trên nền tảng số.

Từ góc nhìn nghiên cứu, sự phát triển dịch vụ ngân hàng số không nên chỉ được hiểu là mở rộng số lượng chức năng hay gia tăng quy mô giao dịch, mà cần được đánh giá thông qua chất lượng trải nghiệm của khách hàng khi tiếp cận và sử dụng dịch vụ. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh cạnh tranh ngân hàng số ngày càng dựa nhiều hơn vào tính thuận tiện, tốc độ xử lý, độ an toàn, tính ổn định của hệ thống và khả năng hỗ trợ người dùng theo thời gian thực. Các tiêu chí phản ánh trải nghiệm khách hàng trong môi trường ngân hàng số ở Việt Nam có thể tập trung vào các nhóm khía cạnh như tính dễ sử dụng, tính hữu ích, bảo mật và tin cậy, chất lượng dịch vụ hỗ trợ, sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng.

Bảng 1. Một số chỉ dấu bối cảnh phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam

| Chỉ dấu | Nội dung nổi bật |
|--|---|
| Hạ tầng thống kê và quản lý chính thức | NHNN duy trì dữ liệu thống kê về giao dịch thanh toán nội địa, Internet/Mobile Banking, thẻ ngân hàng và tài khoản thanh toán cá nhân |
| Thanh toán không dùng tiền mặt | Năm 2024 có 9,56 tỷ giao dịch không dùng tiền mặt, tăng gần 30% so với 2023 |
| Mức độ số hóa giao dịch | Nhiều tổ chức tín dụng đạt trên 95% giao dịch thực hiện trên kênh số |
| Tăng trưởng giao dịch đầu năm 2026 | 2 tháng đầu năm 2026 đạt khoảng 4,7 tỷ giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt, tăng 40,74% về số lượng |

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ NHNN và NAPAS.

Nhìn từ các chỉ dấu ở Bảng 1 có thể thấy, phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam hiện nay không còn chỉ phản ánh ở việc mở rộng tính năng hay gia tăng số lượng ngân hàng tham gia, mà đã được thể hiện rõ qua cường độ sử dụng thực tế của khách hàng và mức độ số hóa ngày càng sâu trong hoạt động thanh toán. Việc thanh toán không dùng tiền mặt tăng nhanh, tỷ lệ giao dịch qua kênh số tại nhiều tổ chức tín dụng đạt mức rất cao, cùng với việc NHNN đã duy trì hệ thống thống kê chính thức cho thấy ngân hàng số đang dần chuyển từ giai đoạn mở rộng tiếp cận sang giai đoạn phát triển theo chiều sâu. Đây cũng là cơ sở để đánh giá chất lượng phát triển dịch vụ ngân hàng số không chỉ từ phía hạ tầng hay quy mô giao dịch, mà còn từ góc nhìn trải nghiệm của người sử dụng.

3.2. Trải nghiệm khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam

Nếu xem trải nghiệm khách hàng là một góc tiếp cận để đánh giá chất lượng phát triển dịch vụ ngân hàng số, thì kết quả khảo sát cho thấy bức tranh nhìn chung khá tích cực, nhưng chưa đồng đều giữa các chiều cạnh. Trước hết, khách hàng có xu hướng đánh giá tương đối tốt đối với tính hữu ích và mức độ thường xuyên sử dụng dịch vụ số. Trong bộ dữ liệu khảo sát, nhóm biến “Tính hữu ích cảm nhận” đạt mức trung bình 3,46/5, trong khi nhóm “Thói quen/tần suất sử dụng” đạt 3,81/5. Điều này cho thấy khách hàng không chỉ nhận thấy dịch vụ ngân hàng số có ích trong hoạt động tài chính hàng ngày mà còn hình thành thói quen sử dụng tương đối thường xuyên. Ở góc độ phát triển dịch vụ, đây là chỉ báo quan trọng vì nó phản ánh ngân hàng số đã vượt qua giai đoạn thử nghiệm hành vi để trở thành một phần của thói quen giao dịch thường nhật.

Một trong những chiều cạnh nổi bật nhất của trải nghiệm khách hàng là tính dễ sử dụng và chất lượng giao diện. Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí “ứng dụng dễ sử dụng, giao diện thân thiện” có điểm trung bình 3,86/5, là mức cao nhất trong nhóm tiêu chí về trải nghiệm. Bên cạnh đó, tiêu chí “thông tin hiển thị rõ ràng, dễ hiểu” đạt 3,81/5. Kết quả này cho thấy sự phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam trong thời gian qua đã gắn khá chặt với quá trình cải thiện thiết kế giao diện, đơn giản hóa thao tác và tăng tính trực quan trong hành trình người dùng. Đây là một chuyển biến đáng chú ý vì trong môi trường ngân hàng số, thiết kế trải nghiệm không chỉ là yếu tố thẩm mỹ mà là điều kiện quyết định khả năng tiếp cận và duy trì sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh giao diện và tính dễ dùng, tốc độ xử lý giao dịch là một thành phần then chốt của trải nghiệm khách hàng. Dữ liệu khảo sát cho thấy tiêu chí “tốc độ xử lý giao dịch nhanh và ổn định” đạt 3,74/5; tiêu chí “thông tin giao dịch được cập nhật nhanh và chính xác” đạt trên 3,6/5. Những kết quả này phản ánh rằng người dùng nhìn chung đánh giá khá tích cực đối với hiệu năng vận hành của dịch vụ ngân hàng số. Về mặt phát triển dịch vụ, đây là dấu hiệu cho thấy các ngân hàng không chỉ mở rộng số lượng tiện ích mà còn đầu tư tương đối hiệu quả vào khả năng xử lý giao dịch theo thời gian thực, giảm độ trễ và tăng tính minh bạch thông tin. Trong môi trường cạnh tranh hiện nay, tốc độ và độ chính xác của giao dịch gần như là phần cốt lõi của giá trị trải nghiệm, bởi bất kỳ sự chậm trễ nào cũng có thể nhanh chóng làm giảm niềm tin của người dùng.

Tuy nhiên, khi chuyển sang các chiều cạnh liên quan đến an toàn, bảo mật và độ ổn định hệ thống, kết quả khảo sát cho thấy mức đánh giá tuy tích cực nhưng chưa thực sự nổi bật. Nhóm tiêu chí về “bảo mật và an toàn” dao động khoảng 3,35 đến 3,66/5, trong khi tiêu chí “hệ thống vận hành ổn định, ít gián đoạn” đạt 3,19/5. Điều này hàm ý rằng mặc dù khách hàng đã có mức độ tin cậy tương đối đối với dịch vụ ngân hàng số, nhưng sự an tâm của họ chưa thật sự tuyệt đối, đặc biệt trong bối cảnh rủi ro lừa đảo số, tấn công mạng và sự cố giao dịch luôn là mối quan tâm lớn. Xét trên

phương diện phát triển, đây là điểm cho thấy ngân hàng số ở Việt Nam đã tiến khá nhanh về mở rộng dịch vụ và nâng tiện ích, song chiều sâu của trải nghiệm an toàn và ổn định hệ thống vẫn còn là không gian cần tiếp tục đầu tư.

Diễn biến thực tế của ngành ngân hàng trong giai đoạn gần đây càng cho thấy tầm quan trọng của yếu tố an toàn, bảo mật. Theo NHNN, cùng với đà tăng của thanh toán số, cơ quan quản lý tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, tăng cường giám sát các hệ thống thanh toán quan trọng và đẩy mạnh đối chiếu sinh trắc học để làm sạch dữ liệu khách hàng. Tính đến thời điểm công bố tại quý I/2026, gần 155 triệu hồ sơ khách hàng đã được đối chiếu thông tin sinh trắc học. Điều này phản ánh rằng quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam ngày nay không thể tách rời khỏi yêu cầu nâng chuẩn xác thực, bảo mật và an toàn hệ thống. Nói cách khác, trải nghiệm khách hàng trong ngân hàng số không chỉ là trải nghiệm thuận tiện, mà còn là trải nghiệm tin cậy.

Một chiều cạnh khác của trải nghiệm khách hàng là chất lượng hỗ trợ dịch vụ. Theo kết quả khảo sát, tiêu chí “thái độ phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện” đạt 3,68/5 và tiêu chí “ngân hàng phản hồi, xử lý thắc mắc kịp thời” đạt 3,66/5. Kết quả này cho thấy trải nghiệm số không loại bỏ vai trò của yếu tố con người, mà chỉ làm thay đổi cách thức tương tác giữa ngân hàng và khách hàng. Thực tế, trong môi trường số hóa cao, khách hàng càng đòi hỏi sự hỗ trợ nhanh, rõ ràng và có khả năng giải quyết vấn đề trong thời gian ngắn. Vì vậy, phát triển dịch vụ ngân hàng số không thể chỉ tập trung vào công nghệ nền tảng mà còn phải đồng thời nâng chất lượng chăm sóc khách hàng, tích hợp các hình thức hỗ trợ đa kênh và tăng khả năng phản hồi theo thời gian thực.

Từ tổng hòa các chiều cạnh trên, có thể thấy sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam hiện ở mức khá tích cực, nhưng chưa đạt đến trạng thái hoàn toàn vượt trội. Các yếu tố tác động rõ nhất đến sự hài lòng và xu hướng tiếp tục sử dụng là tốc độ giao dịch, độ an toàn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ và trải nghiệm giao diện. Điều đó có nghĩa là từ góc nhìn người dùng, sự phát triển của dịch vụ ngân hàng số không được cảm nhận trước hết qua số lượng tính năng mới, mà qua mức độ trơn tru của toàn bộ hành trình sử dụng. Khi khách hàng cảm thấy ứng dụng dễ hiểu, giao dịch nhanh, ít lỗi, an toàn và được hỗ trợ tốt, họ mới có xu hướng duy trì sử dụng lâu dài.

Bảng 2. Một số kết quả khảo sát phản ánh trải nghiệm khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng số

| Nhóm tiêu chí | Chỉ báo cụ thể | Giá trị trung bình | Diễn giải |
|------------------------|-------------------------------------|--------------------|--|
| Tính hữu ích | Tính hữu ích cảm nhận | 3,46/5 | Khách hàng nhìn nhận khá rõ ích lợi của dịch vụ số |
| Thói quen sử dụng | Thói quen/tần suất sử dụng | 3,81/5 | Mức độ sử dụng thường xuyên tương đối cao |
| Tốc độ giao dịch | Xử lý giao dịch nhanh, ổn định | 3,74/5 | Là một trong những yếu tố được đánh giá tốt |
| Độ chính xác thông tin | Cập nhật giao dịch nhanh, chính xác | >3,6/5 | Tạo cảm giác tin cậy trong quá trình sử dụng |

| | | | |
|----------------------|---|-------------|--|
| Bảo mật và an toàn | Nhóm tiêu chí bảo mật | 3,35-3,66/5 | Tích cực nhưng chưa thật sự vượt trội |
| Ổn định hệ thống | Hệ thống ít gián đoạn | 3,19/5 | Là điểm còn cần tiếp tục cải thiện |
| Chất lượng hỗ trợ | Thái độ phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện | 3,68/5 | Yếu tố con người vẫn có vai trò quan trọng |
| Chất lượng hỗ trợ | Phản hồi và xử lý thắc mắc kịp thời | 3,66/5 | Hỗ trợ dịch vụ ảnh hưởng trực tiếp tới trải nghiệm |
| Giao diện người dùng | Ứng dụng dễ sử dụng, thân thiện | 3,86/5 | Là tiêu chí được đánh giá cao nhất |
| Hiện thị thông tin | Thông tin rõ ràng, dễ hiểu | 3,81/5 | Tăng khả năng tiếp cận và thao tác thuận lợi |

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát thực tế

Từ bảng trên có thể rút ra hai nhận xét quan trọng. Thứ nhất, trải nghiệm khách hàng với dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam hiện nay có xu hướng tích cực hơn ở các khía cạnh gắn với tính tiện dụng và hiệu năng vận hành, đặc biệt là giao diện, khả năng thao tác và tốc độ giao dịch. Thứ hai, các khía cạnh gắn với an toàn, bảo mật và độ ổn định hệ thống tuy không bị đánh giá thấp, nhưng chưa tạo được mức độ vượt trội tương xứng với tốc độ mở rộng của ngân hàng số. Điều này cho thấy sự phát triển hiện nay vẫn nghiêng nhiều về mở rộng dịch vụ và tối ưu giao diện, trong khi trải nghiệm an toàn và ổn định cần tiếp tục được củng cố để tạo nền cho lòng tin dài hạn của khách hàng.

3.3. Một số vấn đề đặt ra từ góc nhìn trải nghiệm khách hàng

Thứ nhất, sự phát triển của dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam đã tạo ra thay đổi rõ rệt về hành vi sử dụng, nhưng chất lượng trải nghiệm chưa đồng đều giữa các chiều cạnh. Khách hàng đánh giá khá tốt về giao diện, khả năng thao tác và tốc độ xử lý giao dịch, song mức độ hài lòng đối với độ ổn định hệ thống và an toàn bảo mật chưa ở cùng một mặt bằng. Điều này cho thấy tiến trình phát triển hiện nay có xu hướng đi nhanh ở phần “tiện ích hóa” và “thuận tiện hóa” dịch vụ, trong khi khía cạnh bảo đảm an toàn và củng cố niềm tin trong trải nghiệm vẫn cần thêm thời gian và nguồn lực đầu tư.

Thứ hai, khi quy mô giao dịch số tăng mạnh, yêu cầu về ổn định hệ thống và bảo mật dữ liệu trở nên khắt khe hơn. Số liệu mới từ NHNN cho thấy trong 2 tháng đầu năm 2026, lượng giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt đã đạt khoảng 4,7 tỷ giao dịch. Ở quy mô như vậy, bất kỳ sự cố kỹ thuật nào dù nhỏ cũng có thể ảnh hưởng đến số lượng rất lớn người dùng trong thời gian ngắn. Vì thế, từ góc nhìn trải nghiệm khách hàng, độ ổn định hệ thống không còn là yêu cầu kỹ thuật thuần túy mà đã trở thành yếu tố cấu thành trực tiếp của chất lượng dịch vụ ngân hàng số.

Thứ ba, sự phát triển của ngân hàng số ngày càng gắn với nhu cầu tăng niềm tin số. Việc NHNN và các tổ chức tín dụng đẩy mạnh đối chiếu sinh trắc học, chuẩn hóa dữ liệu khách hàng và hoàn thiện cơ chế giám sát thanh toán cho thấy niềm tin của khách hàng hiện nay được hình thành không chỉ từ trải nghiệm sử dụng suôn sẻ, mà còn từ cảm nhận rằng giao dịch của họ được bảo vệ bởi một hạ tầng an toàn, xác thực và có khả năng kiểm soát rủi ro tốt hơn. Điều này đặt ra yêu cầu

rằng trong giai đoạn tiếp theo, phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam phải chuyển từ mục tiêu “số hóa nhiều hơn” sang mục tiêu “số hóa đáng tin cậy hơn”.

Thứ tư, trải nghiệm khách hàng trong ngân hàng số không thể tách rời chất lượng hỗ trợ và khả năng phản hồi của ngân hàng. Kết quả khảo sát cho thấy các tiêu chí liên quan đến phản hồi dịch vụ và thái độ phục vụ đều được đánh giá khá tích cực, nhưng chưa ở mức thật sự vượt trội. Điều này gợi ý rằng dù ngân hàng số giảm dần sự phụ thuộc vào giao dịch trực tiếp tại quầy, yếu tố con người vẫn là điểm chạm quan trọng trong việc duy trì sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Nói cách khác, phát triển dịch vụ ngân hàng số không chỉ là đầu tư ứng dụng và hạ tầng, mà còn là tổ chức lại cách ngân hàng tương tác với khách hàng trong môi trường số.

Tóm lại, nhìn từ trải nghiệm khách hàng, dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam đã có bước phát triển rõ rệt cả về mức độ phổ biến lẫn chất lượng sử dụng. Tuy nhiên, sự phát triển này mới thực sự nổi bật ở các khía cạnh thuận tiện, dễ dùng và tốc độ xử lý, trong khi các chiều cạnh liên quan đến độ ổn định, bảo mật và chiều sâu của hỗ trợ dịch vụ vẫn còn dư địa cải thiện đáng kể. Chính khoảng cách giữa “dịch vụ số hóa” và “trải nghiệm số tốt” là vấn đề cốt lõi đặt ra cho giai đoạn phát triển tiếp theo của ngân hàng số tại Việt Nam.

4. Hàm ý đối với phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam

Từ thực trạng có thể thấy, phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam đã đạt được bước tiến rõ rệt cả về độ phủ dịch vụ lẫn mức độ sử dụng thực tế của khách hàng. Tuy nhiên, nếu nhìn từ trải nghiệm khách hàng, yêu cầu đặt ra trong giai đoạn tới không còn dừng ở việc mở rộng số lượng tính năng hay gia tăng quy mô giao dịch, mà là nâng cao chất lượng phát triển theo chiều sâu. Nói cách khác, trọng tâm của phát triển dịch vụ ngân hàng số cần chuyển dần từ “số hóa nhiều hơn” sang “số hóa tốt hơn”, trong đó sự thuận tiện, an toàn, ổn định và khả năng đáp ứng kỳ vọng của khách hàng phải trở thành tiêu chí trung tâm. Kết quả khảo sát cho thấy những yếu tố được đánh giá tích cực nhất hiện nay là giao diện dễ sử dụng, thông tin hiển thị rõ ràng, tốc độ xử lý giao dịch và mức độ hữu ích của dịch vụ; trong khi đó, bảo mật, an toàn và độ ổn định hệ thống vẫn là những phương diện còn cần tiếp tục cải thiện.

Thứ nhất, các ngân hàng thương mại cần phát triển dịch vụ ngân hàng số theo định hướng lấy trải nghiệm khách hàng làm trung tâm trong toàn bộ quá trình thiết kế, cung ứng và cải tiến dịch vụ. Trong giai đoạn đầu của chuyển đổi số, lợi thế cạnh tranh có thể đến từ việc nhanh chóng đưa dịch vụ lên nền tảng điện tử, mở rộng tiện ích thanh toán, chuyển khoản, tiết kiệm, vay tiêu dùng hay tích hợp ví điện tử. Tuy nhiên, khi phần lớn ngân hàng đều đã cung cấp các dịch vụ cơ bản trên kênh số, khác biệt cạnh tranh ngày càng phụ thuộc vào cảm nhận thực tế của người dùng trong quá trình sử dụng. Điều này đòi hỏi các ngân hàng không chỉ phát triển thêm tính năng, mà cần tái cấu trúc hành trình khách hàng theo hướng đơn giản, trực quan, dễ tiếp cận và giảm tối đa các điểm gây gián đoạn. Một dịch vụ ngân hàng số được xem là phát triển hiệu quả không phải vì có nhiều chức năng hơn, mà vì khách hàng có thể sử dụng thuận lợi hơn, nhanh hơn và ít gặp trở ngại hơn trong toàn bộ quá trình giao dịch.

Thứ hai, cần ưu tiên mạnh hơn cho việc nâng cao tốc độ xử lý, độ ổn định hệ thống và tính liên tục của dịch vụ số. Kết quả khảo sát cho thấy tốc độ xử lý giao dịch là một trong những yếu tố được khách hàng đánh giá tích cực nhất, trong khi độ ổn định hệ thống lại là chiều cạnh có mức đánh giá thấp hơn tương đối. Điều này cho thấy người dùng rất nhạy cảm với hiệu năng thực tế của nền tảng số. Trong điều kiện lượng giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt tiếp tục tăng nhanh, chỉ riêng 2 tháng đầu năm 2026 đã đạt khoảng 4,7 tỷ giao dịch với giá trị 57,4 triệu tỷ đồng,

mọi gián đoạn hệ thống dù ngắn cũng có thể ảnh hưởng đồng thời tới số lượng lớn khách hàng và làm suy giảm niềm tin đối với dịch vụ ngân hàng số. Vì vậy, các ngân hàng cần tiếp tục đầu tư vào năng lực xử lý giao dịch theo thời gian thực, dự phòng hệ thống, giám sát hiệu năng, cảnh báo sớm rủi ro vận hành và khả năng khôi phục dịch vụ khi phát sinh sự cố. Độ ổn định của hệ thống trong giai đoạn tới cần được xem là một chỉ tiêu chất lượng cốt lõi của phát triển ngân hàng số, ngang tầm với tốc độ xử lý và độ phủ chức năng.

Thứ ba, củng cố niềm tin số phải trở thành ưu tiên chiến lược trong phát triển dịch vụ ngân hàng số. Trải nghiệm khách hàng trong môi trường số không chỉ được hình thành từ sự thuận tiện, mà còn từ cảm nhận an toàn khi thực hiện giao dịch, cung cấp dữ liệu cá nhân và tương tác với hệ thống số. Kết quả khảo sát cho thấy nhóm tiêu chí về bảo mật và an toàn được đánh giá ở mức khá, nhưng chưa thực sự vượt trội. Điều đó hàm ý rằng dù khách hàng đã chấp nhận và sử dụng dịch vụ ngân hàng số ngày càng thường xuyên, họ vẫn còn những dè dặt nhất định liên quan đến rủi ro mất an toàn thông tin, gián đoạn giao dịch và gian lận số. Trong bối cảnh này, phát triển dịch vụ ngân hàng số không thể tách rời việc tăng cường xác thực đa lớp, chuẩn hóa dữ liệu khách hàng, đẩy mạnh ứng dụng sinh trắc học, giám sát bất thường giao dịch và truyền thông minh bạch hơn về các biện pháp bảo vệ người dùng. Việc NHNN và các tổ chức tín dụng triển khai đối chiếu thông tin sinh trắc học ở quy mô lớn cho thấy an toàn giao dịch đang dần trở thành một nền tảng thể chế của phát triển ngân hàng số, chứ không còn là giải pháp kỹ thuật riêng lẻ của từng ngân hàng. Về phía các ngân hàng thương mại, điều quan trọng không chỉ là bảo mật trên thực tế, mà còn là giúp khách hàng nhận biết rõ ràng họ đang được bảo vệ bằng một hạ tầng giao dịch đáng tin cậy.

Thứ tư, các ngân hàng cần chuyển từ tư duy số hóa dịch vụ sang tư duy thiết kế trải nghiệm số có tính cá nhân hóa cao hơn. Một trong những giới hạn phổ biến của phát triển ngân hàng số hiện nay là nhiều nền tảng đã cung cấp khá đầy đủ chức năng cơ bản, nhưng mức độ cá nhân hóa chưa theo kịp sự đa dạng trong nhu cầu và hành vi người dùng. Trong khi đó, trải nghiệm khách hàng trong ngân hàng số ngày càng phụ thuộc vào khả năng hệ thống nhận diện bối cảnh sử dụng, ưu tiên thao tác phổ biến, gợi ý dịch vụ phù hợp và giảm ma sát trong những giao dịch lặp lại. Điều này đặt ra yêu cầu các ngân hàng phải khai thác dữ liệu khách hàng theo hướng phục vụ cải thiện hành trình sử dụng, chứ không chỉ phục vụ marketing hay mở rộng bán chéo sản phẩm. Từ góc nhìn phát triển bền vững, một nền tảng ngân hàng số tốt là nền tảng giúp người dùng “ít phải nghĩ hơn” khi thực hiện giao dịch quen thuộc, đồng thời vẫn bảo đảm được mức độ an toàn và khả năng kiểm soát của khách hàng trong mọi quyết định tài chính.

Thứ năm, cần nâng cao chất lượng hỗ trợ dịch vụ trong môi trường số theo hướng đa kênh, phản hồi nhanh và giải quyết vấn đề thực chất. Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí về thái độ phục vụ chuyên nghiệp và khả năng phản hồi thắc mắc đều được đánh giá khá tích cực, song chưa đủ mạnh để trở thành lợi thế nổi bật. Điều đó gợi ý rằng ngay cả trong ngân hàng số, yếu tố con người vẫn là một phần quan trọng của trải nghiệm khách hàng. Khi khách hàng gặp lỗi giao dịch, nghi ngờ rủi ro bảo mật hoặc không hiểu cách sử dụng một chức năng mới, sự hỗ trợ kịp thời và rõ ràng có thể quyết định việc họ tiếp tục sử dụng hay rời bỏ nền tảng. Vì vậy, các ngân hàng cần phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng theo hướng kết hợp giữa tự động hóa và can thiệp của con người, trong đó chatbot, tổng đài, ứng dụng, email và các điểm chạm hỗ trợ khác phải được tổ chức như một hệ thống thống nhất. Mục tiêu không chỉ là phản hồi nhanh, mà còn là giải quyết được vấn đề một cách nhất quán, minh bạch và tạo cảm giác được đồng hành cho khách hàng trong môi trường số.

Thứ sáu, về phía cơ quan quản lý, cần tiếp tục hoàn thiện hạ tầng thể chế cho phát triển ngân hàng số theo hướng hỗ trợ đổi mới nhưng vẫn bảo đảm an toàn hệ thống. Tốc độ gia tăng thanh toán số, sự phổ biến của xác thực điện tử và việc dịch chuyển mạnh của hành vi giao dịch lên môi trường số đòi hỏi khuôn khổ quản lý phải theo kịp cả về tiêu chuẩn an toàn, cơ chế giám sát lẫn định hướng chia sẻ hạ tầng thanh toán. Trong bối cảnh NHNN đã duy trì hệ thống thống kê chính thức về giao dịch thanh toán, thẻ ngân hàng và tài khoản thanh toán, đồng thời tiếp tục thúc đẩy chuyển đổi số ngành ngân hàng, bước đi tiếp theo cần hướng tới là tăng khả năng kết nối dữ liệu, chuẩn hóa quy trình giám sát, nâng cao hiệu lực cảnh báo sớm rủi ro và tạo điều kiện để các tổ chức tín dụng đổi mới trải nghiệm khách hàng trong khuôn khổ an toàn hơn. Một môi trường thể chế ổn định, minh bạch và cập nhật kịp với thay đổi công nghệ sẽ giúp giảm chi phí thích ứng cho ngân hàng, đồng thời làm tăng mức độ tin cậy của khách hàng đối với dịch vụ số.

Có thể thấy, hàm ý lớn nhất rút ra từ góc nhìn trải nghiệm khách hàng là phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam trong giai đoạn tới phải được đặt trên bốn trụ cột gắn kết với nhau: thuận tiện trong sử dụng, ổn định trong vận hành, an toàn trong giao dịch và tin cậy trong hỗ trợ dịch vụ. Nếu giai đoạn trước nhấn mạnh việc mở rộng nhanh kênh số và phổ cập tiện ích cơ bản, thì giai đoạn tới cần nhấn mạnh chất lượng phát triển theo chiều sâu, tức là làm cho mỗi giao dịch số trở nên dễ dàng hơn, ít lỗi hơn, an toàn hơn và có khả năng đáp ứng tốt hơn kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng. Chính khả năng chuyển từ “số hóa dịch vụ” sang “nâng cấp trải nghiệm số” sẽ quyết định mức độ bền vững của phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam trong những năm tới.

5. Kết luận

Phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam trong thời gian qua đã đạt được những kết quả rõ nét cả về độ phủ dịch vụ lẫn mức độ sử dụng thực tế của khách hàng. Nhìn từ góc độ trải nghiệm khách hàng, những điểm nổi bật nhất của quá trình này là sự cải thiện về tính tiện ích, mức độ dễ sử dụng, tốc độ xử lý giao dịch và chất lượng giao diện. Tuy nhiên, các phương diện như bảo mật, độ ổn định hệ thống và chiều sâu của hỗ trợ dịch vụ vẫn là những nội dung cần tiếp tục được chú trọng hơn trong giai đoạn tới.

Từ kết quả phân tích có thể thấy, phát triển dịch vụ ngân hàng số không chỉ là mở rộng chức năng hay gia tăng quy mô giao dịch, mà còn là nâng cao chất lượng trải nghiệm trong toàn bộ hành trình sử dụng của khách hàng. Vì vậy, để phát triển bền vững, các ngân hàng thương mại Việt Nam cần chuyển mạnh hơn từ tư duy số hóa dịch vụ sang tư duy nâng cấp trải nghiệm số, trong đó sự thuận tiện, an toàn, ổn định và tin cậy cần trở thành những trụ cột trung tâm. Bài viết đồng thời gợi ý rằng việc đánh giá sự phát triển của ngân hàng số trong thời gian tới cần tiếp tục gắn với cảm nhận và hành vi thực tế của khách hàng, thay vì chỉ dựa vào các chỉ tiêu tăng trưởng kỹ thuật hay quy mô giao dịch.

Tài liệu tham khảo

1. Demircüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. World Bank.
2. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

3. Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam. (2025). *NAPAS organized 2025 mission implementation conference*.
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
5. Thủ tướng Chính phủ. (2020). *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*.
6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2025). *Công bố Chương trình Ngày không tiền mặt năm 2025 với chủ đề “Thanh toán không tiền mặt thúc đẩy kinh tế số”*
7. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2026). *Hoạt động thanh toán và chuyển đổi số ngân hàng tiếp tục gặt hái nhiều trái ngọt*.
8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2023). *Quyết định số 810/QĐ-NHNN phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*.
9. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
10. World Bank. (2019). *Digital payment - A Dream or Reality for Vietnamese in Rural and Remote Areas*.