

AI (trí tuệ nhân tạo) có thể mang đến tăng trưởng đột phá cho ngân hàng, nhưng việc triển khai cũng có thách thức về nhân lực, bảo mật dữ liệu và thông tin...

Ngân hàng có điều kiện cần và đủ để triển khai AI trong các hoạt động. Ảnh: Thu Trang

Cú hích từ AI

Trong những năm gần đây, ứng dụng [trí tuệ nhân tạo \(AI\)](#) đã trở thành một xu hướng nổi bật cho các doanh nghiệp trên toàn cầu nói chung và ngành ngân hàng nói riêng.

Theo số liệu từ FPT Digital, ngành ngân hàng là một trong số những ngành đang có mức độ trưởng thành về AI cao nhất, với 85% ngân hàng đã thiết lập chiến lược ứng dụng AI trong xây dựng các sản phẩm, dịch vụ mới và hơn 59% nhân sự đang sử dụng AI trong hoạt động hàng ngày.

Kinh phí của các ngân hàng cho GenAI được dự đoán sẽ tăng lên 85 tỉ USD vào năm 2030, tăng mạnh so với mức 6 tỉ USD năm 2024, đánh dấu mức đầu tư tăng hơn 1.400%. Xu hướng đầu tư mạnh mẽ này cho thấy rõ sự chuyển dịch từ ngân hàng truyền thống, Digital Bank sang AI Bank.

Chia sẻ tại hội thảo: “Xu hướng ứng dụng AI & Thực tiễn triển khai trong ngành Ngân hàng” mới đây, ông Đoàn Hữu Hậu, Giám đốc Dịch vụ Chuyển đổi và AI FPT Digital cho biết, ứng dụng AI trong ngành ngân hàng có khả năng mang lại nhiều lợi ích to lớn, giảm thiểu thời gian và chi phí xử lý, nâng cao độ chính xác và tính minh bạch, đồng thời cung cấp các dịch vụ cá nhân hóa cho khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động và quản lý rủi ro.

Các hệ thống AI có khả năng phân tích lượng dữ liệu khổng lồ trong thời gian ngắn, giúp phát hiện gian lận nhanh chóng, chính xác. AI cũng hỗ trợ tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng thông qua các trợ lý ảo và chatbot. Những công cụ này có khả năng cung cấp dịch vụ hỗ trợ 24/7, giúp giải đáp thắc mắc, xử lý các yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng.

Ứng dụng AI trong các hoạt động là điều được các ngân hàng tại Việt Nam rất quan tâm. Ảnh: Thu Trang

Khó khăn và thách thức

Theo ông Đoàn Hữu Hậu, ngành ngân hàng với đặc thù là kinh doanh tiền tệ, tài chính có mức độ nhạy bén cao với nhu cầu thị trường và mức độ trưởng thành cao về ứng dụng công nghệ, tạo ra cả điều kiện cần, điều kiện đủ để đi đầu trong ứng dụng công nghệ AI.

Tuy nhiên, ngành ngân hàng cũng đối mặt với thách thức, bởi nguồn lực của mỗi ngân hàng từ tài chính, nhân lực, vật lực là khác nhau nên việc ứng dụng AI cần phải cân nhắc kỹ về lợi ích.

Bên cạnh đó, ngành tài chính ngân hàng là một ngành kinh doanh có điều kiện, chịu sự chi phối của rất nhiều quy định pháp luật trong nước và thế giới, nên việc ứng dụng công nghệ mới phải được xem xét kỹ lưỡng để đảm bảo không vi phạm.

Theo ông Nguyễn Đức Lâm - chuyên gia công nghệ tại Techcombank thì việc triển khai AI trong ngân hàng không dễ dàng. Vấn đề bảo mật dữ liệu và quyền riêng tư luôn là mối quan tâm hàng đầu. Theo ông Lâm, khó khăn trong ứng dụng AI tại Techcombank nói riêng và Việt Nam nói chung, có lẽ là nhân lực AI chất lượng cao, vấn đề bảo mật dữ liệu, bảo mật thông tin trong thời đại AI như hiện nay.

Còn ông Nguyễn Chiến Thắng - Giám đốc Trung tâm phát triển tại SHB Bank nhấn mạnh để ứng dụng AI, một thách thức lớn nữa là việc tích hợp các hệ thống AI mới với cơ sở hạ tầng công nghệ hiện có. Trong thời kỳ bùng nổ dữ liệu như hiện tại, việc đào tạo các model AI đòi hỏi hạ tầng phần cứng như GPU phải mạnh.

Để việc [triển khai AI hiệu quả trong ngân hàng](#), các chuyên gia khuyến nghị các ngân hàng cần cân nhắc phương án hạ tầng công nghệ thông tin phù hợp với khả năng tài chính, mức độ sử dụng AI và năng lực quản trị, đồng thời phải đảm bảo tính tương thích giữa các hệ thống; thông thạo và khai thác hiệu quả năng lực của AI.

Chuyên gia FPT Digital Trương Minh Trang chia sẻ về lộ trình ứng dụng AI hiệu quả qua 6 bước, gồm: Chuẩn bị, hình thành ý tưởng, đánh giá ý tưởng, xác định các ý tưởng ưu tiên, thực thi ý tưởng và giám sát việc thực thi ý tưởng.