

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

CÁC NHÂN TỐ NHẢY NGỌN QUYẾT ĐỊNH ĐẾN
FINTECH TRONG THANH TOÁN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

TÁC GIẢ: THIÊN HUỖ

TRẦN THỊ HÀ TRANG

Khóa học: 2016 - 2020

ĐẠI HỌC HUẾ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

KHOA TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

CÁC NHÂN TỐ NH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH SỬ DỤNG
FINTECH TRONG THANH TOÁN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI THÀNH THỊ A THIÊN HUẾ

Sinh viên: Trần Thị Hà Trang

Lớp: K50 Tài chính

Khóa học: 2016 - 2020

Giáo viên hướng dẫn:

Th.S Nguyễn Hữu Phương

Huế, tháng 12 năm 2019



Lời Cảm Ơn

Quá trình thực tập cuối khóa là cơ hội thực sự hữu ích và cần thiết cho mỗi sinh viên để trang bị cho mình những kiến thức, kỹ năng thực tế và nghề nghiệp tiếp nối lại của mình. Trong quá trình thực tập và hoàn thành bài báo cáo này em đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ và đóng góp từ Thầy, Cô, gia đình và bạn bè.

Trước tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu nhà trường đã tạo điều kiện tốt nhất cho chúng em được học tập và rèn luyện, quý Thầy, Cô giáo trường Đại học Kinh tế và quý Thầy, Cô khoa Tài chính – Ngân hàng đã truyền tải những kiến thức bổ ích trong suốt thời gian học tập. Đặc biệt em xin bày tỏ lòng biết ơn đến cô Nguyễn Hồ Phương Thảo là người đã trực tiếp hướng dẫn, giúp đỡ em trong quá trình nghiên cứu và hoàn thành báo cáo thực tập này.

Đồng thời em xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo, các anh chị nhân viên của Ngân hàng TMCP Kỹ thuật Việt Nam - Chi nhánh Huế đã tạo điều kiện giúp đỡ, hỗ trợ em trong suốt thời gian thực tập.

Trong bài báo cáo thực tập cuối khóa này mặc dù bản thân đã cố gắng nỗ lực hết mình để giải quyết các yêu cầu và mục đích đặt ra song do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được ý kiến đóng góp, phê bình của quý Thầy, Cô giáo để khóa luận được hoàn thiện hơn. Cuối cùng, kính chúc quý Thầy, Cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp trồng người cao quý.

Huế, tháng 12 năm 2019

Sinh viên: Trần Thị Hà Trang



TÓM TẮT

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã và đang tác động đến mọi mặt của đời sống kinh tế - xã hội toàn cầu nói chung, Việt Nam nói riêng. Tài chính ngân hàng là một trong những lĩnh vực chịu ảnh hưởng sâu sắc của cuộc cách mạng này mà biểu hiện rõ nhất là sự phát triển nhanh chóng vũ bão của công nghệ tài chính (Fintech) với sự tập trung chủ yếu trong lĩnh vực thanh toán – lĩnh vực có tiềm năng nhất trong công nghệ tài chính hiện nay. Các ứng dụng Fintech trong thanh toán đã và đang đem lại nhiều lợi ích cũng như thách thức cho thị trường tài chính tại Việt Nam. Mặc dù các dịch vụ Fintech trong hoạt động thanh toán có nhiều lợi ích nói chung đang rất “nhập nhèm”, tuy nhiên trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế dường như còn tiềm ẩn những vướng mắc và gặp rất nhiều khó khăn trong triển khai. Nghiên cứu tập trung làm rõ các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ công nghệ tài chính của khách hàng cá nhân tại tỉnh Thừa Thiên Huế. Thông qua việc sử dụng bảng khảo sát 154 khách hàng, kết hợp phân tích định lượng bằng SPSS 20, nghiên cứu này cho thấy “Quyết định sử dụng” dịch vụ Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân tại địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế chịu ảnh hưởng của các nhóm nhân tố “Sự hữu ích”, “Tính an toàn và bảo mật”, “Tính dễ sử dụng”, “Sự thuận lợi” và “Chuẩn chấp nhận” đều có ảnh hưởng tích cực, trong đó “Sự hữu ích” là nhóm nhân tố có tác động mạnh nhất. Qua đó, đưa ra các giải pháp hữu ích cho các đơn vị cung ứng dịch vụ Fintech trong thanh toán cũng như các cơ quan quản lý trong việc phát triển dịch vụ này tại Việt Nam nói chung và tỉnh Thừa Thiên Huế nói riêng.

M C L C

PH N 1: PH N M Đ U	1
1. Lý do a ch n đ tài	1
2. M c tiêu nghiên c u	2
3. Đ i t ng và ph m vi nghiên c u	2
4. Ph ng pháp nghiên c u	2
5. K t c u đ tài	5
PH N 2. N I DUNG NGHIÊN C U	6
CH NG 1. T NG QUAN V CÁC NHÂN T NH H NG Đ N QUY T Đ NH S Đ NG FINTECH TRONG THANH TOÁN C A KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN	6
1.1. T ng quan v Fintech	6
1.1.1. Khái ni m	6
1.1.2. L ch s hình thành và phát tri n c a Fintech	7
1.1.3. Đ i t ng c a Fintech	9
1.1.4. Phân khúc ngành công nghi p Fintech	10
1.1.5. Tác đ ng c a Fintech	13
1.2. S l c tình hình phát tri n c a Fintech trên th gi i	15
1.3. Fintech trong thanh toán c a khách hàng cá nhân	20
1.4. C s th c ti n	23
1.4.1. T ng quan các nghiên c u v Fintech	28
1.4.2. M t s mô hình tâm lý xã h i đã đ c s d ng trong nghiên c u	25
1.4.2.1. Mô hình Lý thuy t hành đ ng h p lý - TRA	25
1.4.2.2. Mô hình Lý thuy t hành vi d tính - TPB	26
1.4.2.3. Mô hình ch p nh n công ngh - TAM	27
1.5. Đ xu t mô hình nghiên c u	27
1.5.1. Xây d ng mô hình nghiên c u	27
1.5.2. Gi thi t nghiên c u	28
1.5.3. Xây d ng thang đo	31
CH NG 2. PHÂN TÍCH CÁC NHÂN T NH H NG Đ N QUY T Đ NH S Đ NG FINTECH TRONG THANH TOÁN CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN T I T NH TH A THIÊN HU 	33
2.1. Th c tr ng s d ng Fintech trong thanh toán t i Vi t Nam và trên đ a bàn t nh Th a Thiên Hu	33

2.1.1. Thực trạng sử dụng Fintech tại Việt Nam	38
2.1.2. Thực trạng sử dụng Fintech tại tỉnh Thừa Thiên Huế	39
2.1.3. Chính sách về Fintech tại Việt Nam.....	40
2.2. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quy mô sử dụng dịch vụ Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân tại tỉnh Thừa Thiên Huế	38
2.2.1. Đặc điểm cơ bản của mẫu khảo sát	38
2.2.1.1.Mô tả đặc điểm nhân khẩu học.....	38
2.2.1.2.Thực trạng hiểu biết và sử dụng Fintech trong thanh toán.....	40
2.2.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo	42
2.2.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	44
2.2.3.1.Phân tích nhân tố khám phá các biến độc lập.....	44
2.2.3.2. Phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc.....	47
2.3. Phân tích tương quan.....	47
2.4. Phân tích hồi quy.....	48
2.5. Kiểm định phân phối chuẩn.....	52
2.6. Ảnh hưởng của đặc điểm nhân khẩu học đến đánh giá tác động của các nhóm nhân tố	56
CHƯƠNG 3. GIỚI PHÁP NÂNG CAO KHẢ NĂNG TIẾP NHẬN DỊCH VỤ FINTECH TRONG THANH TOÁN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI TỈNH THỪA THIÊN HUẾ	60
3.1. Nhận định báo trong tương lai về làn sóng Fintech tại Việt Nam	60
3.2. Các xu hướng giải pháp	62
3.3. Giải pháp phát triển dịch vụ Fintech trong thanh toán.....	62
3.3.1.Giải pháp đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ Fintech trong thanh toán	62
3.3.2. Khuyến nghị với Nhà nước	66
PHỤ LỤC 3: KẾT LUẬN.....	71
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	72

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Các phân khúc Fintech	10
Hình 1.2. Biểu đồ tăng giá trị đầu tư toàn cầu Fintech 2013 - 2018 (Tỷ USD).....	16
Hình 1.3. Biểu đồ phân bổ số lượng các công ty Fintech tại ASEAN	19
Hình 1.4. Tỷ trọng ngành công nghiệp Fintech ASEAN phân theo loại hình	19
Hình 1.5. Mô hình thuyết hành động hợp lý - TRA	25
Hình 1.6. Mô hình Lý thuyết hành vi động tính - TPB	26
Hình 1.7. Mô hình chấp nhận công nghệ TAM.....	27
Hình 1.8. Mô hình nghiên cứu đầu xuất.....	28
Hình 2.1. Biểu đồ tăng kỷ lục khi khách hàng chấp nhận dịch vụ Fintech.....	41
Hình 2.2. Biểu đồ tăng kỷ lục nguồn thông tin về dịch vụ Fintech	41
Hình 2.3. Biểu đồ tăng loại hình Fintech khách hàng sử dụng	42

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.2. Giá trị đầu tư vào Fintech năm 2016 – 2018 (Đơn vị: tỷ USD)	15
Bảng 1.3. Thang đo nghiên cứu.....	31
Bảng 2.1. Bảng mô tả đặc điểm nhân khẩu học của mẫu.....	38
Bảng 2.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo trước khi tiến hành kiểm định	43
Bảng 2.3. Đánh giá độ tin cậy thang đo nhóm biến phụ thuộc “Quyết định sử dụng”	44
Bảng 2.4. Bảng hợp hệ số phân tích EFA biến đặc lập.....	45
Bảng 2.5. Kết quả phân tích EFA với nhân tố “Quyết định sử dụng”	47
Bảng 2.6. Kết quả phân tích tương quan giữa ý định sử dụng và các nhân tố đặc lập	48
Bảng 2.7. Kết quả kiểm định quy các nhân tố ảnh hưởng đến “Quyết định sử dụng”	49
Bảng 2.8. Đánh giá của khách hàng với các nhân tố	53
Bảng 2.9. Kết quả Independent - Samples T Test với các biến Giới tính, Nổi bật và Đã sử dụng hay chưa	56
Bảng 2.10. Kết quả One - way Anova với các biến Tuổi, Trình độ học vấn, Nghề nghiệp và Thu nhập	58

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Diễn giải
AI (Artificial Intelligence)	Trí thông minh nhân tạo
ATM (Automated teller machine)	Máy rút tiền tự động
Fintech (Financial technology)	Công nghệ tài chính
Insurtech (Insurance technology)	Công nghệ bảo hiểm
IPO (Initial Public Offering)	Phát hành cổ phiếu lần đầu
M&A (Mergers and Acquisition)	Sáp nhập và Mua lại
P2P (Peer-to-peer)	Cho vay ngang hàng
PFM (Personal management finance)	Quản lý tài chính cá nhân
POS (Point of Sale)	Máy bán hàng chấp nhận thanh toán
QR (Quick Response)	Mã phản ứng nhanh
Regtech (Regulatory technology)	Công nghệ pháp lý
SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)	Phần mềm đồ đạc sử dụng để phân tích thống kê
TAM (Technology Acceptance Model)	Mô hình chấp nhận công nghệ
TPB (Theory of planned behavior)	Lý thuyết hành vi dự tính
Thẻ EMV (Europay, MasterCard & Visa)	Thẻ chip được ban hành bởi các Tổ chức thẻ quốc tế
TRA (Theory of Reasoned Action)	Thuyết hành động hợp lý

Tailieu.vn

Trường Đại học Kinh tế Huế

PHẦN 1: PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 (hay còn gọi là cuộc cách mạng 4.0) với các nền tảng cốt lõi là trí tuệ nhân tạo (AI), vạn vật kết nối (Internet of things), và dữ liệu lớn (Big data) đã và đang tác động đến mọi mặt của đời sống kinh tế - xã hội toàn cầu nói chung, Việt Nam nói riêng. Tài chính ngân hàng là một trong những lĩnh vực chịu ảnh hưởng sâu sắc của cuộc cách mạng này mà biểu hiện rõ nhất là sự phát triển nhanh nhẹn vũ bão của công nghệ tài chính (Fintech), của việc ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực tài chính ngân hàng.

Fintech đã mang đến cho nền công nghiệp tài chính Việt Nam một diện mạo mới. Theo khảo sát toàn cảnh về Fintech khu vực Asean 2018 của Ernst & Young, Việt Nam có khoảng 70 công ty Fintech đang hoạt động với tổng vốn đầu tư 129 triệu USD và tập trung cho lĩnh vực thanh toán. Sự ra đời của hàng loạt các ứng dụng Fintech trong thanh toán đã và đang đem lại nhiều cơ hội cũng như thách thức cho hoạt động thanh toán tại Việt Nam.

Tính đến tháng 3/2018, số lượng thẻ thanh toán trên cả nước là 18.287 máy ATM, 70.231.000 thẻ thanh toán và 289.075 máy POS. Trong khi đó, tại cùng thời điểm tại địa bàn Thừa Thiên Huế chỉ có 238 máy ATM phân bố trên toàn tỉnh tương ứng với 1,3% cả nước, 946.000 thẻ thanh toán đang lưu hành chiếm 1,4% số lượng thẻ thanh toán toàn quốc và có 1.303 máy POS đặt tại các siêu thị, cửa hàng chiếm 0,45% cả nước. Những con số đó cho thấy dịch vụ Fintech trong hoạt động thanh toán tại thị trường Thừa Thiên Huế đang như còn tiềm năng và gặp rất nhiều khó khăn trong triển khai. Sự phổ biến của thói quen dùng tiền mặt của người dân, sự hạn chế trong hiểu biết về ứng dụng mới này hay những sự lo ngại về những rủi ro có thể xảy ra khi sử dụng,... là những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng này. Chính vì vậy, nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ công nghệ tài chính của khách hàng là rất quan trọng để các tổ chức tài chính có cơ sở khoa học để xuất giải pháp phát triển dịch vụ chính Fintech nói chung và Fintech trong thanh toán nói riêng đến khách hàng. Do đó, em đã quyết định chọn đề tài **“Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân tại tỉnh Thừa Thiên Huế”** làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hiểu thông hóa các số lý thuyết và quy định số dòng dịch vụ Fintech nói chung và Fintech trong thanh toán nói riêng.

- Xác định các nhân tố ảnh hưởng và đo lường mức ảnh hưởng của từng nhân tố đến quy định số dòng dịch vụ Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân tại địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Đề ra những giải pháp và kiến nghị nhằm góp phần nâng cao khả năng tiếp nhận dịch vụ Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố ảnh hưởng đến quy định số dòng dịch vụ Fintech trong hoạt động thanh toán.

- Đối tượng khảo sát: Khách hàng cá nhân tại địa bàn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Không gian nghiên cứu của đề tài là địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Thời gian nghiên cứu:

+ Số liệu sơ cấp thu thập trong giai đoạn từ tháng 9/2019 đến tháng 12/2019.

+ Số liệu thứ cấp thu thập từ năm 2013 đến 2019.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu tài liệu: là phương pháp tìm hiểu những vấn đề liên quan đến đề tài nghiên cứu thông qua sách báo, mạng Internet, những tạp chí, bài viết nghiên cứu được công bố trên đây.

- Phương pháp so sánh và phân tích: là phương pháp dựa trên số liệu đã thu thập được để tiến hành so sánh, đánh giá, cụ thể hóa làm rõ hơn các nhân tố ảnh hưởng đến quy định số dòng Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân.

- Phương pháp tổng hợp: là phương pháp tổng hợp những thông tin đã thu thập để rút ra kết luận và đánh giá.

- Phương pháp thu thập số liệu: Tiến hành chọn mẫu điều tra, phát bảng hỏi thu thập ý kiến khách hàng cá nhân trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Các bước tiến hành điều tra được thực hiện như sau:

➤ **Bộ c 1: Xây dựng bảng hỏi**

+ Bảng câu hỏi khảo sát được xây dựng dựa trên thang đo Likert 5 điểm với nhiều biến khác nhau, từng một với mức độ đồng ý tăng dần, từ “Rất không đồng ý” đến “Rất đồng ý”. Các biến này được rút ra từ các nghiên cứu trước đây và được thay đổi, chỉnh sửa để phù hợp với thực tế và điều kiện của địa bàn nghiên cứu.

+ Bảng hỏi điều tra gồm 2 phần chính: Phần 1 - Thông tin chung, bao gồm có các câu hỏi về thông tin cá nhân của người được hỏi và các câu hỏi nhằm để quyết định các mẫu hợp lệ và không hợp lệ. Phần 2 – Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân. Đây là phần chính của bảng hỏi bao gồm nhiều mức độ để xếp vào các nhóm nhân tố khác nhau.

➤ **Bộ c 2: Thực hiện khảo sát khách hàng**

+ Đối tượng điều tra của nghiên cứu này là một tổng thể lớn – khách hàng cá nhân trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Theo nghiên cứu của Hair và cộng sự (1998) cho tham khảo về kích thước mẫu để kiểm tra thì mẫu là gấp 5 lần tổng số biến quan sát. Trong bài nghiên cứu này, tác giả xây dựng thang đo 7 nhân tố gồm 24 biến quan sát nên số mẫu tối thiểu là 120 mẫu. Tuy nhiên, do khi thực hiện sẽ có một số mẫu không hợp lệ. Vì vậy, để đáp ứng được khả năng đi đến điểm cho tổng thể, em thực hiện khảo sát 200 khách hàng, trong đó 154 khách hàng đã biết và đã sử dụng Fintech trong thanh toán được đưa vào phân tích định lượng với SPSS 20.

+ Phương pháp chọn mẫu: phương pháp thuận tiện. Bất kỳ khách hàng trả lời thành nào trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế đồng ý tham gia trả lời phiếu khảo sát sẽ được đưa vào mẫu.

+ Sau khi thực hiện khảo sát, tiến hành lọc để lấy ra các bảng hỏi hợp lệ với dữ liệu nghiên cứu để tiến hành thực hiện phân tích nhân tố.

- Phương pháp xử lý số liệu: Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20 để thực hiện các phân tích sau:

+ Phân tích thống kê mô tả: Được dùng để miêu tả các đặc tính mẫu điều tra. Ngoài ra, nghiên cứu còn tiến hành kiểm định sự ảnh hưởng của các nhân tố nhân khẩu học đến mức độ nhận biết dịch vụ Fintech trong thanh toán. Từ đó, đưa ra các gợi ý pháp phù hợp với dữ liệu nghiên cứu.

+ Phân tích nhân tố khám phá: Phân tích nhân tố “là một phương pháp giảm chiều lượng biến, cho phép chúng ta diễn giải biến hóa dữ liệu bằng cách gộp nhiều biến thành một biến tổng hợp gọi là nhân tố” theo Kimberly M.Rennie (1997).

Trong nghiên cứu này, với phần mềm SPSS 20 phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để thực hiện. Phân tích EFA chỉ có ý nghĩa khi hệ số KMO - một chỉ tiêu dùng để xem xét mức độ thích hợp của EFA nằm trong khoảng 0,5 đến 1; giá trị Sig. của kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (giá trị Sig. < 0,5); hay là các biến có mối quan hệ với nhau trong tổng thể theo Trảng và Ngọc (2008). Mặt khác, hệ số tải nhân tố (Factor loading) – chỉ tiêu để đo lường mức ý nghĩa thiết thực của phân tích EFA phải đạt mức cho phép. Theo Hair và cộng sự (1998), hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,3 được xem là đạt mức tối thiểu; hệ số lớn hơn 0,4 được xem là quan trọng và nếu lớn hơn 0,5 được xem là có ý nghĩa thống kê. Trong nghiên cứu này tác giả sử dụng hệ số Factor loading là 0,5 để đo lường ý nghĩa thống kê.

+ Phân tích tương quan Pearson

Phân tích tương quan là một trong những công đoạn khi thực hiện phân tích để kiểm tra bằng SPSS, để kiểm tra rằng giữa biến phụ thuộc và biến độc lập có mối tương quan tuyến tính hay không, mối quan hệ đó có chặt chẽ hay không và nhằm phát hiện hiện tượng đa cộng tuyến khi các biến độc lập có mối tương quan mạnh mẽ với nhau. Phân tích tương quan thường được thực hiện trước phân tích hồi quy. Tương quan Pearson r có giá trị giao động từ -1 đến 1.

Biến độc lập và biến phụ thuộc có tương quan với nhau chỉ khi hệ số Sig. < 0,05. Nếu biến độc lập và biến phụ thuộc không có mối quan hệ tương quan (Sig. > 0,05) thì cần loại bỏ và không đưa biến độc lập này vào phân tích hồi quy. Nếu các biến độc lập có mối quan hệ tương quan với nhau (Sig. < 0,05) thì có nguy cơ xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình hồi quy, lúc này dùng hệ số phóng đại phương sai VIF để kiểm tra hiện tượng này.

+ Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy dùng để xem xét các nhân tố có ảnh hưởng đến quy mô kinh doanh Fintech của khách hàng cá nhân tại tỉnh Thừa Thiên Huế và mức độ tác động của từng nhân tố để đưa ra giải pháp phù hợp nhất. Thực hiện phân tích hồi quy gồm:

- Đánh giá độ phù hợp của mô hình

Đánh giá độ phù hợp của mô hình qua giá trị Adjusted R square - R^2 hiệu chỉnh (hoặc R square - R^2), giá trị này thể hiện mức độ ảnh hưởng của biến độc lập lên biến phụ thuộc. Hệ số này giao động từ 0 đến 1. Không có tiêu chuẩn chính xác cho R^2 hiệu chỉnh bao nhiêu thì phù hợp, nếu hệ số này càng tiến về 1 thì mô hình càng có ý nghĩa và càng tiến về 0 thì mô hình càng yếu.

➤ Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Để kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính đa biến ta dùng giá trị F trong bảng phân tích Anova. Ý nghĩa của kiểm định F này là để xác định xem mô hình có thể giải thích được cho từng thể hay không vì từng thể rất lớn nên chúng ta không thể nghiên cứu các thể thể thể thể mà thông qua mẫu để suy rộng ra tập thể. Giá trị Sig. trong bảng Coefficients cho biết các tham số hồi quy có ý nghĩa hay không (với độ tin cậy 95% thì Sig. < 5% có ý nghĩa).

➤ Kiểm định One-Sample T Test

Kiểm định One-Sample T Test dùng để phân tích đánh giá của khách hàng cá nhân về mức độ tác động của các nhân tố đến quyết định sử dụng dịch vụ Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân tại địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, để đưa ra nhận xét nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến quyết định của khách hàng và đưa ra các biện pháp để kích thích, khuyến khích khách hàng sử dụng.

➤ Kiểm định One-way Anova và Independent-Samples T Test

Kiểm định One-way Anova và Independent-Samples T Test dùng để đánh giá sự khác biệt giữa các nhóm nhân tố và quyết định sử dụng Fintech trong thanh toán của khách hàng theo phân loại khác nhau.

5. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, kết cấu của đề tài gồm:

Chương 1: Tổng quan về các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân.

Chương 2: Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

Chương 3: Giải pháp nâng cao khả năng tiếp nhận dịch vụ Fintech trong thanh toán của khách hàng cá nhân tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

PHẦN 2. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUY TRÌNH ĐÓNG SỔ DỊCH VỤ FINTECH TRONG THANH TOÁN CÁ NHÂN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.1. Tổng quan về Fintech

1.1.1. Khái niệm

Cuộc cách mạng Internet những năm 1990 đã tạo ra những hình thức mới như tiền tài chính trực tuyến, đặc biệt nó dần dần trở nên phổ biến và phát triển của tài chính điện tử. Tài chính điện tử bao gồm tất cả dịch vụ tài chính như các dịch vụ ngân hàng, bảo hiểm và mua bán, trao đổi chứng khoán được tiến hành qua mạng Internet và các website. Do đó, các cá nhân cũng như tổ chức chủ động đăng nhập tài khoản, tiến hành các giao dịch mà không phải đến trực tiếp các công ty tài chính. Các hình thức trong tài chính điện tử xuất hiện trong giai đoạn này gồm: ngân hàng di động, ngân hàng trực tuyến, thanh toán di động và môi giới trực tuyến. Đến những năm 2000, khi sự bùng nổ của điện thoại thông minh tăng đột biến, điều này tạo thuận lợi cho tài chính lưu động (đồng nghĩa rằng của tài chính điện tử) phát triển ví dụ thanh toán di động hay ngân hàng di động. Lợi ích lớn nhất của các dịch vụ này là giảm các chi phí giao dịch, tiết kiệm thời gian giao dịch mà người dùng phải bỏ ra.

Sự phát triển của tài chính điện tử cũng như những tiến bộ trong công nghệ di động, sau cuộc khủng hoảng kinh tế tài chính toàn cầu năm 2008 đã mở ra Fintech ra đời, dựa trên sự phối hợp tài chính điện tử, dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo.

Vậy Fintech là gì?

“Fintech” là viết tắt của “Financial technology” được hiểu là “Công nghệ tài chính”, là đại diện tiêu biểu nhất cho một cuộc cách mạng kỹ thuật số có thể thay đổi toàn bộ hệ thống tài chính toàn cầu. Trên thực tế hiện nay chưa có một khái niệm hay định nghĩa chuẩn nào về Fintech.

Theo Cemal Karakas và Carla Stamegna (2017), Fintech là viết tắt của công nghệ tài chính, là một thuật ngữ rộng để chỉ những công ty đang sử dụng

đồng các hình thức dựa trên công nghệ theo một cách nào đó để cung cấp dịch vụ tài chính trực tiếp hoặc có thể giúp làm cho hình thức tài chính hiệu quả hơn.

Theo Ulrich Scholte trong “Banking-as-a-Service-what you need to know”, Fintech là sự kết hợp của công nghệ và tài chính mang đến cho các công ty khởi nghiệp và nhà cung cấp dịch vụ khả năng cung cấp các sản phẩm/dịch vụ tài chính hợp lý mà trước đây chỉ có sản phẩm thông qua các tổ chức tài chính truyền thống.

Một định nghĩa khác về Fintech theo Wikipedia trích dẫn từ Huffington Post, công nghệ tài chính là công nghệ mới và đổi mới nhằm cạnh tranh với các phương pháp tài chính truyền thống trong việc cung cấp các dịch vụ tài chính.

Như vậy có thể hiểu Fintech hiểu đơn giản là việc ứng dụng sáng tạo công nghệ trong các hoạt động và dịch vụ tài chính.

1.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Fintech

Sự ra đời của Fintech có xuất phát điểm từ những năm 1990, đặc biệt khi công ty Citigroup với tên gọi là “Hiệp hội Công nghệ Dịch vụ Tài chính” nhằm giúp đỡ các tổ chức có nhu cầu hợp tác các hoạt động liên quan đến công nghệ. Mặc dù xuất hiện sớm nhưng thực sự những năm 2014 thì Fintech mới thực sự thu hút được đông đảo người tham gia. Trên thực tế, sự phát triển tài chính và công nghệ từ lâu đã đan xen và cùng tồn tại lẫn nhau. Cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu năm 2008 là một bước ngoặt và cũng là lý do Fintech hiện đang phát triển thành một mô hình mới. Sự phát triển mới này đặt ra những thách thức cho các cơ quan quản lý và những người tham gia thị trường. Như vậy, có thể nói Fintech chính là tiền đề mới cho ngành cũ, nó để cập đến việc áp dụng công nghệ để tài trợ. Định nghĩa dựa trên ba khía cạnh quan sát.

Đầu tiên, Fintech không phải là một sự phát triển mới cho ngành dịch vụ tài chính mà nó đã có từ lâu đời. Điều này có thể chứng minh bởi các sự kiện cụ thể như sau: năm 1838, hình thức đầu tiên báo của Samuel Morse (sử dụng mã Morse gồm các dấu chấm và dấu gạch ngang để đi truyền cho chữ và số) có thể truyền tải thông điệp qua hình thức dây cáp xuất hiện lần đầu tiên và năm 1866, Công ty Đầu tiên báo Atlantic hoàn thành việc đặt cáp xuyên Đại Tây Dương. Hai sự kiện này đã cung cấp cơ sở hạ tầng cho quá trình toàn cầu hóa tài chính vào cuối thế kỷ 19. Sau đó, vào tháng 6/1967 Ngân hàng Barclays lắp đặt máy rút tiền tự động (ATM) đầu tiên tại London là khi đầu cho sự phát triển hiện đại của FinTech ngày nay. Khía cạnh thứ hai, ngành dịch vụ tài chính là một trong những ngành mua hàng đầu các sản phẩm Công nghệ thông tin và

các dịch vụ trên toàn cầu. Nghiên cứu của Hua Zhang và Jacob Jegher (2015) cho thấy, tổng chi tiêu cho Fintech lên đến hơn 197 tỷ USD vào năm 2014. Thứ ba, thuật ngữ Fintech không giới hạn trong các lĩnh vực cụ thể (ví dụ: tài chính) hoặc mô hình kinh doanh cụ thể như cho vay ngang hàng (P2P), mà nó bao gồm toàn bộ phạm vi dịch vụ và sản phẩm theo truyền thống được cung cấp bởi ngành dịch vụ tài chính. Sự tiến hóa Fintech đã trải qua 3 giai đoạn phân biệt sau:

- Giai đoạn 1: Từ khoảng năm 1866 đến 1987, một giai đoạn mà chúng ta mô tả là Fintech 1.0. Cuộc cách mạng của tài chính và công nghệ đã được thể hiện từ giai đoạn sớm nhất của chúng. Một trong những biểu hiện đầu tiên của công nghệ thông tin là sự phát triển của tài chính và hệ thống văn bản hay sự ra mắt của các công nghệ tính toán đầu tiên như bàn tính, đây là bước đầu tiên của toàn cầu hóa tài chính. Sự ra mắt của máy tính và máy ATM vào năm 1967 đã bắt đầu giai đoạn hiện đại của Fintech 1.0. Năm 1970, hệ thống thanh toán bù trừ liên ngân hàng quốc tế CHIPS (Clearing House Interbank Payments System) ra đời, CHIPS thể hiện ghép nối đa phần, liên tục và tức thời, do đó các lệnh thanh toán sẽ được xử lý gần như ngay lập tức. Hay trong lĩnh vực tiêu dùng, ngân hàng trực tuyến lần đầu tiên được giới thiệu ở Mỹ vào năm 1980 và ở Anh vào năm 1983 bởi Nottingham Building Society (NBS). Trong suốt thời gian những năm 1980, công nghệ thông tin được ứng dụng nhiều trong các hoạt động nổi bật của các tổ chức tài chính để thay thế hầu hết các dòng chảy dựa trên giấy, như công nghệ quản lý rủi ro được phát triển để quản lý rủi ro tín dụng.

Năm 1974, ngân hàng Hestatt phá sản đã thúc đẩy những quy định đầu tiên về Fintech dưới hình thức là các hiệp định luật mãm quốc tế và sự phát triển của các hệ thống thanh toán. Năm 1987, thị trường chứng khoán Mỹ sụp đổ là sự đánh dấu cho giai đoạn toàn cầu hóa thế kỷ 2.

- Giai đoạn 2: Từ năm 1987 đến năm 2008 hay còn gọi là Fintech 2.0. Các dịch vụ tài chính kỹ thuật số truyền thống phát triển trong giai đoạn này. Chỉ cần điện thoại di động đầu tiên được giới thiệu ở Mỹ là một trong những hình ảnh mang tính biểu tượng trong giai đoạn này. Công nghệ kỹ thuật số đã được sử dụng ngày càng phổ biến trong các dịch vụ tài chính. Tuy nhiên, sự xuất hiện của Internet cùng các website chính là bước ngoặt quan trọng để phát triển Fintech ở cấp độ cao hơn.

Đến năm 2001, 8 ngân hàng ở Mỹ có ít nhất 1 triệu khách hàng trực tuyến. Tuy vậy các nhà quản lý hay các bên liên quan đều có những mối lo ngại về rủi ro tín dụng có thể xảy ra khi tham gia ngân hàng trực tuyến.

Cho đến năm 2008, cuộc khủng hoảng kinh tế tài chính toàn cầu đã tạo ra môi trường bất ổn và thúc đẩy sự hình thành của khái niệm nguyên 3.0 của Fintech.

- Giai đoạn 3: từ năm 2009 đến nay, giai đoạn Fintech 3.0. Điểm nổi bật của giai đoạn này dân chủ hóa kỹ thuật số trong các dịch vụ tài chính. Khi nghiên cứu và các công ty công nghệ được thành lập đã bắt đầu cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính trực tiếp đến các doanh nghiệp và công chúng.

Xét về thời kỳ này, hiệp định Basel 3 được đưa ra với yêu cầu lớn hơn trong cấu trúc vốn so với Basel 2. Các công ty cho thuê hiện cho vay ngang hàng P2P xuất hiện đáp ứng nhu cầu tín dụng nhanh chóng của nhóm khách hàng (các doanh nghiệp vừa và nhỏ hay khách hàng cá nhân), thuê hiện kết nối trực tiếp giữa những người muốn vay và những người có vốn nhàn rỗi thông qua Internet hiệu quả, nhanh chóng và tiện ích. Còn đối với lĩnh vực đầu tư, các công cụ Robo (Robo - advisor) được lập trình thuật toán có thể giúp khách hàng quản lý các khoản đầu tư của mình bằng cách tự động lựa chọn danh mục đầu tư và xây dựng danh mục đầu tư, thay đổi danh mục hay thậm chí thuê hiện các giao dịch cho khách hàng.

1.1.3. Định nghĩa của Fintech

Khác với thời kỳ tài chính truyền thống chỉ gồm hai định nghĩa là các định chế tài chính (ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty khoán,...) và khách hàng thì Fintech lại bao gồm 3 định nghĩa như sau:

- Các định chế tài chính: Định chế tài chính (Financial institution) là các định chế (tức là tổ chức, tổ chức được thành lập theo luật) mà hoạt động chủ yếu của chúng là đóng vai trò trung gian tài chính trong quá trình chuyển vốn từ người cho vay sang người đi vay (ví dụ ngân hàng thương mại, tổ chức tín dụng) hoặc người tiết kiệm tài sản (ví dụ quỹ hưu trí, công ty bảo hiểm) (Nguyễn Văn Ngọc, Từ điển Kinh tế học, Định nghĩa Kinh tế Quốc dân). Các định chế này ngày càng hợp tác sâu rộng, thậm chí còn trực tiếp đầu tư vào các công ty Fintech để tận dụng công nghệ.

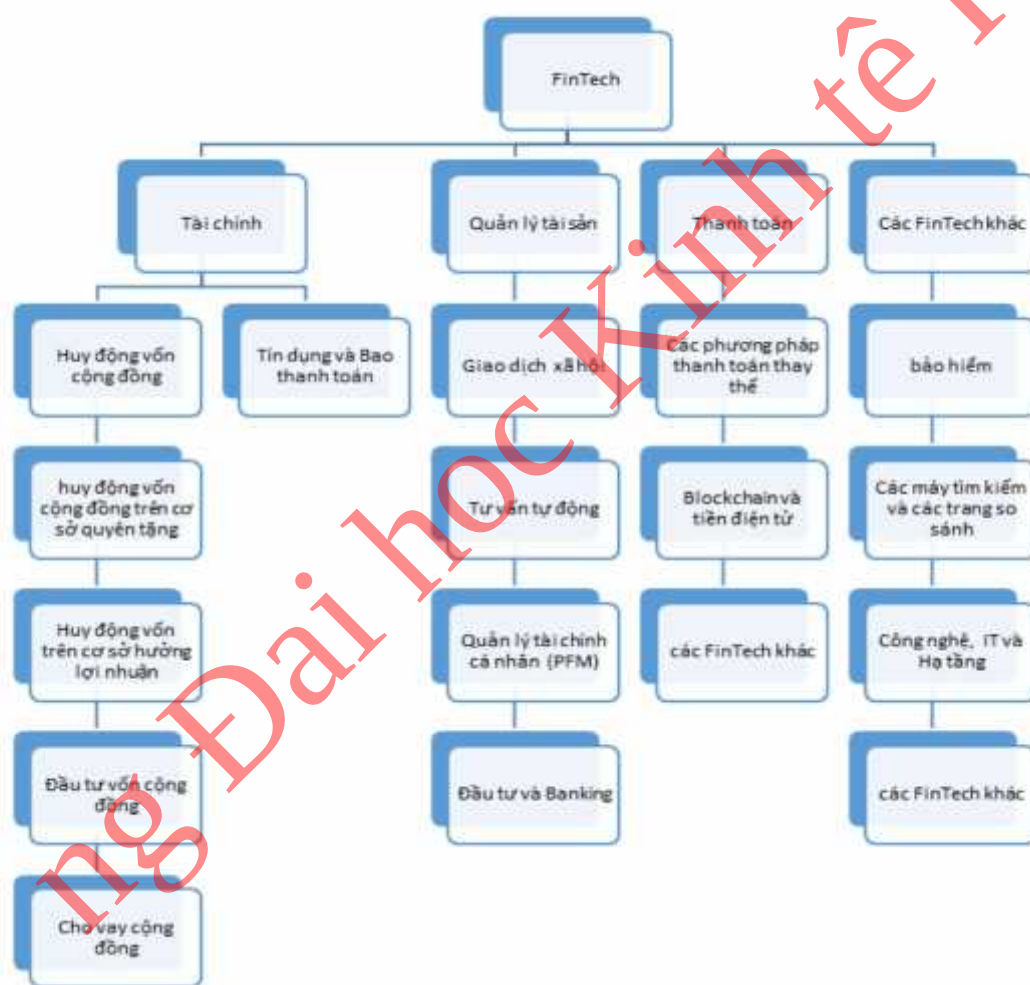
- Các công ty Fintech: Đây là các công ty được thành lập và hoạt động trong lĩnh vực công nghệ thông tin nhưng lại chuyên cung cấp các sản phẩm, dịch vụ mới trong lĩnh vực tài chính. Khách hàng của các công ty này có thể là các định chế tài chính, cũng có thể là người sử dụng cuối cùng. Các công ty Fintech được chia thành 2 nhóm: (1) Các công ty phục vụ người tiêu dùng, cung cấp các công cụ kỹ thuật số để cải thiện trong các hoạt động cho vay như: cho vay cá nhân, thấu chi, quản lý tài chính cá nhân,

tài trợ vốn cho các startup và (2) Các công ty thu thập dữ liệu Back-Office 10 năm trở lại công nghệ cho các định chế tài chính, tập trung là các ngân hàng, công ty chứng khoán.

- Khách hàng: Khách hàng là người đi cùng sự đổi mới công nghệ tài chính; là đối tượng phục vụ của các định chế tài chính hay các đơn vị cung cấp dịch vụ Fintech.

1.1.4. Phân khúc ngành công nghiệp Fintech

Dựa trên mô hình kinh doanh được chia ngành công nghiệp Fintech thành 4 phân khúc chính gồm:



Hình 1.1. Các phân khúc Fintech

(Nguồn: Tổng luận tháng 9/2018: Fintech – Làn sóng công nghệ làm thay đổi tài chính thế giới)

➤ Phân khúc tài chính

Đây là một trong những lĩnh vực của Fintech giúp huy động vốn cho các chủ thể trong xã hội. Nó bao gồm các phân đoạn như sau: