

## **Fintech adoption in Vietnam: The moderating role of explainable artificial intelligence**

### **Sự chấp nhận fintech tại Việt Nam: Vai trò điều tiết của trí tuệ nhân tạo hỗ trợ giải thích**

**Nguyễn Văn Thọ, Lê Trung Nhân, Võ Văn Bản**

Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh

Tác giả liên hệ: Lê Trung Nhân. Email: nhanlt@hub.edu.vn

**Abstract:** This study examines the importance of Explainable Artificial Intelligence (XAI) in promoting the acceptance of financial technology (Fintech) in Vietnam. It emphasizes that XAI is not only a technical factor but also a crucial element in building trust and facilitating Fintech adoption in the country. In the context of the rapidly growing Fintech sector, the transparency and interpretability of AI algorithms are essential for fostering consumer trust. In Vietnam, the development of the Internet and technology has been strong in recent years, however, some consumers are still hesitant to use Fintech applications for a number of reasons, among which security is a factor that users are concerned about. Users are more inclined to accept financial technologies when they understand how AI operates and its decisions. Clear explanations enhance users' confidence in utilizing Fintech services, improving their experience and satisfaction. The research indicates that providing transparent information about the functioning of AI can increase the likelihood of Fintech acceptance, particularly in areas such as online lending and investment management. The findings reveal that factors such as Financial Literacy, Financial Satisfaction, Usefulness, and Brand Image have a positive impact on Fintech adoption. In contrast, Security and Ease of Use do not significantly influence Fintech acceptance. This research result helps businesses to refer to and have a strategy to integrate XAI into Fintech applications to attract customers to accept Fintech to optimize profits.

**Keywords:** *Explainable Artificial Intelligence; Fintech; Fintech Adoption; Finance; Vietnam*

**Tóm tắt:** Nghiên cứu này xem xét tầm quan trọng của trí tuệ nhân tạo hỗ trợ giải thích (XAI) trong việc thúc đẩy sự chấp nhận công nghệ tài chính (Fintech) tại Việt Nam. Nghiên cứu nhấn mạnh rằng XAI không chỉ là một yếu tố kỹ thuật mà còn là một yếu tố quan trọng trong việc xây dựng niềm tin và tạo điều kiện cho việc áp dụng Fintech trong nước. Trong bối cảnh ngành Fintech đang phát triển nhanh chóng, tính minh bạch và khả năng giải thích của các thuật toán AI là rất cần thiết để thúc đẩy niềm tin của người tiêu dùng. Người dùng có xu hướng chấp nhận các công nghệ tài chính hơn khi họ hiểu cách thức hoạt động và quyết định của AI. Những giải thích rõ ràng tăng cường sự tự tin của người dùng trong việc sử dụng các dịch vụ Fintech, cải thiện trải nghiệm và sự hài lòng của họ. Nghiên cứu chỉ ra rằng việc cung cấp thông tin minh bạch về cách thức hoạt động của AI có thể tăng khả năng chấp nhận Fintech, đặc biệt trong các lĩnh vực như cho vay trực tuyến và quản lý đầu tư. Các phát hiện cho thấy các yếu tố như kiến thức tài chính, sự hài lòng tài chính, tính hữu ích và hình ảnh thương hiệu có tác động tích cực đến việc áp dụng Fintech. Ngược lại, bảo mật và tính dễ sử dụng không ảnh hưởng đáng kể đến nhận Fintech.

**Từ khóa:** *Chấp nhận Fintech; Fintech; Tài chính; Trí tuệ nhân tạo giải thích; Việt Nam*