

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM KẾT	ii
NHẬN XÉT	iii
(CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN).....	iii
NHẬN XÉT	iv
(CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN).....	iv
DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH, BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	ix
KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT	xi
LỜI MỞ ĐẦU	xii
CHƯƠNG 1	1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu.....	1
1.2. Tổng quan về dịch vụ ngân hàng số	2
1.2.1. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng số	2
1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng số.....	3
1.2.3. Vai trò của dịch vụ ngân hàng số.....	3
1.3. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển dịch vụ ngân hàng số ở các NHTM.....	5
1.3.1. Mở rộng quy mô dịch vụ ngân hàng số.....	6
1.3.2. Chất lượng dịch vụ ngân hàng số.....	6
1.3.3. Mức độ an toàn, bảo mật và kiểm soát rủi ro trong hoạt động ngân hàng số	7
1.4. Tác động của ngân hàng số đến ngân hàng.....	7
1.5. Thực trạng ngân hàng số trên thế giới.....	9
1.6. Thực trạng ngân hàng số tại Việt Nam	12

1.6.1. Tổng quan tình hình chuyển đổi số tại Việt Nam	12
1.6.2. Những thành tựu của các ngân hàng trong việc chuyển đổi số.....	12
1.6.3. Những hạn chế của chuyển đổi số tại Việt Nam.....	14
1.7. So sánh sự khác nhau giữa ngân hàng số với ngân hàng điện tử.....	15
1.8. Mô hình đánh giá về sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng VCB Digibank.....	15
1.8.1. Thang đo.....	15
1.8.2. Quy trình nghiên cứu	18
CHƯƠNG 2	19
PHÂN TÍCH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NHS TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM VÀ PGD SALA CHI NHÁNH THỦ THIÊM.....	19
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) và PGD Sala Chi nhánh Thủ Thiêm	19
2.1.1. Thông tin tổng quan về đơn vị	19
2.1.2. Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank).....	21
2.1.3. Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – PGD SaLa Chi nhánh Thủ Thiêm	29
2.2. Các giai đoạn phát triển dịch vụ NHS VCB Digibank của ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam.....	31
2.2.1. Giới thiệu dịch vụ NHS VCB Digibank	31
2.2.2. Các giai đoạn phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Vietcombank.....	31
2.2.3. Tính năng của dịch vụ.....	33
2.3. So sánh vị thế của dịch vụ NHS VCB Digibank so với cả nước	34
2.4. Thực trạng dịch vụ ngân hàng số VCB Digibank của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – PGD Sala.....	35

2.4.1. Xu hướng phát triển	35
2.4.2. Kết quả đạt được của dịch vụ VCB Digibank tại PGD Sala.....	35
2.5. Mô hình nghiên cứu đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng VCB Digibank tại Vietcombank – PGD Sala	36
2.5.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng VCB Digibank tại Vietcombank – PGD Sala	36
2.5.2. Đánh giá các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng VCB Digibank tại Vietcombank – PGD Sala	41
2.5.3. Kết quả phân tích thang đo sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ VCB Digibank theo mô hình Parasuraman.....	59
2.6. Những hạn chế và nguyên nhân	62
CHƯƠNG 3	64
ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP KIẾN NGHỊ NHẪM CẢI THIẾN DỊCH VỤ NHS VCB DIGIBANK CỦA NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – PGD SALA.....	64
3.1. Định hướng tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng số VCB Digibank tại PGD Sala 2024 - 2030.....	64
3.2. Một số giải pháp đề xuất cải tiến dịch vụ VCB Digibank cho ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - PGD Sala.....	65
3.2.1. Giải pháp đối với thành phần tin cậy	65
3.2.2. Giải pháp đối với thành phần đáp ứng	66
3.2.3. Giải pháp đối với thành phần đồng cảm	67
3.3. Khuyến nghị	67
3.3.1. Khuyến nghị đối với ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank).....	67
3.3.2. Khuyến nghị đối với Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - PGD Sala Chi nhánh Thủ Thiêm	69

KẾT LUẬN	70
PHỤ LỤC 01: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT.....	72
PHỤ LỤC 02: KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG THANG ĐO	74
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	78

DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH, BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Những nội dung chính của NHS	2
Hình 1.2: Các mức độ phát triển số hóa trong lĩnh vực ngân hàng	5
Hình 1.3: Mô hình nghiên cứu	16
Hình 2.1: Hội sở Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam tại Hà Nội	19
Hình 2.2: Logo Ngân hàng Vietcombank	21
Hình 2.3: Địa bàn kinh doanh của ngân hàng Vietcombank	23
Hình 2.4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Vietcombank	24
Hình 2.5: Cơ cấu bộ máy quản lý.....	25
Hình 2.6: Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - PGD Sala.....	29
Hình 2.7: Một số ngân hàng đã và đang trong quá trình chuyển đổi số	34

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1: Những thành phần khảo sát được mã hóa	17
Bảng 2.1: Kết quả kinh doanh NHTMCP Ngoại thương Việt Nam giai đoạn 2020-2023	26
Bảng 2.2: Phân tích sự chênh lệch về tốc độ tăng trưởng giai đoạn 2020-2023.....	26
Bảng 2.3: Phân tích về % tốc độ tăng trưởng giai đoạn 2020-2023	26
Bảng 2.4: Mô hình tổ chức ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – PGD SaLa	30
Bảng 2.6: Số lượng VCB Digibank của PGD Sala giai đoạn 2020-2023.....	35
Bảng 2.7: Thống kê các đối tượng khảo sát.....	37
Bảng 2.8: Nhận thức của khách hàng về thành phần tin cậy	41
Bảng 2.9: Nhận thức của khách hàng về thành phần đáp ứng	44
Bảng 2.10: Nhận thức của khách hàng về thành phần năng lực phục vụ	48
Bảng 2.11: Nhận thức của khách hàng về thành phần đồng cảm	53
Bảng 2.12: Nhận thức của khách hàng về thành phần phương tiện hữu hình	56
Bảng 2.13: Tổng hợp kết quả Cronbach's Alpha.....	60

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng giai đoạn 2020-2023 thể hiện bằng biểu đồ	27
Biểu đồ 2.2: Đặc điểm về giới tính	38
Biểu đồ 2.3: Đặc điểm về độ tuổi.....	38
Biểu đồ 2.4: Đặc điểm về trình độ học vấn.....	39
Biểu đồ 2.5: Đặc điểm về nghề nghiệp	40
Biểu đồ 2.6: Đặc điểm về thu nhập	41
Biểu đồ 2.7: Thành phần tin cậy (TC1)	42
Biểu đồ 2.8: Thành phần tin cậy (TC2)	43
Biểu đồ 2.9: Thành phần tin cậy (TC3)	43
Biểu đồ 2.10: Thành phần đáp ứng (DU1).....	45
Biểu đồ 2.11: Thành phần đáp ứng (DU2).....	46
Biểu đồ 2.12: Thành phần đáp ứng (DU3).....	46
Biểu đồ 2.13: Thành phần đáp ứng (DU4).....	47
Biểu đồ 2.14: Thành phần đáp ứng (NL1)	49
Biểu đồ 2.15: Thành phần đáp ứng (NL2)	50
Biểu đồ 2.16: Thành phần đáp ứng (NL3)	51
Biểu đồ 2.17: Thành phần đáp ứng (NL4)	51
Biểu đồ 2.18: Thành phần đáp ứng (NL5)	52
Biểu đồ 2.19: Thành phần đáp ứng (DC1).....	54
Biểu đồ 2.20: Thành phần đáp ứng (DC2).....	54
Biểu đồ 2.21: Thành phần đáp ứng (DC3).....	55
Biểu đồ 2.22: Thành phần đáp ứng (HH1).....	57
Biểu đồ 2.23: Thành phần đáp ứng (HH2).....	57
Biểu đồ 2.24: Thành phần đáp ứng (HH3).....	58
Biểu đồ 2.25: Thành phần đáp ứng (HH4).....	58

KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
APP	Application
ATM	Automatic Teller Machine
API	Application Programming Interface
BCTC	Báo cáo tài chính
CCCD	Căn cước công dân
CCSQLHCVTTXH	Cục Cảnh sát Quản lí Hành chính về trật tự xã hội
CIR	Cost to Income Ratio
CMND	Chứng minh nhân dân
ĐHĐCĐ	Đại hội đồng cổ đông
EKYC	Electronic Know Your Customer
IPO	Initial Public Offering
PGD	Phòng giao dịch
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
IB	Internet Banking
ID	Identity
INT	Internet
IPO	Intial Public Offering
KQKD	Kết quả kinh doanh
LDR	Loan to Deposit
NHĐT	Ngân hàng điện tử
NHS	Ngân hàng số
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
MB	Military Commercial Joint Stock Bank
QR	Quick Response
RPA	Robotic process automation
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
SMS	Short Message Service
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial
THPT	Trung học phổ thông
TMCP	Thương mại cổ phần
TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
USD	United States dollar
VCB	Vietcombank