

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Cách mạng công nghiệp 4.0, một cuộc cách mạng đã và đang được diễn ra vô cùng mạnh mẽ, áp dụng nền công nghệ số vào nhiều lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội là một xu hướng tất yếu, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng. Các NHTM (Ngân hàng thương mại) đã dần chuyển đổi các hoạt động sản xuất từ truyền thống sang hiện đại, điều này đã giúp các NHTM tiết kiệm được rất nhiều thời gian giao dịch và giúp cho khách hàng có thể tiếp cận đến các SPDV (sản phẩm dịch vụ) của ngân hàng với chi phí thấp hơn, giúp nền kinh tế gia tăng hiệu quả hoạt động hơn. Trong những năm gần đây, với sự bùng nổ của NHS (ngân hàng số) đã mang lại nhiều thay đổi đáng kể cho người dùng từ những tiện ích và trải nghiệm mới. Bên cạnh đó, các ngân hàng cũng đã tìm kiếm những thay đổi của thị trường và hợp tác với Fintech để đưa ra các SPDV mới, dịch vụ kỹ thuật số nhằm thích ứng với một thời đại kỹ nguyên chuyển đổi số như hiện nay, tạo ra một lợi thế cạnh tranh, không ngừng phát triển bền vững. Có thể nói theo một cách khác, ngân hàng chính là ngành tiên phong của việc chuyển đổi số, ngân hàng liên tục đem đến những cải tiến mới và những đột phá trong từng giai đoạn để có thể cung cấp các hoạt động dịch vụ đáp ứng được các nhu cầu ngày càng phong phú và đa dạng cho khách hàng.

Cùng với xu hướng đó, một minh chứng tiêu biểu là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam (tên giao dịch Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam – VCB) là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam cũng không ngừng cải tiến dịch vụ NHS. VCB Digibank của Vietcombank được xây dựng dựa trên việc hợp nhất các giao dịch trên Internet Banking và Mobile Banking, cho khách hàng nhiều trải nghiệm liền mạch và được thống nhất trên các phương tiện như máy tính và thiết bị di động có kết nối Internet. Và Ngân hàng Vietcombank Chi nhánh Thủ Thiêm – PGD Sala Chi nhánh Thủ Thiêm nơi em thực tập là một nơi để em có thể khám phá, tìm hiểu, phân tích về dịch vụ này nhằm phục vụ cho những tiện ích trong công việc sau này của bản thân.

Xuất phát từ những lý do được nêu trên, tác giả đã chọn đề tài *“Thực trạng và giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng số VCB Digibank tại ngân hàng TMCP*

Ngoại Thương Việt Nam – PGD Sala” làm đề tài báo cáo thực tập của mình. Nhằm mục đích đánh giá được tổng quan về hiện trạng dịch vụ NHS của Vietcombank, đưa ra những thuận lợi và thách thức mà ngân hàng đã và đang gặp, từ đó có thể đề xuất các giải pháp nhằm thúc đẩy sự phát triển dịch vụ NHS cho ngân hàng trong thời gian tới. Ngoài ra, bài luận án còn tìm những nhân tố then chốt ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ NHS VCB Digibank cho người dùng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu được thực hiện để đánh giá và phân tích tình hình mức độ phát triển của các dịch vụ NHS tại ngân hàng VCB trong giai đoạn 2020-2023. Từ đó, căn cứ vào đó để đưa ra những đề xuất và giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ thông qua các yếu tố sau:

- Tổng hợp tất cả và làm rõ khái niệm bằng cách xem xét sự phát triển của SPDV ngân hàng số tại các NHTM và cơ sở lý thuyết.

- Xem xét các tiêu chí đánh giá và các nguyên do ảnh hưởng đến sự tăng trưởng của các SPDV ngân hàng số của các NHTM.

- Đánh giá thực trạng dịch vụ ngân hàng số tại VCB trong giai đoạn 2020-2023 phát triển như thế nào, xem xét những thành tựu và những lỗi mà ngân hàng còn mắc phải trong việc cung cấp các SPDV này.

- Kiến nghị và đề xuất các giải pháp để cải thiện những hạn chế và thúc đẩy sự phát triển của NHS trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đã và đang diễn ra như hiện nay, đề xuất và đưa ra các giải pháp phù hợp với tiềm năng phát triển của Vietcombank.

Vấn đề nghiên cứu đưa ra để giải quyết các câu hỏi về việc sử dụng các cơ sở đã đề cập ở trên làm nền tảng để phân tích:

- Sự phát triển của SPDV ngân hàng số của VCB đã tiến triển đến đâu?

- Ngân hàng số của VCB liên quan đến Cách mạng công nghiệp 4.0 như thế nào?

- SPDV ngân hàng số cần những giải pháp gì để có thể hoàn thiện và phát triển hơn nữa trong thời đại số hóa như hiện nay?

Nghiên cứu được thực hiện với các mục tiêu như sau:

- Đánh giá lên được thực trạng tình hình phát triển SPDV ngân hàng số tại ngân hàng Vietcombank, nêu lên được những ưu điểm, nhược điểm trong việc phát triển các SPDV này.

- Phân tích rõ nhất có thể các yếu tố đã làm ảnh hưởng đến sự phát triển của VCB Digibank.

- Tìm ra được những biện pháp cải thiện được những hạn chế trong tình hình phát triển DV ngân hàng số tại ngân hàng Vietcombank.

- Xây dựng cơ sở lý luận và thực tiễn cho các nghiên cứu sau này.

- Góp phần trong việc thúc đẩy quá trình chuyển đổi số cho Vietcombank nói riêng và toàn ngành ngân hàng Việt Nam nói chung.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng: Tác giả đã tập trung vào SPDV ngân hàng số dành cho các khách hàng Vietcombank ở bối cảnh CMCN 4.0.

Phạm vi:

- Về không gian: Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Vietcombank

- Về thời gian: Số liệu được lấy trong giai đoạn 2020 tới 2024Q2. Trong đó, các giải pháp đề xuất ngân hàng số được dự đoán đến năm 2025.

- Về nội dung: Đánh giá tình hình phát triển SPDV ngân hàng số tại ngân hàng Vietcombank.

4. Phương pháp nghiên cứu

Các PPNC được tác giả sử dụng:

- PP điều tra, khảo sát: Tác giả đã nghiên cứu, thu thập được các dữ liệu thông qua quá trình lập bảng hỏi, tiến hành khảo sát lấy ý kiến từ khách hàng, nội dung của bài khảo sát tập trung vào sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng SPDV ngân hàng số, khảo sát tiến hành qua quy trình gửi online các phiếu câu hỏi trực tuyến tới khách hàng.

- PP so sánh: Được thực hiện qua quá trình so sánh các hiệu quả sử dụng SPDV ngân hàng số so với việc khách hàng trực tiếp đến các quầy giao dịch.

- Thu thập tài liệu thứ cấp: Tác giả nghiên cứu lý luận thông qua việc tham khảo một số giáo trình, tạp chí, các luận án...

- Thu thập tài liệu sơ cấp: Tác giả thực hiện xin ý kiến trực tiếp từ những cán bộ/nhân viên tại nơi thực tập và các Giảng viên hướng dẫn để tìm hiểu sâu hơn về vấn đề nghiên cứu.

5. Kết cấu của báo cáo

Nội dung luận văn được chia làm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng số tại các ngân hàng thương mại

Chương 2: Phân tích tình hình phát triển dịch vụ NHS tại Ngân hàng TMCP ngoại thương Việt Nam và PGD Sala Chi nhánh Thủ Thiêm

Chương 3: Đánh giá tình hình phát triển và một số giải pháp, kiến nghị nhằm cải thiện dịch vụ NHS VCB Digibank của ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – PGD Sala Chi nhánh Thủ Thiêm