

1. TIẾNG VIỆT

TRANG THÔNG TIN ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Tên đề tài: Phát triển dịch vụ ngân hàng số đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hội An

Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số: 8340201

Họ và tên học viên: Nguyễn Ngọc Tú Uyên

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Nguyễn Ngọc Vũ

Cơ sở đào tạo: Trường Đại học kinh tế Đà Nẵng

Tóm tắt:

Đề án "Phát triển dịch vụ ngân hàng số đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hội An" đã hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về phát triển dịch vụ ngân hàng số, phân tích thực trạng hoạt động tại BIDV - Chi nhánh Hội An, và đề xuất một hệ thống các giải pháp toàn diện nhằm thúc đẩy chuyển đổi số, nâng cao trải nghiệm khách hàng, và củng cố vị thế cạnh tranh trong bối cảnh Hội An là trung tâm du lịch quốc tế với nền kinh tế phụ thuộc vào các giao dịch nhỏ lẻ và nhu cầu tài chính tiện lợi. Các giải pháp được đề xuất bao gồm: gia tăng quy mô khách hàng và thị phần dịch vụ ngân hàng số, nâng cao hiệu quả mạng lưới và kênh phân phối, hoàn thiện nhân sự chất lượng cao, nâng cấp cơ sở hạ tầng, và đẩy mạnh tuyên truyền, quảng bá chính sách phát triển dịch vụ số.

Qua phân tích thực trạng, đề án nhận định rằng BIDV - Chi nhánh Hội An đã đạt được những kết quả tích cực trong việc triển khai dịch vụ ngân hàng số. Tuy nhiên, chi nhánh Hội An vẫn đối mặt với nhiều thách thức như thói quen sử dụng tiền mặt của khách hàng trung niên và lớn tuổi, cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng đối thủ như Vietcombank, Agribank với phí dịch vụ thấp hơn và nhận thức hạn chế của tiểu thương về các sản phẩm số.

Các giải pháp được đề xuất trong đề án mang tính thực tiễn cao, phù hợp với đặc thù địa phương và định hướng chuyển đổi số của BIDV. Giải pháp gia tăng quy mô khách hàng tập trung vào đa dạng hóa sản phẩm số, hợp tác với doanh nghiệp du lịch và giáo dục tài chính cộng đồng. Giải pháp nâng cao hiệu quả mạng lưới cơ cấu lại hoạt động 4 phòng giao dịch trực thuộc. Giải pháp hoàn thiện nhân sự và hạ tầng công nghệ với nội dung đào tạo 100% cán bộ thành "chuyên gia số", triển khai hệ thống Ezzone tự phục vụ. Cuối cùng, giải pháp tuyên truyền, quảng bá sử dụng truyền thông đa kênh, triển khai hội thảo tài chính, các chiến dịch quảng bá tại các chợ, trường học, phối hợp với các đơn vị xã, phường trên địa bàn để tổ chức các buổi tuyên truyền và giáo dục cho người dân về nhận thức an toàn an ninh mạng, tiếp cận và trải nghiệm các dịch vụ tài chính số. Những giải pháp này được xây dựng dựa trên phân tích thực trạng, tận dụng tiềm năng thị trường du lịch Hội An, và phù hợp với các chính sách quốc gia, đảm bảo tính khả thi và hiệu quả khi triển khai.

Đề án không chỉ mang ý nghĩa lý luận trong việc hệ thống hóa cơ sở phát triển dịch vụ ngân hàng số mà còn có giá trị thực tiễn cao, cung cấp định hướng rõ ràng cho BIDV - Chi nhánh Hội An trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân và khẳng định vai trò tiên phong trong chuyển đổi số ngành ngân hàng tại một địa phương có đặc thù du lịch độc đáo.

Từ khóa: (ngân hàng số, dịch vụ ngân hàng số, BIDV, chuyển đổi số, khách hàng cá nhân).

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 06 năm 2025

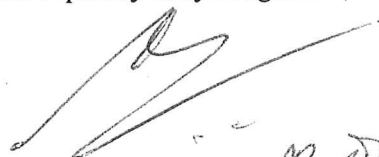
Người hướng dẫn khoa học

Họ và tên học viên


Nguyễn Ngọc Vũ


Nguyễn Ngọc Tú Uyên

Khoa quản lý chuyên ngành



Nguyễn Đức Anh

2. TIẾNG ANH

INFORMATION PAGE OF MASTER THESIS

Name of thesis: Developing Digital Banking Services for Individual Customers at The Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam - Hoi An Branch.

Major: Finance - Banking

Full name of Master student: Nguyễn Ngọc Tú Uyên

Supervisors: Assoc. Prof. Dr. Nguyễn Ngọc Vũ

Training institution: University of Economics – The University of Da Nang

Abstract:

The project titled " **Developing Digital Banking Services for Individual Customers at The Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam (BIDV) – Hoi An Branch**" has systematized both theoretical and practical foundations regarding the development of digital banking services. Through analysis of the current situation at BIDV – Hoi An Branch the project proposes a comprehensive set of solutions aimed at promoting digital transformation, enhancing customer experience, and strengthening competitive positioning in the context of Hoi An being an international tourist center with an economy reliant on small-scale transactions and a high demand for convenient financial services.

The proposed solutions include expansion of the customer base and market share of digital banking services, improvement of the efficiency of the branch network and distribution channels, constructing a high-quality workforce, upgrading infrastructure, and intensifying public communication and promotion of digital service development policies.

Through analysis of the current status, the project acknowledges that BIDV – Hoi An Branch has achieved positive outcomes in implementing digital banking services. However, the branch still faces several challenges, such as the habit of cash usage among middle-aged and elderly customers, fierce competition from rival banks like Vietcombank and Agribank (which offer lower service fees), and limited awareness among small business owners regarding digital banking products.

The proposed solutions are meant to be highly practical, aligned with local characteristics and BIDV's digital transformation orientation. The customer base expansion strategy focuses on diversifying digital products, partnering with tourism businesses, and promoting community financial education. The 'Network efficiency enhancement strategy' involves restructuring the operations of four affiliated transaction offices. Human resources and technology infrastructure improvements include training 100% of staff to become "digital experts" and deploying self-service Ezone systems. Finally, the promotion strategy involves multi-channel media communication, hosting financial seminars, promotional campaigns at markets and schools, and collaborating with local wards and communes to organize awareness sessions on cybersecurity and to help residents access and experience digital financial services.

These solutions are built upon thorough analysis of the current situation, leveraging Hoi An's tourism market potential, and are aligned with national policies, ensuring feasibility and effectiveness upon implementation.

The project not only holds theoretical value in systematizing the development of digital banking services but also provides high practical value, offering a clear direction for BIDV – Hoi An Branch in improving service quality, meeting the needs of individual customers, and affirming its pioneering role in the digital transformation of the banking sector in a locality with unique tourism characteristics.

Key words: Digital banking, Digital banking services, BIDV, Digital transformation, Individual customers.