

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh - 2022

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành Thương Mại Quốc Tế

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH
HÀNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE
BANKING CỦA VIETCOMBANK**

Giảng viên hướng dẫn:

ThS. Võ Văn Tiên

Sinh viên:

Nguyễn Lê Mỹ Xuyên

MSSV:

94011901754



**The Saigon
International
University**

Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Em xin được cam đoan toàn bộ bài Báo cáo thực tập nghiên cứu quy trình Chăm sóc khách hàng là sản phẩm độc lập của bản thân em đã trải nghiệm trong quá trình thực tập tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank).

Tất cả các dữ liệu và thông tin trong bài đều được lấy trực tiếp, hoặc được hướng dẫn trực tiếp nguồn tham khảo từ phòng Chăm sóc khách hàng của Vietcombank. Mọi thông tin, dữ liệu khi trích dẫn đều chú thích nguồn lấy rõ ràng; đồng thời cũng được chú thích thêm ở Bảng danh mục sơ đồ, bảng biểu với số trang rõ ràng. Bài báo cáo tuyệt đối không lấy từ bất kỳ nguồn không chính thống nào. Nếu có bất kỳ sự gian dối hay sao chép nào, em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước ban hội đồng.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30/06/2023

Người thực hiện

Nguyễn Lê Mỹ Xuyên

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, với tình cảm sâu sắc và chân thành nhất, em xin được phép bày tỏ lòng biết ơn đến quý thầy cô khoa Quản trị Kinh doanh – trường Đại học Quốc tế Sài Gòn SIU đã luôn nhiệt tình chỉ dẫn và truyền đạt cho em nhiều kiến thức bổ ích trong thời gian qua. Đặc biệt em cảm ơn thầy Võ Văn Tiên vì sự tận tâm, hết mình hỗ trợ các kiến thức liên quan, đóng góp nhiều ý kiến quý báu và dành nhiều thời gian xem xét, đánh giá và trao đổi trong từng chương mục cả về nội dung lẫn hình thức, giúp em hoàn thành bài báo cáo thực tập một cách hoàn thiện nhất.

Em xin được gửi lời cảm ơn tới quý anh chị phòng Chăm sóc khách hàng của Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) – Chi nhánh Tân Định, đặc biệt anh Minh Mỹ là người hướng dẫn chính trong quá trình thực tập đã tạo cho em được cơ hội tiếp xúc và được trải nghiệm các quy trình chăm sóc khách hàng từ những bước cơ bản nhất và luôn tận tình giúp đỡ để em có thể làm quen với công việc mới nhằm hoàn thiện bài báo cáo thực tập của mình.

Qua thời gian thực tập 12 tuần theo kế hoạch của Khoa Quản trị kinh doanh – trường Đại học Quốc tế Sài Gòn tại Vietcombank, em đã học hỏi và nâng cao các kỹ năng cần thiết để áp dụng các kiến thức đã học vào công việc kinh doanh.

Do thời gian thực tập có hạn, có nhiều vấn đề khá phức tạp và khá mới mẻ, hơn nữa khả năng chuyên môn và kinh nghiệm thực tế của bản thân còn nhiều hạn chế nhưng em tin rằng những gì đã học hỏi qua môi trường thực tế này sẽ là bước đầu để em có được định hướng phù hợp hơn cho nghề nghiệp tương lai.

Cuối cùng em xin kính chúc quý thầy cô và các anh chị sức khỏe, gặt hái được nhiều thành công trên con đường sự nghiệp sau này. Mong rằng Ngân hàng TMCP Vietcombank ngày càng phát triển, đạt được nhiều thành tựu to lớn, ngày càng có uy tín trong ngành.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30/06/2023

Người thực hiện

Nguyễn Lê Mỹ Xuyên

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Vietcombank: Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam

TMCP: Thương mại cổ phần

TP.HCM: Thành phố Hồ Chí Minh

PGD: Phòng giao dịch

CSKH: Chăm sóc khách hàng

PTXT: Phương thức xác thực

MXH: Mạng xã hội

DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH, BẢNG BIỂU

Bảng 2 1Biểu mẫu mô tả giới tính.....	23
Bảng 2 2 Biểu mẫu mô tả độ tuổi	24
Bảng 2 3 biểu mẫu mô tả sử dụng Digital banking.....	24
Bảng 2 4 biểu mẫu mô tả ứng dụng được ai giới thiệu.....	25
Bảng 2 5biểu mẫu mô tả sử dụng thường xuyên ứng dụng	25
Bảng 2 6 Biểu mẫu nhu cầu khi sử dụng ứng dụng của khách hàng.	26
Bảng 2 7Bảng mô tả thống kê mức độ hài lòng của khách hàng.....	27
Bảng 2 8Bảng thống kê đề xuất những điểm cần cải thiện và phát huy	28
Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức Ngân hàng Vietcombank.....	10
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ tiến trình nghiên cứu	20

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN³

<i>LỜI CẢM ƠN</i>	4
<i>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT</i>	5
<i>DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH, BẢNG BIỂU</i>	5
<i>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – VIETCOMBANK</i>	8
1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Vietcombank	8
1.1.1. cơ cấu tổ chức của ngân hàng vietcombank.....	9
1.1.2. Nhiệm vụ, chức năng của các phòng ban	10
1.2. Tình hình nhân sự chung của Vietcombank	11
1.3. Tình hình doanh số của Vietcombank 2022	12
1.4. Môi trường kinh doanh của Vietcombank	12
1.5. Phương thức kinh doanh của Vietcombank.....	13
1.7. Kết luận chung về tình hình kinh doanh của Vietcombank	15
1.8. Định hướng sơ bộ về phát triển của Vietcombank trong triển trình hội nhập quốc tế.	15
<i>CHƯƠNG 2: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG KHI SỬ DỤNG DIGITAL BANKING CỦA VIETCOMBANK</i>	16
2. Giới thiệu về DIGITAL BANKING của Vietcombank.....	16
2.1. Đối tượng khách hàng.....	16
2.2. Tính năng sản phẩm	16
2.3. Cách đăng kí và hướng dẫn sử dụng.....	18
2.4. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ Digibank của Vietcombank	20
2.4.1. Tiến trình nghiên cứu	20
2.4.2. Phương pháp thu nhập thông tin.....	20
2.4.2.1. Thu nhập thông tin thứ cấp.....	20
2.4.2.2. Thu nhập thông tin sơ cấp.....	21
2.5. Kết quả nghiên cứu.....	23
2.6. Ưu điểm và hạn chế của đề tài nghiên cứu	29
2.6.1. Ưu điểm.....	29
2.6.2. Hạn chế.....	29
<i>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ KIẾN NGHỊ VỀ VIỆC CẢI THIỆN NHỮNG HẠN CHẾ ĐỐI VỚI ỨNG DỤNG DIGITAL BANKING CỦA VIETCOMBANK</i>	30
3.1. Kiến nghị	30
3.2. Kết luận	30
<i>PHỤ LỤC</i>	32
PHỤ LỤC 1: PHIẾU KHẢO SÁT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG.....	32

PHỤ LỤC 2: THỐNG KÊ KẾT QUẢ KHẢO SÁT	34
---	-----------

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – VIETCOMBANK

1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Vietcombank

Ngân hàng ngoại thương việt nam trước đây, nay là ngân hàng tmcp ngoại thương việt nam (vietcombank) được thành lập và chính thức đi vào hoạt động ngày 01/4/1963 .

Là ngân hàng thương mại nhà nước được chính phủ lựa chọn thực hiện cho việc thí điểm cổ phần hoá, vietcombank chính thức hoạt động với tư cách là một ngân hàng thương mại cổ phần vào ngày 02/06/2008 sau khi thực hiện thành công kế hoạch cổ phần hóa thông qua việc phát hành cổ phiếu lần đầu ra công chúng. Ngày 30/6/2009, cổ phiếu vietcombank (mã chứng khoán vcb) chính thức được niêm yết tại sở giao dịch chứng khoán tp.hcm.

Trải qua gần 60 năm xây dựng và trưởng thành, vietcombank đã có những đóng góp quan trọng cho sự ổn định và phát triển của kinh tế đất nước, phát huy tốt vai trò của một ngân hàng đối ngoại chủ lực, phục vụ hiệu quả cho phát triển kinh tế trong nước, đồng thời tạo những ảnh hưởng quan trọng đối với cộng đồng tài chính khu vực và toàn cầu.

Từ một ngân hàng chuyên doanh phục vụ kinh tế đối ngoại, vietcombank ngày nay đã trở thành một ngân hàng đa năng, hoạt động đa lĩnh vực, cung cấp cho khách hàng đầy đủ các dịch vụ tài chính hàng đầu trong lĩnh vực thương mại quốc tế; trong các hoạt động truyền thống như kinh doanh vốn, huy động vốn, tín dụng, tài trợ dự án... cũng như mảng dịch vụ ngân hàng hiện đại: kinh doanh ngoại tệ và các công vụ phái sinh, dịch vụ thẻ, ngân hàng điện tử...

Sở hữu hạ tầng kỹ thuật ngân hàng hiện đại với việc chuyển đổi thành công hệ thống ngân hàng lõi (core banking) vào đầu năm 2020, vietcombank có nhiều lợi thế trong ứng dụng công nghệ tiên tiến vào xử lý tự động các dịch vụ ngân hàng, phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử dựa trên nền tảng công nghệ cao. Không gian giao dịch công nghệ số cùng các dịch vụ ngân hàng số đa tiện ích cung cấp cho khách hàng cá nhân, doanh nghiệp như: vcb digibank, vcb pay,

Vcb - ib@nking, vcb cashup, vcb digibiz ... Đã, đang và sẽ tiếp tục thu hút đông đảo khách hàng bằng sự tiện lợi, nhanh chóng, an toàn, hiệu quả, tạo thói quen thanh toán không dùng tiền mặt cho đông đảo khách hàng.

Thông tin cơ bản về vietcombank

- tên doanh nghiệp: ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương việt nam (ngân hàng tmcp ngoại thương)
- tên viết tắt: vietcombank
- tên tiếng anh: *joint stock commercial bank for foreign trade of vietnam*
- công ty mẹ: ngân hàng nhà nước việt nam
- mã chứng khoán: vcb (hose)

Về đơn vị thực tập: vietcombank – chi nhánh tân định

Ngân hàng tmcp ngoại thương – chi nhánh tân định (vietcombank tân định) có địa chỉ tại 72 phạm ngọc thạch, phường 6, quận 3, thành phố hcm; được thành lập vào năm 2006 giám đốc là ông ngô minh nhựt. Trong suốt 18 năm hoạt động, trải qua nhiều sự thay đổi trong công tác tổ chức lẫn chất lượng, chi nhánh tân định đã và đang đồng hành, mang đến nhiều sản phẩm,

dịch vụ đến với từng phân khúc khách hàng từ khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh đến những khách hàng tổ chức, doanh nghiệp uy tín không chỉ trên địa bàn tp hồ chí minh và các tỉnh thành lân cận khác. Vietcombank tân định hoạt động an toàn, hiệu quả với khẩu hiệu chung “together for the future” – luôn hướng đến tương lai, mang lại giải pháp tối ưu tài chính cho khách hàng.

Vietcombank tân định nói riêng và vietcombank việt nam nói chung đặt mục tiêu tầm nhìn đến năm 2030 trở thành ngân hàng số 1 tại việt nam, một trong 100 ngân hàng lớn nhất khu vực châu á, một trong 300 tập đoàn tài chính ngân hàng lớn nhất thế giới, một trong 1000 doanh nghiệp niêm yết lớn nhất toàn cầu có đóng góp lớn và sự phát triển của việt nam. Portal.vietcombank (2019), định hướng phát triển

hướng đến mục tiêu chung như vậy, những năm qua và đến thời điểm hiện tại, uy tín của chi nhánh tân định ngày càng được nâng cao và phát triển. Hiện nay, tại vietcombank tân định đang cung cấp những sản phẩm, dịch vụ nổi bật cho các khách hàng cá nhân như sau: in sao kê tài khoản; kiểm đếm tiền; lập lệnh chuyển tiền và séc; chuyển tiền lương theo lô, dịch vụ thẻ, thay thế đổi mới thẻ, bảo hiểm, rút tiền mặt, quản lý tài sản, dịch vụ cho vay, các dịch vụ ngân hàng quốc tế,...

Sơ bộ về thành tích và kết quả đạt được của mb bank

Năm 2021: vietcombank đứng đầu về giá trị trong danh sách 25 thương hiệu tài chính dẫn đầu việt nam (forbes việt nam)

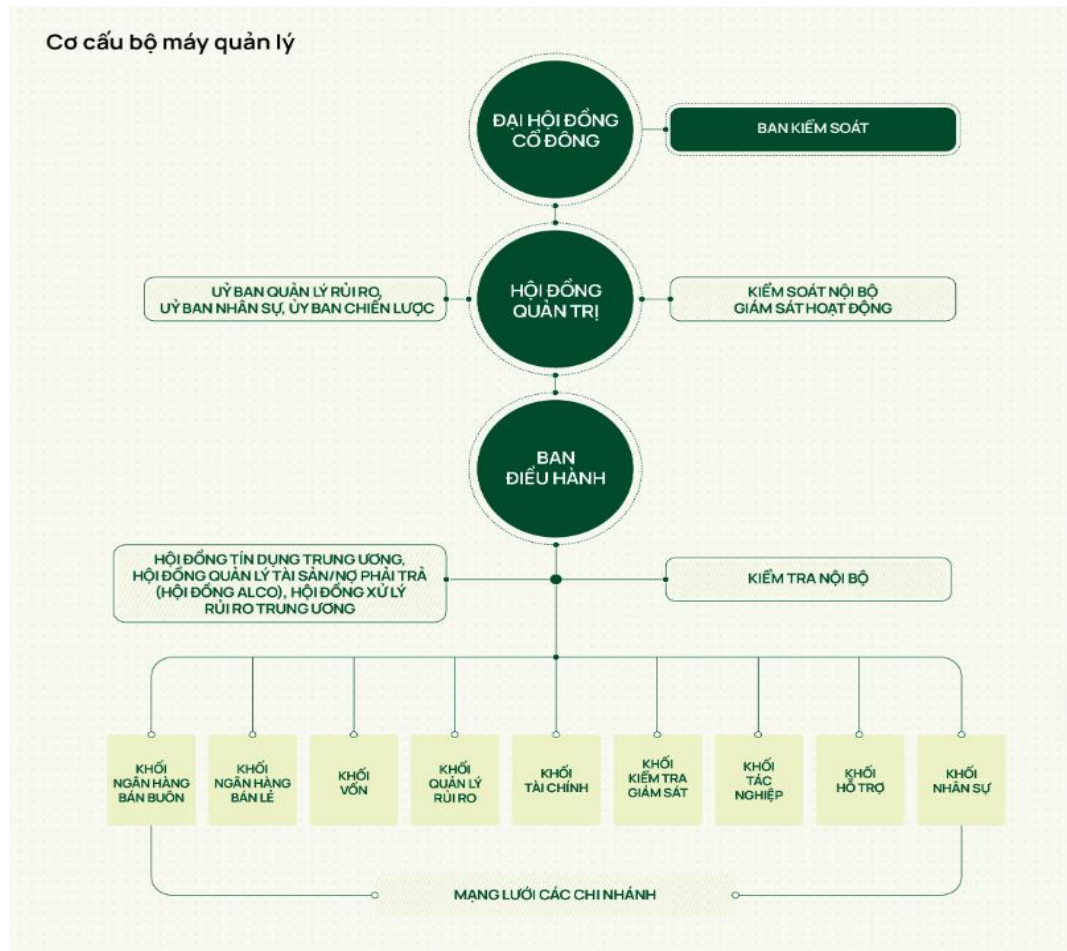
Năm 2020: vietcombank thuộc top 2 ngân hàng có giá trị thương hiệu tăng trưởng cao nhất toàn cầu và là ngân hàng đại diện duy nhất tại việt nam có mặt trong top 1.000 doanh nghiệp niêm yết lớn nhất toàn cầu do forbes bình chọn

Năm 2019: vietcombank được bầu chọn là ngân hàng tốt nhất việt nam (tạp chí euromoney) và nằm trong top 100 doanh nghiệp quyền lực nhất (tạp chí nikkei - nhật bản)

Năm 2018: vietcombank được bầu chọn là ngân hàng có sản phẩm mobile banking sáng tạo hiệu quả nhất năm 2018 đồng thời thuộc top 50 công ty niêm yết tốt nhất việt nam và là thương hiệu ngân hàng có giá trị nhất tại việt nam

Năm 2017: vietcombank nằm trong top 2.000 công ty lớn nhất thế giới và thuộc top 500 thương hiệu ngân hàng toàn cầu. Đồng thời, cũng là ngân hàng ngân hàng tốt nhất việt nam năm 2017”

1.1.1. cơ cấu tổ chức của ngân hàng vietcombank



Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức Ngân hàng Vietcombank

Nguồn: thông tin nội bộ 2022

Ngân hàng TMCP Vietcombank hoạt động theo mô hình công ty cổ phần với vị trí cao nhất là Đại hội đồng cổ đông, đến hội đồng Quản trị, bao gồm một số phòng ban như Các Ủy ban thuộc hội đồng Quản trị, văn phòng Hội đồng Quản trị. Tiếp sau đó là vị trí Ban điều hành quản lý mạng lưới các chi nhánh khác nhau.

1.1.2. Nhiệm vụ, chức năng của các phòng ban

Bộ phận điều hành ngân hàng: Là khối các quản lý cấp cao, có vai trò quan trọng trong điều hành, định hướng phát triển cho ngân hàng. Bộ phận điều hành có thể bao gồm những vị trí tổng giám đốc, giám đốc điều hành, các giám đốc bộ phận, các phó giám đốc trong ngân hàng.

Bộ phận kinh doanh ngân hàng: Kinh doanh là một trong các phòng ban quan trọng trong ngân hàng. Bộ phận Kinh doanh sẽ bao gồm những phòng ban nhỏ hơn: Phòng khách hàng doanh nghiệp lớn; Phòng khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa,... Nhân sự trong bộ phận Kinh doanh bao gồm một số vị trí sau: Chuyên viên kinh doanh, phát triển thị trường; Chuyên viên kinh doanh khách hàng cá nhân; Chuyên viên kinh doanh khách hàng doanh nghiệp; Chuyên viên phân tích, hỗ trợ kinh doanh; Chuyên viên kinh doanh thẻ tín dụng,...

Bộ phận phòng ban khối Dịch vụ: Khối Dịch vụ thuộc các phòng ban trong ngân hàng sẽ là bộ phận cung cấp, quản lý các công việc liên quan đến dịch vụ của *Nguồn: vietcombank.com*

ngân hàng như: Trung tâm thẻ; Phòng dịch vụ ngân hàng số; Phòng thanh toán ngân quỹ; Sở giao dịch,...

Khối Dịch vụ sẽ thực hiện những công việc như trực tiếp tư vấn hoặc cung cấp các dịch vụ, giải đáp cho khách hàng về các thắc mắc, xử lý khiếu nại liên quan đến dịch vụ của ngân hàng. Bộ phận này sẽ bao gồm những nhân sự như sau: Nhân viên chăm sóc dịch vụ khách hàng; Chuyên viên kế toán thẻ; Chuyên viên dịch vụ ATM; Giao dịch viên ngân hàng,...

Bộ phận Chăm sóc khách hàng: Sẽ chịu trách nhiệm nói chuyện, trao đổi với khách hàng về sản phẩm, thái độ phục vụ của nhân viên về dịch vụ giao hàng hay thanh toán... để xem ý kiến của khách hàng về những dịch vụ mà doanh nghiệp đã phục vụ, khách hàng có thắc mắc gì không, và quan trọng nhất là đem lại cho khách hàng sự chu đáo, tỉ mỉ của doanh nghiệp. Tạo điều kiện tương tác với khách hàng, Tiếp nhận và xử lý các phản hồi, Phối hợp với các bộ phận khác để đề xuất các phương án kinh doanh hoặc lên kế hoạch và thực hiện chăm sóc khách hàng thường xuyên,...

Bộ phận Quản trị rủi ro: Khối Quản trị rủi ro sẽ bao gồm những nhân sự chính như sau: Nhân viên quản lý rủi ro; Nhân viên quản lý thu hồi nợ vay; Nhân viên thẩm định, quản lý các rủi ro tín dụng.

Khối quản trị rủi ro sẽ giúp hạn chế các rủi ro trong quá trình ngân hàng hoạt động

Bộ phận khối Hỗ trợ: Khối hỗ trợ sẽ bao gồm khá nhiều bộ phận, các phòng ban khác trong ngân hàng như sau.

Bộ phận kiểm toán ngân hàng: Là bộ phận thực hiện các công việc liên quan đến kiểm tra, giám sát trong hoạt động ngân hàng. Bộ phận này cũng sẽ là nơi đưa ra các ý kiến tham mưu cho ban giám đốc để giúp kiểm soát được tài chính tốt hơn.

Bộ phận Marketing sẽ sử dụng các nghiệp vụ của mình để thực hiện thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng, thực hiện được những mục tiêu liên quan đến lợi nhuận của doanh nghiệp.

Bộ phận IT trong ngân hàng: Bộ phận IT sẽ thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến xử lý, đảm bảo hoạt động cho các sản phẩm số của ngân hàng như ngân hàng số, internet Banking... Ngoài ra, bộ phận IT còn có nhiệm vụ đảm bảo, bảo trì và bảo mật cho hệ thống mạng, cơ sở dữ liệu của ngân hàng.

Phòng ban Thủ quỹ: Đây là bộ phận sẽ thực hiện các hoạt động liên quan đến thu, chi tiền mặt, các loại ngoại tệ, các loại ngân phiếu thanh toán. Ngoài ra, đây cũng là bộ phận sẽ quản lý, kiểm tra các loại giấy tờ, chứng từ liên quan đến thu và chi của ngân hàng.

Một số vị trí nhân sự khác: Ngoài những vị trí nhân sự trên, các phòng ban trong ngân hàng sẽ có thể có thêm những vị trí như sau: Nhân viên telesale ngân hàng; Nhân viên vận hành; Nhân viên tài trợ thương mại, thanh toán quốc tế; Nhân viên bảo vệ,...

1.2. Tình hình nhân sự chung của Vietcombank

Theo Báo cáo thường niên cuối năm 2019, Tổng số lao động của Vietcombank tính đến 31/12/2019 là 18.948 nhân sự làm việc trên toàn hệ thống. Nhân sự này phân bố ở Trụ sở chính, 111 chi nhánh, 472 phòng giao dịch, 3 công ty con trực thuộc trên toàn quốc, 1 Văn phòng đại diện tại Singapore, 01 Văn phòng đại diện tại Mỹ, 01 Văn phòng đại diện tại khu vực phía Nam và 02 Công ty con tại nước ngoài (Công ty Vinafico Hongkong và Công ty chuyên tiền

Vietcombank). 03 Đơn vị sự nghiệp (Trung tâm xử lý tiền mặt tại Hà Nội; Trung tâm xử lý tiền mặt tại Hồ Chí Minh; Trường Đào tạo và Phát triển nguồn nhân lực). 01 Ngân hàng con tại Lào. 04 công ty liên doanh liên kết (Nguồn: Vietcombank.vn 2019, Báo cáo thường niên)

1.3. Tình hình doanh số của Vietcombank 2022

Theo Báo cáo tài chính của ngân hàng Vietcombank (đính kèm), kết thúc năm 2022, huy động vốn thị trường I của ngân hàng đạt ~1,26 triệu tỷ đồng, tăng 9,1% so với năm 2021, đạt 100% kế hoạch năm 2022.

Các chỉ tiêu doanh số của Vietcombank đều tăng trưởng ấn tượng. Trong đó Doanh số TTQT-TTTM đạt khoảng 135 tỷ USD, tăng 31,8% so với 2021; Thị phần đạt mức 18,5%, tăng 3,11 điểm % so với năm 2021. Doanh số mua bán ngoại tệ đạt khoảng 73 tỷ USD, tăng 20,4% so với 2021. Các chỉ tiêu doanh số thẻ, bảo hiểm, phát triển khách hàng bán buôn-bán lẻ đều đạt kết quả tăng trưởng ấn tượng từ mức 37% đến 100%.

Hiệu quả kinh doanh của ngân hàng tăng trưởng bền vững. Thu nhập ngoài lãi tăng 9,2% so với năm 2021, hoàn thành 108,7% kế hoạch năm 2022; Thu thuần kinh doanh ngoại tệ tăng trưởng 31,7% so với năm 2021, hoàn thành 124% kế hoạch năm 2022; Thu hồi nợ ngoại bảng đạt 2.393 tỷ đồng, hoàn thành khoảng 80% kế hoạch năm 2022.

Lợi nhuận trước thuế hợp nhất của Vietcombank đạt 37.368 tỉ đồng, tăng 26,45% so với năm 2021. Lợi nhuận trước thuế riêng lẻ của ngân hàng tăng 39% so với năm 2021 và đạt 119% kế hoạch năm 2022. NIM đạt 3,51%, tăng 0,24 điểm % so với 2021. Chỉ số ROAA và ROAE duy trì ở mức cao, tương ứng là 1,84% và 24,25%.

Vietcombank tiếp tục là doanh nghiệp niêm yết có quy mô vốn hoá lớn nhất trên thị trường chứng khoán, lọt vào Top 100 ngân hàng niêm yết có quy mô vốn hoá lớn nhất thị trường năm 2022 theo Reuter.

1.4. Môi trường kinh doanh của Vietcombank

Chính trị: Nền chính trị ở Việt Nam được đánh giá thuộc vào dạng ổn định trên thế giới. Đây là một yếu tố rất thuận lợi cho sự phát triển của ngành ngân hàng và nền kinh tế Việt Nam nói chung. Khi các doanh nghiệp phát triển và các doanh nghiệp nước ngoài yên tâm đầu tư vốn vào các ngành kinh doanh trong nước sẽ thúc đẩy ngành Ngân hàng phát triển. Các tập đoàn tài chính nước ngoài đầu tư vốn vào ngành Ngân hàng tại Việt Nam dẫn đến cường độ cạnh tranh trong ngành Ngân hàng tăng lên, tạo điều kiện thúc đẩy ngành Ngân hàng phát triển

Pháp luật: Bất kỳ một doanh nghiệp nào cũng chịu sự tác động mạnh mẽ của luật pháp, đặc biệt là đối với doanh nghiệp kinh doanh trong ngành Ngân hàng, một ngành có tác động tới toàn bộ nền kinh tế. Các hoạt động của ngành Ngân hàng được điều chỉnh một cách chặt chẽ bởi các quy định của pháp luật, hơn nữa các Ngân hàng thương mại còn chịu sự chi phối chặt chẽ của Ngân hàng Nhà Nước

Nhân tố văn hóa - xã hội: Cùng với việc phát triển kinh tế ổn định, dân trí phát triển cao, đời sống người dân ngày càng được cải thiện... nhu cầu người dân liên quan đến việc thanh toán qua ngân hàng, và các sản phẩm dịch vụ tiện ích khác do Ngân hàng cung cấp ngày càng tăng

Nhân tố công nghệ: Việt Nam ngày càng phát triển dần bắt kịp với các nước phát triển trên thế giới do đó hệ thống kỹ thuật – công nghệ của ngành Ngân hàng ngày càng được nâng cấp và trang bị hiện đại để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Ngân hàng nào có

công nghệ tốt hơn Ngân hàng đó sẽ dành được lợi thế cạnh tranh so với các Ngân hàng khác. Khách hàng: là người mua và sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Khách hàng của Vietcombank là các công ty xuất nhập khẩu, doanh nghiệp và khách hàng cá nhân. Để đáp ứng nhu cầu cao của nhiều nhóm khách hàng khác nhau, ngân hàng cần đưa ra những sản phẩm, dịch vụ tốt nhất với chi phí tối ưu để giữ chân khách hàng thân thiết và thu hút thêm khách hàng mới.

Nhân tố kinh tế: Các nhân tố trong nhóm nhân tố kinh tế ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của VCB: Tín dụng và vấn đề thanh khoản của hệ thống ngân hàng, Đầu cơ và biến động giá cả, Lạm phát và tăng trưởng, Đầu tư nước ngoài, Sụt giảm trên thị trường chứng khoán

Các đối thủ cạnh tranh: Với giải thưởng “Ngân hàng tốt nhất năm 2014” cho các quốc gia khu vực châu Á - Thái Bình Dương do Tạp chí Alpha Southeast Asia (Alpha SEA) tổ chức và nhiều giải thưởng khác, và trong quá trình tái cơ cấu, VCB càng cần phải thận trọng để cạnh tranh với các ngân hàng khác. Hiện nay các đối thủ cạnh tranh của VCB như ACB, Eximbank, BIDV, Sacombank... trong nỗ lực gia tăng thị phần, đối thủ của VCB cũng là các ngân hàng sở hữu 100% vốn nước ngoài, có lợi thế về chất lượng và dịch vụ. do đó VCB cần tận dụng ưu thế sẵn có của mình về mối tương quan với khách hàng hiện tại, nâng cao chất lượng dịch vụ để giữ chân khách hàng trung thành và có thêm những khách hàng mới, thu hút khách hàng tiềm năng

Bên cạnh việc cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại trong nước, đặc biệt Vietcombank còn phải cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài như Shinhan Bank (Hàn Quốc), Citibank (Mỹ), Standard & Chartered, HSBC (Vương quốc Anh), Public Bank Berhad, Hong Leong Bank (Malaysia), Deutsche Bank (Cộng hoà Liên bang Đức), ANZ (Australia),... Do đó, để đứng vững và chiến thắng trong cạnh tranh, Vietcombank sẽ không ngừng nâng cao năng lực cạnh tranh, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, nghiên cứu điểm mạnh, điểm yếu, lợi thế cạnh tranh và đưa ra chiến lược kinh doanh phù hợp.

1.5. Phương thức kinh doanh của Vietcombank

Ngân hàng TMCP Ngoại thương ngay từ khi mới thành lập là trung gian tài chính phục vụ các cá nhân, doanh nghiệp. Tuy nhiên, cùng với quá trình phát triển của mình và đòi hỏi của thực tiễn, ngân hàng đã mở rộng đối tượng khách hàng phục vụ với chức năng là thực hiện hoạt động kinh doanh tiền tệ, tín dụng và các dịch vụ liên quan đến hoạt động tài chính tiền tệ ngân hàng theo quy định của pháp luật, đa đối tượng vì mục tiêu lợi nhuận, góp phần thực hiện các mục tiêu kinh tế của Nhà nước.

Ngân hàng TMCP Ngoại thương thực hiện các loại hình của một ngân hàng thương mại theo quy định của pháp luật và NHNN Việt Nam, gồm những hoạt động sau:

Hoạt động dịch vụ tài chính: bao gồm dịch vụ, quản lý tiền mặt, tư vấn ngân hàng, tài chính...; tư vấn tài chính doanh nghiệp; uỷ thác, nhận uỷ thác, đại lý trong lĩnh vực liên quan đến ngân hàng; kinh doanh bảo hiểm, quản lý tài sản, kinh doanh giấy tờ có giá, ... và các hoạt động khác được sự chấp nhận của Ngân hàng Nhà nước.

Hoạt động trung gian tiền tệ: nhận tiền gửi, cấp tín dụng, mở tài khoản thanh toán, cung ứng dịch vụ thanh toán trong và ngoài nước, thanh toán nội bộ, liên ngân hàng...; mua bán trái phiếu chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp...; góp vốn, mua cổ phần; kinh doanh ngoại hối;... v.v và các hoạt động khác được sự chấp nhận của Ngân hàng Nhà nước

Hoạt động của đại lý và môi giới bảo hiểm

1.6. Tình hình hoạt động kinh doanh của Vietcombank Chi nhánh Tân Định giai đoạn 2019 đến 2022

TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH VÀ CÔNG TY CON				
Thông tin tài chính Thông tin cơ bản Cty con & liên kết Tài BCTC				
Theo quý Theo năm Lũy kế 6 tháng 1,000 VNĐ				
Chỉ tiêu	Năm 2019 (Đã kiểm toán)	Năm 2020 (Đã kiểm toán)	Năm 2021 (Đã kiểm toán)	Năm 2022 (Đã kiểm toán)
Kết quả kinh doanh Xem đầy đủ				
Tổng doanh thu(*)	80,399,558,000	82,799,396,000	85,265,698,000	103,674,482,000
Tổng lợi nhuận trước thuế	23,122,377,000	23,049,561,000	27,388,580,000	37,368,091,000
Tổng chi phí	54,018,048,000	53,683,216,000	50,510,125,000	62,577,019,000
Lợi nhuận ròng(**)	18,510,898,000	18,451,311,000	21,918,813,000	29,899,014,000
(*) tỷ đồng (**) Trừ LNST của cổ đông thiểu số (nếu có)				
Tài sản Xem đầy đủ				
Tổng tài sản	1,222,718,858,000	1,326,230,092,000	1,414,672,587,000	1,813,815,170,000
Tiền cho vay	797,076,934,000	904,044,123,000	1,009,477,520,000	1,185,815,975,000
Đầu tư chứng khoán	169,330,815,000	158,885,158,000	173,370,798,000	197,670,900,000
Góp vốn và đầu tư dài hạn	2,464,493,000	2,239,006,000	2,346,176,000	2,193,535,000
Tiền gửi	999,497,381,000	1,133,030,000,000	1,239,367,730,000	1,465,509,056,000
Vốn và các quỹ	80,799,523,000	94,009,955,000	109,030,280,000	135,557,702,000

Hình 1. 1 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Ngoại thương trong giai đoạn 2019-2022. (đơn vị 1,000 VND)

Nguồn: SV thực hiện theo báo cáo hoạt động kinh doanh

Đánh giá bảng tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Chi nhánh Tân Định giai đoạn 2019 – 2022, có thể thấy một số điểm cần lưu ý như sau:

Về **Tổng tài sản** có sự gia tăng lạc quan ở ngân hàng Vietcombank giai đoạn 2019 – 2022. Trong khi giá trị tổng tài sản năm 2019 đạt 1,223 tỷ đồng thì đến năm 2022, tổng giá trị tài sản đạt khoảng 1,814 tỷ đồng (tăng thêm 48,32%). Mức gia tăng chênh lệch từ năm 2021 sang năm 2022 vào khoảng 400 tỷ (tức tăng khoảng 28,12%), trong khi tỷ lệ gia tăng cùng kì năm 2021 so với 2020 chỉ đạt khoảng 8.42%.

Về **Kết quả hoạt động kinh doanh** của ngân hàng, tiền gửi của các tổ chức kinh tế, cá nhân và tổng dư nợ cho vay có sự tăng trưởng tốt qua các năm. Điều này cho thấy Vietcombank đang thực hiện tốt các hoạt động kinh doanh của mình, thu hút được nhiều doanh nghiệp và khách hàng cá nhân tham gia vào các hoạt động dịch vụ liên quan đến lãi suất và vay vốn. Năm 2021, tiền gửi từ các tổ chức, cá nhân tăng 9,35% so với cùng kì năm 2020 và tiếp tục tăng 18,32% cuối năm 2022; từ 1,239 tỷ đồng (2021) lên đến 1,466 tỷ đồng. Tổng vốn và các quỹ cũng là con số lạc quan đang kể khi tăng từ 109 tỷ đồng (2021) đến 135.55 tỷ đồng (tăng 24,77%)

Tổng quan, tổng lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng Vietcombank năm 2022 đạt 37,368 tỷ đồng (tăng 36,43% so với cùng kì năm 2021). Giá trị gia tăng đạt đến khoảng 10.000 tỷ đồng, trong khi con số này tương ứng khoảng 4.000 tỷ đồng (18,83%) ở giai đoạn 2020-2021.

1.7. Kết luận chung về tình hình kinh doanh của Vietcombank

Qua kết quả hoạt động kinh doanh, chứng tỏ TMCP Ngoại thương đang có vị trí trong danh sách những ngân hàng có tài sản và tạo ra lợi nhuận lớn ở Việt Nam, trở thành doanh nghiệp có uy tín, được khách hàng yêu thích, đóng góp vào công cuộc xây dựng và phát triển xã hội và đất nước

1.8. Định hướng sơ bộ về phát triển của Vietcombank trong triển trình hội nhập quốc tế.

Trong các năm tới, kinh tế thế giới và khu vực đứng trước những nguy cơ và thách thức rất lớn như an ninh tài chính, an ninh mạng, biến đổi khí hậu, thiên tai, đại dịch Covid-19, cạnh tranh kinh tế, chiến tranh thương mại... Cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư tiếp tục có những tác động mạnh mẽ đến quá trình phát triển của mỗi quốc gia. Trước tình hình thế giới và trong nước có cả những thuận lợi, khó khăn, thời cơ và thách thức đan xen như vậy; kết hợp với truyền thống lịch sử, bản sắc văn hóa, thương hiệu, nguồn nhân lực có chất lượng, tinh thần sẵn sàng đổi mới và quyết tâm nỗ lực của hệ thống sẽ là nền tảng đưa Vietcombank tiếp tục phát triển nhanh và bền vững, vươn ra biển lớn.

Phấn đấu thực hiện thắng lợi Chiến lược phát triển Vietcombank đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030: Vietcombank trở thành một trong 100 ngân hàng lớn nhất khu vực châu Á, một trong 300 tập đoàn tài chính ngân hàng lớn nhất thế giới, một trong 1.000 doanh nghiệp niêm yết lớn nhất toàn cầu, có đóng góp lớn vào sự phát triển của ngành Ngân hàng và sự phát triển của Việt Nam.

*TS. Nghiêm Xuân Thành _ Ủy viên Ban Chấp hành Trung ương Đảng _ Chủ tịch
HĐQT Vietcombank*

CHƯƠNG 2: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG KHI SỬ DỤNG DIGITAL BANKING CỦA VIETCOMBANK

2. Giới thiệu về DIGITAL BANKING của Vietcombank

Để theo kịp với xu thế của phát triển của thời đại 4.0 nhằm đáp ứng nhu cầu dịch vụ Vietcombank mọi lúc mọi nơi chỉ thông qua một chạm trên smartphone mà không cần đến các phòng giao dịch của ngân hàng, ngân hàng Vietcombank cho ra mắt dịch vụ ngân hàng số VCB Digitalbank là sự phối hợp giữa internet banking và mobile banking giúp trải nghiệm của khách hàng một cách liền mạch và thống nhất trên các phương tiện máy tính cũng như các thiết bị điện thoại di động.

Ngân hàng số VCB Digibank cung cấp dịch vụ với 2 hình thức chính:

- VCB Digibank trên ứng dụng mobile: Là phiên bản nâng cấp của ứng dụng mobile banking
- VCB Digibank trên trình duyệt web: Có thể truy cập không cần đến app bằng đường link trực tiếp <https://vcbdigibank.vietcombank.com.vn>

2.1. Đối tượng khách hàng

Là cá nhân hoặc công ty có nhu cầu sử dụng các dịch vụ của ngân hàng Vietcombank thông qua app Digibank một cách tiện lợi nhất, áp dụng cho khách hàng từ 18 tuổi (có căn cước công dân) và sử dụng smartphone cho tất cả hệ điều hành (IOS, android,...)

2.2. Tính năng sản phẩm

Chuyển khoản trong hệ thống

- Dành cho khách hàng thông thường:

Đơn vị tính: VNĐ

PTXT	Hạn mức tối đa	
	Giao dịch	Ngày
Vân tay/Face ID		10.000.000
SMS OTP		50.000.000
Vietcombank Smart OTP		3.000.000.000

- Dành cho khách hàng ưu tiên:

PTXT	Hạn mức tối đa	
	Giao dịch	Ngày
Vân tay/Face ID		10.000.000
SMS OTP		50.000.000

Vietcombank Smart OTP		10.000.000.000
-----------------------	--	----------------

Nạp tiền điện thoại

- Dành cho khách hàng thông thường

PTXT	Hạn mức tối đa	
	Giao dịch	Ngày
Vân tay/Face ID	500.000	5.000.000
SMS OTP	500.00	10.000.000
Vietcombank Smart OTP	500.00	20.000.000
Hạn mức tối thiểu/giao dịch: 30.000		

- Dành cho khách hàng ưu tiên:

PTXT	Hạn mức tối đa	
	Giao dịch	Ngày
Vân tay/Face ID	500.000	5.000.000
SMS OTP	500.000	10.000.000
Vietcombank Smart OTP	500.000	20.000.000
Hạn mức tối thiểu/giao dịch: 30.000		

Nộp tiền chứng khoán

- Dành cho khách hàng thông thường

PTXT	Hạn mức tối đa	
	Giao dịch	Ngày
Vân tay/Face ID	5.000.000	5.000.000
SMS OTP	50.000.000	50.000.000
Vietcombank Smart OTP	3.000.000.000	3.000.000.000
Hạn mức tối thiểu/giao dịch: Không quy định		

- Dành cho khách hàng ưu tiên:

PTXT	Hạn mức tối đa	
	Giao dịch	Ngày
Vân tay/Face ID	5.000.000	5.000.000
SMS OTP	50.000.000	50.000.000
Vietcombank Smart OTP	10.000.000.000	10.000.000.000
Hạn mức tối thiểu/giao dịch: Không quy định		

Nạp tiền vào thẻ

- Dành cho khách hàng thông thường

PTXT	Hạn mức tối đa	
	Giao dịch	Ngày
Vân tay/Face ID	5.000.000	5.000.000
SMS OTP	5.000.000	5.000.000
Vietcombank Smart OTP	5.000.000	5.000.000
Hạn mức tối thiểu/giao dịch: Không quy định		

- Dành cho khách hàng ưu tiên:

PTXT	Hạn mức tối đa	
	Giao dịch	Ngày
Vân tay/Face ID	5.000.000	5.000.000
SMS OTP	5.000.000	5.000.000
Vietcombank Smart OTP	5.000.000	5.000.000
Hạn mức tối thiểu/giao dịch: Không quy định		

2.3. Cách đăng kí và hướng dẫn sử dụng

Đối với khách hàng mới

- **Điều kiện sử dụng**

Là khách hàng cá nhân có tài khoản thanh toán tại Vietcombank, có thiết bị di động hệ điều hành IOS từ 8.0 trở lên hoặc Android phiên bản 4.1.0 trở lên ,có thể kết nối wifi/3G/4G/GPRS.Đăng kí địa chỉ Email để nhận được các thông tin,thông báo về dịch vụ

- **Hồ sơ đăng ký**

CMND/CCCD hoặc Hộ chiếu (bản gốc)

Bản đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử

Điều khoản, điều kiện sử dụng phương thức xác thực khách hàng đăng ký OTP

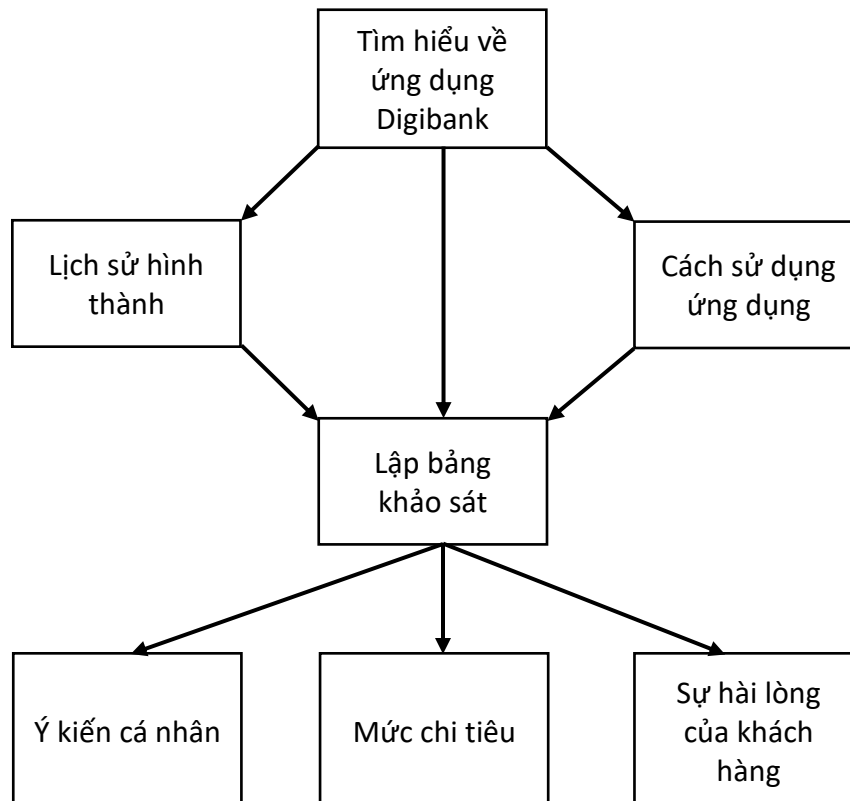
Đối với khách hàng chuyển đổi từ dịch vụ VCB-iB@ng sang dịch vụ VCB Digibank

- Bước 1: Đăng nhập vào ứng dụng bằng vân tay/Face ID
- Bước 2: Đọc thông báo trên màn hình và bấm đồng ý chuyển đổi
- Bước 3: Nhập lại mật khẩu cũ và mật khẩu mới
- Bước 4: Đồng ý các điều khoản chuyển đổi và nhập mã xác thực được gửi đến số điện thoại
- Bước 5: Xác thực chuyển đổi thành công
- Bước 6: Bắt đầu sử dụng các dịch vụ

2.4. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ Digibank của Vietcombank

2.4.1. Tiến trình nghiên cứu

Đề tài “ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE BANKING CỦA VIETCOMBANK”, tạo Google form làm tài liệu tham khảo của khách hàng từng đã và từng sử dụng các dịch vụ Digibank của Vietcombank về năng lực phục vụ của nhân viên, chất lượng dịch vụ, tốc độ xử lý các nhu cầu về dịch vụ trên app, mức độ hài lòng của khách hàng,... copy link và đưa lên các diễn đàn MXH như Facebook, Intargam, Zalo. Sau cùng là thu nhập dữ liệu đã khảo sát về dịch vụ của Digibank có những đặc điểm gì nổi bật khiến khách hàng chưa và đang sử dụng càng muốn gắn bó lâu dài hơn. Do đó em có được những câu trả lời và tìm được biện pháp khắc phục mà những khách hàng của Vietcombank cần mong muốn.



Sơ đồ 2.1 Sơ đồ tiến trình nghiên cứu

2.4.2. Phương pháp thu nhập thông tin

2.4.2.1. Thu nhập thông tin thứ cấp