TÓM TẮT ĐỀ ÁN

BIDV đang có nhiều tiềm năng để triển khai số hóa nền khách hàng với hơn 50% khách hàng cá nhân có độ tuổi từ 35 tuổi trở xuống. Hiện tại, BIDV đã kết nối với hầu hết các công ty Fintech, gần 1.000 nhà cung cấp dịch vụ để đưa ra thị trường hơn 1.600 dịch vụ thanh toán chi tiêu cho khách hàng,... Với những lợi thế lớn về khách hàng và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin, cùng quyết tâm bứt phá để dẫn đầu trong hoạt động ngân hàng số, BIDV đặt mục tiêu đến năm 2025 sẽ có 80% lượng khách hàng tiếp cận và sử dụng các kênh số của BIDV. Xuất phát từ lý do trên, tác giả quyết định lựa chọn đề tài **“Phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam”** làm đề án thạc sĩ của mình.

Đề án đã sử dụng phương pháp tổng hợp, thống kê làm rõ lý thuyết dịch vụ ngân hàng số, chất lượng dịch vụ ngân hàng số tại các Ngân hàng TMCP và tại BIDV.

- Phương pháp so sánh, đối chiếu: Phương pháp được sử dụng nhằm xác định mức độ biến động tuyệt đối và mức độ biến động tương đối cùng xu hướng biến động của chỉ tiêu đánh giá mức độ phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV.

- Phương pháp thống kê, mô tả: Thống kê mô tả (bao gồm các phương pháp liên quan đến việc thu thập dữ liệu, tóm tắt, trình bày, tính toán các đặc trưng khác nhau để phản ánh một cách tổng quát đối tượng nghiên cứu).

+ Thứ nhất, đề án nêu lên những vấn đề cơ bản về phát triển dịch vụ ngân hàng số của NHTM. Đã làm rõ các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng số của NHTM

+ Thứ hai, đề án đi sâu phân tích thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Qua phân tích đề án đã đưa ra những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong phát triển dịch vụ ngân hàng tố tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

+ Thứ ba, qua công tác phân tích thực trạng, hạn chế và nguyên nhân, đề án đã đưa ra định hướng phát triển ngân hàng số của BIDV, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng số tại BIDV:

* Giải pháp về truyền thông để khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng số
* Giải pháp về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật công nghệ
* Giải pháp về nhân lực
* Giải pháp về bảo mật và an toàn thông tin.
* Giải pháp đẩy mạnh hoàn thiện các dịch vụ ngân hàng số đã phát triển
* Giải pháp về hệ sinh thái số