

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGUYỄN THỊ NGỌC UYÊN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
TẠI CÁC CHI NHÁNH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG  
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGUYỄN THỊ NGỌC UYÊN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
TẠI CÁC CHI NHÁNH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH**

**Ngành: Quản lý Kinh tế**

**Mã số: 8.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Đinh Hồng Linh**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn thạc sĩ: *"Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh"* là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả trong luận văn là hoàn toàn trung thực.

**Tác giả**

*Nguyễn Thị Ngọc Uyên*

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến Ban giám hiệu Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, Phòng đào tạo và các quý thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã nhiệt tình giúp đỡ, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho học viên trong thời gian học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Đinh Hồng Linh, người hướng dẫn khoa học của luận văn, đã tận tình hướng dẫn, đưa ra những đánh giá xác đáng giúp tôi hoàn thành luận văn này.

Sau cùng tôi xin chân thành cảm ơn đến Ban lãnh đạo, các bạn đồng nghiệp BIDV Bắc Ninh, cùng bạn bè và người thân đã giúp đỡ, hỗ trợ tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Mặc dù bản thân đã rất cố gắng nhưng luận văn không tránh khỏi những khiếm khuyết. Kính mong nhận được sự chỉ dẫn, góp ý chân thành của quý thầy, cô giáo; đồng chí và đồng nghiệp để luận văn được hoàn thiện hơn.

*Xin chân thành cảm ơn!*

**Tác giả**

*Nguyễn Thị Ngọc Uyên*

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	vii
DANH MỤC HÌNH.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của luận văn.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	3
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài.....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	4
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại .....	4
1.1.1. Khái quát về hoạt động của ngân hàng thương mại .....	4
1.1.2. Dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại.....	9
1.1.3. Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....	13
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....	22
1.1.5. Hạn chế của dịch vụ ngân hàng điện tử.....	26
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại .....	27
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ NHĐT của một số NH trên thế giới .....	27
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ NHĐT của một số Ngân hàng ở Việt Nam .....	31
1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với các ngân hàng thương mại BIDV Việt Nam.....	33
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	35
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	35
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	35
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu .....	35

2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	35
2.2.3. Phương pháp tổng hợp số liệu .....	38
2.2.4. Phương pháp phân tích số liệu.....	38
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu .....	41
2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng .....	41
2.3.2. Các chỉ tiêu định tính.....	42
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN</b>	
<b>TỬ TẠI CÁC CHI NHÁNH CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ</b>	
<b>VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH.....</b>	
3.1. Giới thiệu các chi nhánh BIDV trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh .....	43
3.1.1. Khái quát quá trình hình thành và phát triển của các chi nhánh BIDV trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	43
3.1.2. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của các chi nhánh BIDV trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2015 - 2017 .....	47
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh BIDV trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	53
3.2.1. Kết quả phát triển về mặt qui mô, số lượng của các loại hình dịch vụ ngân hàng điện tử.....	53
3.2.2. Kết quả điều tra khảo sát về chất lượng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của các chi nhánh BIDV tại Bắc Ninh.....	73
3.2.3. So sánh sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của các chi nhánh BIDV tại Bắc Ninh và ĐTCT .....	79
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh BIDV trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	82
3.3.1. Các nhân tố bên trong.....	82
3.3.2. Các nhân tố bên ngoài .....	86
3.4. Đánh giá chung về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh BIDV trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh .....	89
3.4.1. Những kết quả đạt được .....	89
3.4.2. Những hạn chế tồn tại và nguyên nhân .....	91

<b>Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI CÁC CHI NHÁNH CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH.....</b>	<b>94</b>
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh .....	94
4.1.1. Định hướng chung .....	94
4.1.2. Mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể.....	98
4.2. Phân tích ma trận SWOT về dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh BIDV Bắc Ninh .....	99
4.3. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh của Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh .....	100
4.3.1. Đề xuất các chính sách đa dạng hóa, đồng thời nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử .....	100
4.3.2. Chính sách về công nghệ.....	105
4.3.3. Chính sách về phát triển hoạt động dịch vụ .....	105
4.3.4. Chính sách về phát triển nguồn nhân lực .....	106
4.3.5. Chính sách về công tác quản trị, điều hành hoạt động, đặc biệt là hoạt động NHĐT của các Chi nhánh.....	108
4.4. Kiến nghị .....	108
4.4.1. Đối với Chính phủ, nhà nước.....	108
4.4.2. Đối với BIDV Việt Nam .....	109
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>114</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>116</b>
<b>PHIẾU ĐIỀU TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA CÁC CN BIDV TỈNH BẮC NINH.....</b>	<b>117</b>

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

<b>Viết tắt</b>	<b>Nguyên nghĩa</b>
BIDV	Bank For Investment And Development Of Vietnam
BQ	Bình quân
CN	Chi nhánh
CT	Chuyển tiền
ĐCTC	Định chế tài chính
HĐV	Huy động vốn
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KKH	Không kỳ hạn
NHĐT	Ngân hàng điện tử
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTM	Ngân hàng thương mại
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TSC	Trụ sở chính

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1:	Tình hình huy động vốn của các CN BIDV Bắc Ninh năm 2015 - 2017 .....	48
Bảng 3.2:	Tình hình dư nợ tín dụng bình quân của BIDV CN Kinh Bắc giai đoạn 2015 - 2017 .....	50
Bảng 3.3:	Bảng phân tích KQ kinh doanh của BIDV CN Kinh Bắc giai đoạn 2015 - 2017 .....	51
Bảng 3.4:	Sự ra đời và phát triển của dịch vụ thẻ ở các CN BIDV Bắc Ninh .....	55
Bảng 3.5:	Số lượng thẻ của các CN BIDV Bắc Ninh giai đoạn 2015 - 2017 .....	56
Bảng 3.6:	Qui mô số tiền gửi trên tài khoản thẻ của các CN giai đoạn 2015 - 2017 .....	60
Bảng 3.7:	Tình hình giao dịch thẻ của ngân hàng các CN BIDV Bắc Ninh giai đoạn 2015 - 2017 .....	62
Bảng 3.8:	Sự ra đời và phát triển của dịch vụ Mobile-banking ở các CN BIDV Bắc Ninh .....	64
Bảng 3.9:	Tình hình khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile-banking của các CN BIDV Bắc Ninh giai đoạn 2015 - 2017 .....	65
Bảng 3.10:	Sự ra đời và phát triển của dịch vụ BSMS ở các CN BIDV Bắc Ninh .....	66
Bảng 3.11:	Tình hình khách hàng sử dụng dịch vụ BSMS của các CN BIDV Bắc Ninh giai đoạn 2015 - 2017 .....	67
Bảng 3.12:	Sự ra đời của DV Internet-banking ở các CN BIDV Bắc Ninh .....	70
Bảng 3.13:	Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ IBMB .....	71
Bảng 3.14:	Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ của các CN BIDV tỉnh Bắc Ninh .....	73
Bảng 3.15:	Đánh giá chất lượng dịch vụ Mobile-banking của các chi nhánh BIDV tỉnh Bắc Ninh .....	75
Bảng 3.16:	Đánh giá chất lượng dịch vụ BSMS của các CN BIDV tỉnh Bắc Ninh .....	77
Bảng 3.17:	Đánh giá chất lượng dịch vụ Internet Banking của các chi nhánh BIDV tỉnh Bắc Ninh .....	78
Bảng 3.18:	Kết quả đánh giá sự phát triển CLDV ngân hàng điện tử của các CN BIDV tỉnh Bắc Ninh .....	80
Bảng 3.19:	Kết quả đánh giá năng lực cạnh tranh CLDV ngân hàng điện tử của các CN BIDV tỉnh Bắc Ninh so với ĐTCT .....	81
Bảng 3.20:	Tổng hợp trình độ đội ngũ nhân viên của các CN BIDV Bắc Ninh qua 3 năm .....	83
Bảng 3.21:	Công nghệ, phần mềm áp dụng tại các CN BIDV Bắc Ninh .....	84
Bảng 3.22:	Sơ đồ ma trận SWOT phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức của BIDV tỉnh Bắc Ninh .....	99

## DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1.	Sơ đồ phân tích ma trận SWOT trong phát triển dịch vụ của tổ chức ..	39
Hình 3.1.	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của các chi nhánh BIDV Bắc Ninh.....	45
Hình 3.2.	Biểu đồ thị phần thẻ Việt Nam 2017 .....	54