

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



ĐINH VIỆT HÙNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH LÀO CAI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN – 2019

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



ĐINH VIỆT HÙNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH LÀO CAI**

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đỗ Thị Hồng Hạnh

THÁI NGUYÊN – 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn “*Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Lào Cai*” là do tôi nghiên cứu và hoàn thành. Toàn bộ những đánh giá và dữ liệu được đưa ra trong luận văn chưa từng được công bố trên bất kỳ tài liệu nào.

Tác giả luận văn

LỜI CẢM ƠN

Nhờ sự giúp đỡ nhiệt tình và tận tâm của các cá nhân, tập thể, tôi đã hoàn thành luận văn “*Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Lào Cai*”,

Tôi trân trọng biết ơn và bày tỏ lòng kính trọng đối với **TS. Đỗ Thị Hồng Hạnh**, người đã tận tình hướng dẫn cho tôi trong suốt quá trình tôi thực hiện bài luận văn này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến các thầy, cô giáo và các cán bộ Phòng Đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên, những người đã tạo những điều kiện thuận lợi nhất trong quá trình tôi tham gia học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Lào Cai cùng toàn thể bạn bè, đồng nghiệp đã động viên và nhiệt tình giúp đỡ tôi, cung cấp cho tôi những thông tin quý báu để tôi hoàn thành luận văn này.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến những người thân và gia đình, những người luôn đồng hành bên tôi và giúp đỡ cho tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tác giả luận văn

MỤC LỤC

| | |
|---|------------|
| LỜI CAM ĐOAN | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| MỤC LỤC | iii |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT | vi |
| DANH MỤC BẢNG | vii |
| DANH MỤC SƠ ĐỒ | x |
| DANH MỤC BIỂU ĐỒ | x |
| MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu | 2 |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu | 3 |
| 4. Những đóng góp của đề tài | 3 |
| 5. Tổng quan nghiên cứu | 3 |
| 6. Kết cấu của luận văn | 6 |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI | 8 |
| 1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại | 8 |
| 1.1.1. Khái niệm, vai trò của ngân hàng thương mại | 8 |
| 1.1.2. Các hoạt động dịch vụ của ngân hàng thương mại | 9 |
| 1.2. Dịch vụ ngân hàng điện tử tại các ngân hàng thương mại | 11 |
| 1.2.1. Khái niệm, đặc điểm của dịch vụ ngân hàng điện tử | 11 |
| 1.2.2. Vai trò dịch vụ ngân hàng điện tử tại các ngân hàng thương mại | 14 |
| 1.2.3. Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử | 17 |
| 1.3. Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử | 18 |
| 1.3.1. Khái niệm về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử | 18 |
| 1.3.2. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử | 18 |
| 1.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử | 23 |

| | |
|---|-----------|
| 1.4. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử ở một số ngân hàng tại Việt Nam và Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Lào Cai | 26 |
| 1.4.1 Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử ở một số ngân hàng tại Việt Nam | 26 |
| 1.4.2. Bài học rút ra cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Lào Cai | 28 |
| CHƯƠNG 2 – PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 31 |
| 2.1 Câu hỏi nghiên cứu | 31 |
| 2.2 Phương pháp nghiên cứu..... | 31 |
| 2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu | 31 |
| 2.2.2. Phương pháp tổng hợp xử lý số liệu | 33 |
| 2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin, số liệu..... | 33 |
| 2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu | 34 |
| 2.3.1. Nhóm các chỉ tiêu định lượng | 34 |
| 2.3.2. Nhóm các chỉ tiêu định tính | 35 |
| CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH LÀO CAI..... | 36 |
| 3.1. Đặc điểm, tình hình chung của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Lào Cai | 36 |
| 3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của BIDV Chi nhánh Lào Cai | 36 |
| 3.1.2. Tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của BIDV Chi nhánh Lào Cai | 37 |
| 3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Chi nhánh Lào Cai | 38 |
| 3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV Chi nhánh Lào Cai | 44 |
| 3.2.1. Các dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV Chi nhánh Lào Cai..... | 44 |
| 3.2.2. Kết quả phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV Chi nhánh Lào Cai | 50 |
| 3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV Chi nhánh Lào Cai | 74 |

| | |
|--|------------|
| 3.3. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV Chi nhánh Lào Cai | 86 |
| 3.3.1. Những kết quả đạt được | 86 |
| 3.3.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân | 88 |
| KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 | 92 |
| CHƯƠNG 4: QUAN ĐIỂM, ĐỊNH HƯỚNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH LÀO CAI | 93 |
| 4.1. Quan điểm, định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử | 93 |
| 4.1.1. Quan điểm, định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam | 93 |
| 4.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của BIDV Chi nhánh Lào Cai | 95 |
| 4.2. Các giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV Chi nhánh Lào Cai | 97 |
| 4.2.1. Nhóm giải pháp về sản phẩm, dịch vụ | 97 |
| 4.2.2. Đẩy mạnh hoạt động Marketing | 99 |
| 4.2.3. Hoàn thiện cơ sở hạ tầng | 100 |
| 4.2.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử | 101 |
| 4.2.5. Tăng cường chất lượng nguồn nhân lực | 101 |
| 4.2.6. Giải pháp về kỹ thuật công nghệ | 102 |
| 4.3. Một số kiến nghị | 103 |
| 4.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam | 103 |
| 4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam | 104 |
| 4.3.3. Kiến nghị đối với Chính phủ | 104 |
| KẾT LUẬN | 106 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 107 |
| PHỤ LỤC | 109 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| STT | Từ viết tắt | Nguyên nghĩa |
|------------|--------------------|--|
| 1 | ATM | Automated Teller Machine – Máy giao dịch tự động |
| 2 | BIDV | Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam |
| 3 | CNTT | Công nghệ thông tin |
| 4 | KHCN | Khách hàng cá nhân |
| 5 | KHDN | Khách hàng doanh nghiệp |
| 6 | NHĐT | Ngân hàng điện tử |
| 7 | NHNN | Ngân hàng Nhà nước |
| 8 | NHTM | Ngân hàng thương mại |
| 9 | POS | Point Of Sale – Máy chấp nhận thanh toán bằng thẻ |
| 10 | TMCP | Thương mại Cổ phần |

DANH MỤC BẢNG

| | |
|--|----|
| Bảng 2. 1. Thang đo và ý nghĩa của thang đo..... | 33 |
| Bảng 3. 1. Tình hình huy động vốn tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 40 |
| Bảng 3. 2. Tình hình cho vay tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 41 |
| Bảng 3. 3. Thu nhập từ dịch vụ tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018.. | 43 |
| Bảng 3. 4. Sơ lược kết quả kinh doanh tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 43 |
| Bảng 3. 5. Hạn mức giao dịch dịch vụ BIDV online | 48 |
| Bảng 3. 6. Hạn mức giao dịch BIDV Business online..... | 49 |
| Bảng 3. 7. So sánh dịch vụ NHĐT dành cho khách hàng cá nhân tại một số NHTM trên địa bàn tỉnh Lào Cai..... | 50 |
| Bảng 3. 8. So sánh dịch vụ NHĐT dành cho khách hàng doanh nghiệp tại một số NHTM trên địa bàn tỉnh Lào Cai | 52 |
| Bảng 3.9. Tổng hợp đánh giá của khách hàng về ưu điểm các dịch vụ NHĐT của BIDV Chi nhánh Lào Cai..... | 53 |
| Bảng 3. 10. Tình hình phát triển quy mô sản phẩm thẻ tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 53 |
| Bảng 3. 11. Số lượng các loại thẻ được phát hành tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018..... | 55 |
| Bảng 3. 12. Số lượng thiết bị chấp nhận thẻ tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 56 |
| Bảng 3. 13. Doanh số và số giao dịch dịch vụ thẻ tại ATM của BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 59 |
| Bảng 3. 14. Doanh số và số giao dịch dịch vụ thẻ tại POS của BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 61 |
| Bảng 3. 15. Số dư tiền gửi trên tài khoản thẻ tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018..... | 62 |
| Bảng 3. 16. Doanh thu phí dịch vụ thẻ của BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 63 |

| | |
|--|----|
| Bảng 3. 17. Thực trạng kênh phân phối sản phẩm thẻ tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 63 |
| Bảng 3. 18. Thực trạng các chương trình khuyến mãi sản phẩm thẻ tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018..... | 64 |
| Bảng 3. 19. Bảng tổng hợp thống kê số lượng tài khoản Mobile Banking tại BIDV Chi nhánh Lào Cai, giai đoạn 2016 – 2018..... | 65 |
| Bảng 3. 20. Doanh số và số giao dịch thông qua Mobile Banking của BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018..... | 66 |
| Bảng 3. 21. Doanh thu từ dịch vụ Mobile Banking tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 66 |
| Bảng 3. 22. Thực trạng kênh phân phối dịch vụ Mobile Banking tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018..... | 67 |
| Bảng 3. 23. Thực trạng các chương trình khuyến mãi dịch vụ Mobile Banking tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 67 |
| Bảng 3. 24. Bảng tổng hợp thống kê số lượng tài khoản Internet Banking tại BIDV Chi nhánh Lào Cai, giai đoạn 2016 – 2018..... | 68 |
| Bảng 3. 25. Doanh số và số giao dịch thông qua Internet Banking của BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018..... | 68 |
| Bảng 3. 26. Doanh thu từ dịch vụ Internet Banking tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 69 |
| Bảng 3. 27. Thực trạng kênh phân phối dịch vụ Internet Banking tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018..... | 69 |
| Bảng 3. 28. Thực trạng các chương trình khuyến mãi dịch vụ Internet Banking tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 70 |
| Bảng 3. 29. So sánh sự phát triển giữa các dịch vụ NHĐT của BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 | 71 |
| Bảng 3. 30. Thực trạng giải quyết khiếu nại, thắc mắc của khách hàng về dịch vụ NHĐT tại BIDV Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018..... | 73 |
| Bảng 3. 31. Tình hình chất lượng nhân lực tại BIDV Chi nhánh Lào Cai tính đến 31/12/2018 | 77 |