

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

HOÀNG ĐỨC THÀNH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÔNG HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2020

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

HOÀNG ĐỨC THÀNH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÔNG HÀ NỘI**

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. Nguyễn Thị Lan Anh

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn “***Phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đông Hà Nội***” là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đông Hà Nội cung cấp, và ngoài ra là các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ đồng nghiệp và khách hàng của ngân hàng, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố. Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Ngày..... thángnăm 2020

Tác giả luận văn

Hoàng Đức Thành

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: ***“Phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đông Hà Nội”***, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của các cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn chân thành tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý Đào tạo Sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin gửi lời cảm tạ sâu sắc tới người hướng dẫn khoa học - **TS. Nguyễn Thị Lan Anh** cô đã hướng dẫn và giúp đỡ tôi rất tận tình trong suốt thời gian thực hiện và hoàn thành luận văn.

Tôi còn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của các đồng nghiệp tại cơ quan nơi nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đông Hà Nội, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè trong lớp và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Ngày.... Tháng.... năm 2020

Tác giả luận văn

Hoàng Đức Thành

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ	ix
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.....	2
4. Đóng góp của luận văn.....	2
5. Kết cấu luận văn.....	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng trực tuyến	4
1.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến.....	9
1.2.1 Khái niệm phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến.....	9
1.2.2. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến.....	10
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến của Ngân hàng thương mại	16
1.3.1. Yếu tố bên ngoài	16
1.3.2. Yếu tố bên trong.....	19
1.4. Kinh nghiệm thực tiễn về phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến của ngân hàng thương mại trong nước.....	21
1.4.1. Kinh nghiệm của ngân hàng Vietcombank chi nhánh Sóc Sơn Hà Nội	21
1.4.2. Kinh nghiệm đẩy nhanh phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến của ngân hàng BIDV chi nhánh Hà Thành	22

1.4.3. Bài học kinh nghiệm cho BIDV Đông Hà Nội	23
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	24
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	24
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	24
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	24
2.2.2. Phương pháp xử lý, tổng hợp thông tin.....	26
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	27
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	28
2.3.1. Chỉ tiêu định lượng	28
2.3.2. Chỉ tiêu định tính.....	31
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYÊN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÔNG HÀ NỘI	34
3.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đông Hà Nội.....	34
3.1.1. Khái quát chung	34
3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Đông Hà Nội giai đoạn 2016-2018 .	38
3.2.1. Hoạt động huy động vốn.....	39
3.2.2. Hoạt động tín dụng.....	41
3.2.3. Hoạt động dịch vụ	43
3.3. Thực trạng phát triển dịch vụ NHTT tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đông Hà Nội.....	44
3.3.1 Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – chi nhánh Đông Hà Nội về số lượng	44
3.3.2 Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại BIDV Đông Hà Nội về chất lượng.....	52
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đông Hà Nội	62
3.4.1. Các yếu tố khách quan	62
3.4.2. Yếu tố chủ quan	64

3.5. Đánh giá sự phát triển dịch vụ NHTT tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đông Hà Nội.....	70
3.5.1. Những kết quả đạt được	70
3.5.2. Hạn chế.....	72
3.5.3. Nguyên nhân	73
CHƯƠNG 4 PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÔNG HÀ NỘI	75
4.1 Bối cảnh mới và phương hướng phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại BIDV chi nhánh Đông Hà Nội.....	75
4.1.1 Bối cảnh mới ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại BIDV Đông Hà Nội	75
4.1.2 Phương hướng phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại BIDV chi nhánh Đông Hà Nội	77
4.2 Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đông Hà Nội.	79
4.2.1 Mở rộng quy mô dịch vụ NHTT	79
4.2.2 Đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm dịch vụ ngân hàng trực tuyến.....	80
4.2.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng trực tuyến.....	81
4.2.4 Đầu tư hoàn thiện hệ thống công nghệ	84
4.3 Kiến nghị.....	85
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam.....	85
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	85
KẾT LUẬN.....	89
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	90
PHỤ LỤC.....	92

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU CHỮ VIẾT TẮT

Ký hiệu	Nghĩa
BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam
CNTT	Công nghệ thông tin
DT	Doanh thu
DVBL	Dịch vụ bán lẻ
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
HĐNH	Hoạt động ngân hàng
KHBL	Khách hàng bán lẻ
NHBB	Ngân hàng bán buôn
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTT	Ngân hàng trực tuyến
SP	Sản phẩm
TCTD	Tổ chức tín dụng
TDCN	Tín dụng cá nhân
TMCP	Thương mại cổ phần
VCB	Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Số mẫu điều tra theo đối tượng khách hàng	25
Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Đông Hà Nội giai đoạn 2016 – 2018	39
Bảng 3.2: Nguồn vốn và tỷ trọng nguồn vốn huy động giai đoạn 2016-2018.....	40
Bảng 3.3: Mạng lưới phân bố và cung cấp sản phẩm của BIDV Đông Hà Nội giai đoạn 2016-2018	50
Bảng 3.4: Kết quả kinh doanh dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại BIDV Đông Hà Nội giai đoạn 2016-2018	51
Bảng 3.5. Thông tin đối tượng khảo sát là khách hàng.....	56
Bảng 3.6: Kết quả khảo sát khách hàng về tính tiện ích của dịch vụ NHTT tại BIDV Đông Hà Nội giai đoạn 2016-2018.....	57
Bảng 3.7: Kết quả khảo sát khách hàng về thời gian xử lý giao dịch liên quan đến dịch vụ NHTT tại BIDV Đông Hà Nội giai đoạn 2016-2018	59
Bảng 3.8: Kết quả khảo sát khách hàng về tính an toàn của dịch vụ NHTT tại BIDV Đông Hà Nội giai đoạn 2016-2018.....	60
Bảng 3.9: Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ NHTT tại BIDV Đông Hà Nội.....	61
Bảng 3.10: Số lượt cán bộ tham gia khóa học đào tạo của chuyên gia về giảng dạy tại trụ sở của Chi nhánh	68

