

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

**TRẦN THỊ THƠM**

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

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

**THÁI NGUYÊN - 2021**

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

**TRẦN THỊ THƠM**

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

**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: PGS.TS Trần Nhuận Kiên**

**THÁI NGUYÊN - 2021**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn này là do chính tôi thực hiện thu thập thông tin và nghiên cứu. Toàn bộ những số liệu, đánh giá và nhận xét trong bài mang tính thực tế và khách quan, chưa từng được công bố ở bất kỳ công trình nào khác.

**Tác giả luận văn**

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên tôi xin gửi lời cảm ơn trân trọng nhất đến **PGS.TS Trần Nhuận Kiên** - người giáo viên hướng dẫn, cùng toàn thể các thầy cô giáo và cán bộ tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên, đã giúp đỡ hết sức nhiệt tình cho tôi trong suốt thời gian tôi thực hiện luận văn tốt nghiệp này.

Tiếp đó, tôi xin cảm ơn Ban lãnh đạo và các cán bộ tại Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Bắc Kạn, đã tạo điều kiện thuận lợi nhất để tôi thu thập số liệu cho nghiên cứu này.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã luôn động viên, khuyến khích tôi để tôi có thể hoàn thành đề tài.

Trân trọng cảm ơn!

**Tác giả luận văn**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Bố cục của đề tài luận văn.....	4
<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> .....	<b>5</b>
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Khái quát về dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng thương mại ....	5
1.1.2. Phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại các Ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	11
1.1.3. Nội dung của phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	13
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử....	15
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng thương mại.....	19
1.2.1.Kinh nghiệm phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của một số Ngân hàng thương mại.....	19

1.2.2. Bài học kinh nghiệm về sự phát triển Ngân hàng điện tử đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn .....	25
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	27
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	27
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	27
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	29
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	29
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	30
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động của Ngân hàng .....	30
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	31
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VIỆT NAM CHI NHÁNH BẮC KẠN</b> .....	32
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn .....	32
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....	32
3.1.2. Cơ cấu bộ máy quản lý.....	34
3.1.3. Chức năng nhiệm vụ .....	36
3.1.4. Khái quát hoạt động kinh doanh của BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2017-2019.....	37
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn.....	41
3.2.1. Quy mô dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	41
3.2.2. Phát triển chủng loại sản phẩm dịch vụ mới.....	44
3.2.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử.....	48
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn .....	52

3.3.1. Các yếu tố khách quan .....	52
3.3.2. Các yếu tố chủ quan .....	57
3.4. Đánh giá tình hình phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn .....	63
3.4.1. Kết quả đạt được .....	63
3.4.2. Hạn chế, nguyên nhân .....	65
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP THỨC ĐẨY PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN.....</b>	<b>70</b>
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn .....	70
4.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử đến năm 2025.....	70
4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	70
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn.....	72
4.2.1. Nhóm các giải pháp chính.....	72
4.2.2. Giải pháp hỗ trợ.....	77
4.3. Kiến nghị đối với các bên có liên quan.....	80
4.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước .....	80
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	82
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>84</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>86</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>88</b>

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

BQ	: Bình quân
CNTT	: Công nghệ thông tin
DVNHĐT	: Dịch vụ Ngân hàng điện tử
KHDN	: Khách hàng doanh nghiệp
NH	: Ngân hàng
NHĐT	: Ngân hàng điện tử
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
PGD	: Phòng giao dịch
SPDV	: Sản phẩm dịch vụ
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TMCP	: Thương mại cổ phần



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thang đo Likert .....	28
Bảng 3.1: Tình hình huy động vốn của BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2017-2019 .....	38
Bảng 3.2: Hoạt động tín dụng giai đoạn 2017-2019 .....	39
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2017-2019 .....	40
Bảng 3.4: Tình hình khách hàng sử dụng thẻ tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2017-2019 .....	41
Bảng 3.5: Tình hình khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2017-2019 .....	42
Bảng 3.6: Tình hình phát hành thẻ tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn .....	45
Bảng 3.7: Số lượng máy POS của BIDV chi nhánh Bắc Kạn .....	46
Bảng 3.8: Hạn mức giao dịch (chuyển khoản/thanh toán) tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn .....	47
Bảng 3.9: So sánh tiện ích của dịch vụ Ngân hàng điện tử của BIDV và các Ngân hàng TMCP .....	49
Bảng 3.10: Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại BIDV, chi nhánh Bắc Kạn .....	50
Bảng 3.11: Lý do khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của BIDV chi nhánh Bắc Kạn .....	55
Bảng 3.12: Khảo sát trình độ của khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn .....	56
Bảng 3.13: Khảo sát thu nhập của khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn .....	57
Bảng 3.14: Tình hình chất lượng nhân lực tại BIDV Chi nhánh Bắc Kạn tính đến 31/12/2019 .....	60
Bảng 3.15: Các hoạt động marketing về dịch vụ Ngân hàng điện tử của BIDV chi nhánh Bắc Kạn .....	62

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây ngành công nghệ thông tin phát triển như vũ bão, hình thức kinh doanh qua các phương tiện điện tử đang trở thành hình thức kinh doanh mang lại nhiều lợi ích cho nhân loại. Ở các nước phát triển công nghệ thông tin được ứng dụng rộng rãi vào hầu hết các lĩnh vực. Cùng với sự phát triển của ngành kinh tế theo hướng thị trường và hội nhập quốc tế các ngành nghề ở Việt Nam đang dần dần phát triển theo hướng ứng dụng công nghệ thông tin triệt để vào các hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Ngành Ngân hàng cũng không phải là ngoại lệ, các Ngân hàng thương mại (NHTM) bước đầu ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ của mình đã mang lại hiệu quả đáng kể không những cho Ngân hàng mà còn mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng và xã hội.

Ngày 01/11/2016 Ngân hàng nhà nước Việt Nam (NHNN) đã tổ chức Hội nghị trực tuyến triển khai trong toàn Ngành về việc thực hiện “*Đề án nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ Ngân hàng cho nền kinh tế*”. Ngay tại Hội nghị, Phó Thống đốc Nguyễn Kim Anh đề nghị ý kiến phát biểu của các Vụ, Cục tại trụ sở chính NHNN tập trung vào việc hoàn thiện thể chế chính sách để tạo lập môi trường pháp lý tốt nhất cho phát triển sản phẩm dịch vụ, kênh cung ứng và những cải tiến thủ tục hành chính giúp Tổ chức tín dụng (TCTD) thiết kế nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng hơn, tiện lợi cho người dân và doanh nghiệp tiếp cận. Phó Thống đốc yêu cầu NHNN chi nhánh tỉnh, thành phố nắm bắt kịp thời phản ánh những kiến nghị từ người dân và doanh nghiệp về sản phẩm dịch vụ và chất lượng sản phẩm dịch vụ TCTD để báo cáo về hội sở chính thông qua Văn phòng NHNN để tổng hợp, giải đáp về các phương diện chính sách, đồng thời gửi cho hội sở chính của TCTD để có những cải tiến về chính sách, quy trình sản phẩm dịch vụ nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và doanh nghiệp. Đồng thời đưa ra các