

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

**NGUYỄN THỊ PHƯƠNG BẮC**

**VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC  
TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÙNG VƯƠNG**

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

**THÁI NGUYÊN - 2018**

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

**NGUYỄN THỊ PHƯƠNG BẮC**

**VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC  
TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÙNG VƯƠNG**

**Chuyên 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. LƯU NGỌC TRỊNH**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

*Thái Nguyên, ngày .... tháng 6 năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Phương Bắc**

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **PGS.TS Lưu Ngọc Trinh**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo khoa Quản lý - Luật Kinh tế, Phòng đào tạo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới Ban lãnh đạo, các bạn bè đồng nghiệp, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

*Thái Nguyên, ngày .... tháng 6 năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Phương Bắc**

## MỤC LỤC

|  |          |
|--|----------|
| LỜI CAM ĐOAN .....   | i        |
| LỜI CẢM ƠN .....   | ii       |
| MỤC LỤC .....  | iii      |
| DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....  | vii      |
| DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU .....  | viii     |
| <b>MỞ ĐẦU</b> .....  | 1        |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài .....   | 1        |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu.....  | 3        |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....  | 4        |
| 4. Đóng góp của luận văn.....  | 4        |
| 5. Kết cấu của luận văn .....  | 5        |
| <b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b> | <b>6</b> |
| 1.1. Cơ sở lý luận .....   | 6        |
| 1.1.1. Khái quát về dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại.....  | 6        |
| 1.1.2. Nội dung của phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các ngân hàng thương mại trên cơ sở vận dụng chính sách của Ngân hàng Nhà nước .....                  | 13       |
| 1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử trên cơ sở vận dụng chính sách của Ngân hàng Nhà nước .....                                | 19       |
| 1.2. Cơ sở thực tiễn .....   | 24       |
| 1.2.1. Kinh nghiệm vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của một số ngân hàng thương mại .....                     | 24       |
| 1.2.2. Bài học kinh nghiệm đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương.....  | 28       |

|  |    |
|--|----|
| <b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....  | 29 |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....  | 29 |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu.....   | 29 |
| 2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....  | 29 |
| 2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....   | 31 |
| 2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....   | 31 |
| 2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....   | 32 |
| 2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động của ngân hàng .....   | 32 |
| 2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....   | 33 |
| <b>Chương 3: THỰC TRẠNG VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÙNG VƯƠNG</b> .....        | 34 |
| 3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương.....   | 34 |
| 3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....  | 34 |
| 3.1.2. Cơ cấu bộ máy quản lý.....  | 36 |
| 3.1.3. Chức năng nhiệm vụ .....  | 38 |
| 3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV chi nhánh Hùng Vương giai đoạn 2015-2017.....   | 40 |
| 3.2. Thực trạng vận dụng chính sách của Ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương giai đoạn 2015-2017..... | 40 |
| 3.2.1. Thực trạng vận dụng chính sách của Ngân hàng Nhà nước trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....   | 40 |
| 3.2.2. Nội dung vận dụng chính sách của Ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương .....                    | 43 |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.2.3. Thực trạng vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong công tác kiểm tra, giám sát phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....   | 55        |
| 3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương.....          | 58        |
| 3.3.1. Các yếu tố khách quan .....  | 58        |
| 3.3.2. Các yếu tố chủ quan .....  | 61        |
| 3.4. Đánh giá hoạt động vận dụng chính sách của Ngân hàng Nhà nước trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV chi nhánh Hùng Vương.....  | 62        |
| 3.4.1. Kết quả đạt được .....   | 62        |
| 3.4.2. Hạn chế, nguyên nhân .....   | 65        |
| <b>Chương 4: GIẢI PHÁP VẬN DỤNG TỐT HƠN CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÙNG VƯƠNG THỜI GIAN TỚI.....</b> | <b>68</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 Hùng Vương trên cơ sở vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước .....                | 68        |
| 4.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử đến năm 2020.....  | 68        |
| 4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....  | 69        |
| 4.2. Giải pháp vận dụng tốt hơn chính sách của ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương.....                           | 70        |
| 4.2.1. Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử .....   | 70        |
| 4.2.2. Đẩy mạnh công tác truyền thông, tiếp thị, quảng cáo nhằm thay đổi nhận thức, thói quen, hành vi của khách hàng và các nhóm đối tượng có liên quan .....  | 74        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.3. Lựa chọn và phát triển kênh phân phối.....                      | 75        |
| 4.2.4. Chú trọng công tác chăm sóc khách hàng, chính sách hậu mãi..... | 76        |
| 4.2.5. Nâng cao trình độ và nghiệp vụ của cán bộ ngân hàng .....       | 76        |
| 4.2.6. Xây dựng chiến lược khách hàng.....                             | 78        |
| 4.3. Kiến nghị.....  | 79        |
| 4.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước .....                                | 79        |
| 4.3.2. Đề xuất đối với Chính phủ.....                                  | 81        |
| 4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam..... | 84        |
| <b>KẾT LUẬN</b> .....  | <b>86</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....  | <b>87</b> |
| <b>PHỤ LỤC</b> .....   | <b>89</b> |



## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

|        |  |
|--------|--|
| BIDV   | : Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam |
| CNTT   | : Công nghệ thông tin  |
| DVNHĐT | : Dịch vụ ngân hàng điện tử                                  |
| NHĐT   | : Ngân hàng điện tử  |
| NHNN   | : Ngân hàng nhà nước   |
| NHTM   | : Ngân hàng thương mại                                       |
| SPDV   | : Sản phẩm dịch vụ   |
| TCTD   | : Tổ chức tín dụng   |
| TMCP   | : Thương mại cổ phần   |

## DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU

|                   |   |    |
|-------------------|---|----|
| <i>Bảng 3.1.</i>  | Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2015 - 2017 .....  | 40 |
| <i>Bảng 3.2.</i>  | Đánh giá của cán bộ công nhân viên ngân hàng về chính sách phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng nhà nước .....                                  | 42 |
| <i>Bảng 3.3.</i>  | Tình hình khách hàng sử dụng thẻ tại BIDV chi nhánh Hùng Vương giai đoạn 2015-2017.....   | 43 |
| <i>Bảng 3.4.</i>  | Tình hình khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV chi nhánh Hùng Vương giai đoạn 2015-2017.....   | 44 |
| <i>Bảng 3.5.</i>  | Tình hình phát hành thẻ tại BIDV chi nhánh Hùng Vương...  | 47 |
| <i>Bảng 3.6.</i>  | Số lượng máy POS của BIDV chi nhánh Hùng Vương .....  | 48 |
| <i>Bảng 3.7.</i>  | Hạn mức giao dịch (chuyển khoản/thanh toán) tại BIDV chi nhánh Hùng Vương .....   | 49 |
| <i>Bảng 3.8.</i>  | So sánh tiện ích của dịch vụ ngân hàng điện tử của BIDV và các Ngân hàng TMCP.....  | 51 |
| <i>Bảng 3.9.</i>  | Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV, chi nhánh Hùng Vương .....  | 52 |
| <i>Bảng 3.10.</i> | Đánh giá của cán bộ nhân viên về thực hiện vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....                         | 55 |
| <i>Bảng 3.11.</i> | Đánh giá của cán bộ công nhân viên ngân hàng về công tác kiểm tra, giám sát hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của BIDV chi nhánh Hùng Vương..... | 57 |