

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

**NÔNG BÍCH NGỌC**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

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

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

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

**NÔNG BÍCH NGỌC**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên 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: PGS.TS Phạm Thị Hồng Điệp**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong 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 Thái Nguyên”*** 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 Thái Nguyên 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 18 tháng 05 năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Nông Bích Ngọc**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên”*, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất 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 bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc và chân thành tới người hướng dẫn khoa học - **PGS.TS. Phạm Thị Hồng Diệp**, cô đã chỉ bảo, 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 to lớn của các đồng nghiệp tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

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

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

*Ngày 18 tháng 05 năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Nông Bích Ngọc**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	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 cho vấn đề phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV Thái Nguyên .....	3
5. Kết cấu luận văn.....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	4
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Dịch vụ ngân hàng điện tử .....	4
1.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	8
1.2.1. Khái niệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....	8
1.2.2. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	8
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng thương mại.....	12
1.3.1. Yếu tố khách quan.....	12
1.3.2. Yếu tố chủ quan .....	15
1.4. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại, bài học cho BIDV.....	18
1.4.1. Kinh nghiệm của ngân hàng Vietcombank chi nhánh Bắc Ninh .....	18
1.4.2. Kinh nghiệm của ngân hàng Agribank chi nhánh Vĩnh Phúc.....	19
1.4.3. Bài học kinh nghiệm cho BIDV.....	20

<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	21
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	21
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	21
2.2.1. Phương pháp luận.....	21
2.2.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể .....	21
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	27
2.3.1. Những chỉ tiêu phản ánh sự phát triển theo chiều rộng .....	27
2.3.2. Những chỉ tiêu phản ánh sự phát triển theo chiều sâu .....	29
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐT&amp;PT VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN</b> .....	31
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên .....	31
3.1.1. Khái quát chung .....	31
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên.....	33
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016 .....	35
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	42
3.2.1. Thực trạng mở rộng kênh phân phối và phương thức cung cấp dịch vụ .....	43
3.2.2. Thực trạng đa dạng hóa các loại sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử .....	45
3.2.3. Thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử: .....	49
3.2.4. Thực trạng kiểm soát rủi ro trong quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	55
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 Thái Nguyên .....	58
3.3.1. Các yếu tố khách quan .....	59
3.3.2. Yếu tố chủ quan .....	60

3.4. Đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên .....	60
3.4.1. Những kết quả đạt được .....	65
3.4.2. Hạn chế.....	68
3.4.3. Nguyên nhân .....	70
<b>Chương 4. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỆU VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>73</b>
4.1. Bối cảnh mới và phương hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	73
4.1.1. Bối cảnh mới ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	73
4.1.2. Phương hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....	75
4.2. Thời cơ và thách thức đối với BIDV trong việc phát triển Ngân hàng điện tử trong thời gian tới .....	78
4.2.1. Thời cơ .....	80
4.2.2. Thách thức.....	80
4.3. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	81
4.3.1. Mở rộng kênh phân phối và phương thức cung cấp dịch vụ.....	81
4.3.2. Đa dạng hóa, phát triển các dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	83
4.3.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử.....	84
4.3.4. Tăng cường kiểm soát rủi ro trong quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	87
4.4. Một số kiến nghị đối với Chính phủ và cơ quan quản lý.....	88
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>90</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>91</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>93</b>

**DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU CHỮ VIẾT TẮT**

<b>Dạng viết tắt</b>	<b>Dạng đầy đủ</b>
BIDV	: Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam
NHĐT	: Ngân hàng điện tử
DV NHĐT	: Dịch vụ ngân hàng điện tử
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
SXKD	: Sản xuất kinh doanh



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Số mẫu điều tra.....	23
Bảng 2.2.	Phân bổ đối tượng điều tra .....	23
Bảng 3.1.	Nguồn vốn huy động của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016 .....	39
Bảng 3.2.	Số liệu dư nợ giai đoạn 2014-2016 .....	40
Bảng 3.3.	Kết quả hoạt động kinh doanh BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016.....	41
Bảng 3.4.	Số lượng khách hàng và doanh số thanh toán Internet banking.....	43
Bảng 3.5.	Số lượng phòng giao dịch, máy ATM và máy POS qua các năm.....	43
Bảng 3.6.	Những tiện ích miễn phí được cung cấp bởi BIDV và các NHTM khác trên địa bàn.....	53
Bảng 3.7.	Những dịch vụ NHĐT thu phí được cung ứng bởi BIDV và các NHTM khác trên địa bàn.....	53
Bảng 3.8.	Tổng hợp công nghệ bảo mật được áp dụng tại BIDV Thái Nguyên.....	55
Bảng 3.9.	Hệ thống công nghệ được áp dụng tại BIDV Thái Nguyên.....	58
Bảng 3.10.	Mức độ hài lòng của khách hàng.....	62
Bảng 3.11.	Mức độ trung thành của khách hàng đối với BIDV Thái Nguyên .....	64
Bảng 3.12.	Thông tin đối tượng khảo sát.....	65

**DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH**

Biểu đồ 3.1.	Dư nợ của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016.....	40
Biểu đồ 3.2.	Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016 .....	42
Biểu đồ 3.3.	Các yếu tố tác động đến quyết định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử .....	61
Biểu đồ 3.4.	Kênh thông tin quảng bá thương hiệu các sản phẩm ngân hàng điện tử .....	62
Hình 1.1.	Khung phân tích về các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của NHTM .....	17
Hình 2.1.	Ma trận Ansoff.....	25
Hình 3.1.	Mô hình tổ chức của BIDV Thái Nguyên.....	34
Hình 3.2.	Giao diện của dịch vụ BIDV Online.....	51
Hình 3.3.	Sơ đồ kết nối hệ thống phần mềm Server Corebanking tại BIDV Thái Nguyên .....	57