

MỤC LỤC

Chuyên mục: THÔNG TIN & TRAO ĐỔI

Nguyễn Mạnh Chung - Quan điểm của Đảng về phát triển kinh tế biển trong thời kỳ đổi mới.....2

Trịnh Hữu Hùng, Dương Thanh Tinh - Chi sự nghiệp môi trường tại tỉnh Bắc Ninh8

Chuyên mục: KINH TẾ & QUẢN LÝ

Bùi Thị Tuyết Nhung, Nông Thị Minh Ngọc - Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công cấp huyện - Mô hình nghiên cứu cụ thể tại huyện Tam Nông, tỉnh Phú Thọ 15

Nguyễn Thị Gấm, Tạ Thị Thanh Huyền, Lương Thị A Lúa, Lê Thu Hà - Vai trò của phụ nữ dân tộc Tày ở huyện Na Rì, tỉnh Bắc Kạn trong các quyết định của hộ.....20

Nguyễn Bích Hồng, Phạm Thị Hồng - Hiệu quả kinh tế của sản xuất hồng không hạt theo tiêu chuẩn VietGap tại huyện Ba Bể, tỉnh Bắc Kạn26

Phạm Thị Mai Hương, Nguyễn Thành Vũ - Ảnh hưởng của đặc điểm hộ đến chuyển dịch lao động nông thôn: Nghiên cứu điển hình tại huyện Đại Từ, tỉnh Thái Nguyên35

Nguyễn Ngọc Hoa, Lê Thị Thu Huyền - Ảnh hưởng của đầu tư trực tiếp nước ngoài tới bất bình đẳng thu nhập Nông thôn - Thành thị tại Việt Nam42

Chuyên mục: QUẢN TRỊ KINH DOANH & MARKETING

Đoàn Mạnh Hồng, Phạm Thị Ngà - Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên Đại học Thái Nguyên về dịch vụ hỗ trợ48

Đàm Thanh Thủy, Mai Thanh Giang - Thực trạng lao động tại các doanh nghiệp FDI trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên54

Mohammad Heydari, Zheng Yuxi, Kim Keung Lai, Zhou Xiaohu - Đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa phong cách lãnh đạo và sự hài lòng trong công việc dựa trên phân tích nhân tố.....62

Chuyên mục: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Nguyễn Thị Kim Nhung, Nguyễn Thanh Minh, Hoàng Văn Dư - Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....81

Chu Thị Kim Ngân, Nguyễn Thị Ngọc Uyên - Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, tỉnh Bắc Ninh.....88

Bùi Thị Ngân, Nguyễn Thị Linh Trang - Ứng dụng lý thuyết M&M trong quyết định cơ cấu vốn tại Công ty Cổ phần Than Vàng Danh - Vinacomin.....95

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

Chu Thị Kim Ngân¹, Nguyễn Thị Ngọc Uyên²

Tóm tắt

Ngân hàng điện tử là lĩnh vực được ứng dụng rộng rãi trong xu thế xã hội hiện đại, được xã hội đặc biệt quan tâm và ủng hộ. Trình độ tri thức ngày càng cao của dân cư các khu vực công nghiệp phát triển là tiền đề giúp cho dịch vụ ngân hàng điện tử phát triển mạnh. Mục tiêu của các Ngân hàng khi cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử chính là hiện đại hóa sản phẩm dịch vụ, đưa khách hàng đến một bước tiến công nghệ mới ứng dụng trong lĩnh vực thanh toán, tạo nên nhiều giá trị tiện ích cho khách hàng. Nghiên cứu này tập trung phân tích sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử của các Chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam tại Bắc Ninh về cả qui mô lẫn chất lượng, sự thỏa mãn của khách hàng, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm đưa dịch vụ ngân hàng điện tử của các chi nhánh đến một bước tiến mới của sự phát triển.

Từ khóa: Phát triển dịch vụ, ngân hàng điện tử, Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, tỉnh Bắc Ninh.

DEVELOPMENT OF E-BANKING SERVICES IN BRANCHES OF THE JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INVESTMENT AND DEVELOPMENT OF VIETNAM IN BAC NINH PROVINCE

Abstract

E-banking is widely applied in the modern society, and is specially concerned and supported by society. The increasing knowledge level of the population in developed industrial areas is the premise for e-banking services to thrive. The goal of banks when providing e-banking services is to modernize products and services, bringing a new technology application in payment, and creating utilities for customers. This study focuses on analyzing the development of e-banking services of the Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam branches in Bac Ninh in terms of scope, quality, and customer satisfaction, thereby proposes solutions to bring the affiliates' electronic banking services to a new development step.

Keywords: Service development, E-banking, The Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam, Bac Ninh province.

JEL classification: G; G21; G24

1. Tính cấp thiết

Thế giới đang bước vào cuộc Cách mạng công nghiệp (CMCN) lần thứ IV - cuộc cách mạng mà công nghệ được ứng dụng vào mọi lĩnh vực và động đến phát triển kinh tế - xã hội của mọi quốc gia, trong đó có Việt Nam – quốc gia có những điều kiện vô cùng thuận lợi để tiếp cận CMCN 4.0. Với cơ cấu dân số trẻ, trình độ tiếp cận công nghệ mới đạt mức khá so với các nước trên thế giới, tỷ lệ sử dụng điện thoại di động ở mức cao. CMCN 4.0 phát triển mạnh đã đem lại nhiều cơ hội cũng như thách thức cho ngành Ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ ngân hàng điện tử (NHĐT). NHĐT được hiểu là một mô hình ngân hàng cho phép khách hàng truy cập từ xa đến ngân hàng nhằm: Thu thập thông tin; thực hiện các giao dịch thanh toán tài chính dựa trên các khoản lưu ký tại ngân hàng; sử dụng các sản phẩm dịch vụ mới. Dịch vụ NHĐT ra đời đã tạo những tiện ích vượt trội so với dịch vụ ngân hàng truyền thống. Phát triển dịch vụ NHĐT từ là xu hướng tất yếu trong nền kinh tế hiện đại. Song

việc phát triển dịch vụ NHĐT ở các Chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (CN BIDV) tại Bắc Ninh còn nhiều hạn chế: Lượng khách hàng tiếp cận dịch vụ chưa nhiều, các hoạt động chủ yếu là giao dịch tại quầy, sản phẩm NHĐT chưa thể hiện sự vượt trội trong tương quan với các đối thủ mạnh như Vietcombank, Vietinbank... Do đó, việc tìm ra giải pháp nhằm phát triển thành công và phủ rộng dịch vụ NHĐT, đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao năng lực cạnh tranh của các chi nhánh (CN) BIDV Bắc Ninh là vô cùng cấp thiết.

2. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng, đã có nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước được tiến hành. Luminița Șerbănescu trong “Development of the electronic banking services in Romania” [4] đã khẳng định: Sự phát triển của Internet và công nghệ hiện đại đã tạo điều kiện vô cùng thuận lợi cho sự phát triển của dịch vụ NHĐT ở Roma. Sự phát triển của dịch vụ NHĐT theo tác giả được đo lường qua sự phát triển của 3 loại

dịch vụ cơ bản đó là: Mobile-banking, Tele-banking và Internet-banking. Trong đó, Internet-banking chính là nền tảng của mọi sự phát triển của các dịch vụ NHĐT khác.

Ở trong nước cũng có những nghiên cứu về dịch vụ NHĐT tại các Ngân hàng khác nhau như: Nghiên cứu của Nguyễn Thùy Trang [9] về “Phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Agribank” đã tập trung đánh giá sự tăng trưởng về qui mô của dịch vụ NHĐT của Agribank nói chung trên toàn lãnh thổ Việt Nam theo thời gian. Võ Thy Trang [10] trong “Đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietinbank Thái Nguyên” bằng mô hình Serqual với 5 yếu tố: “Sự thấu cảm, sự tin cậy, phương tiện hữu hình, sự đáp ứng, sự đảm bảo” đã đi sâu đánh giá chất lượng dịch vụ cũng như nhận diện các yếu tố tác động nhất định đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại VietinBank nói chung và VietinBank Thái Nguyên nói riêng như: Kinh tế - xã hội địa phương, cơ sở pháp lý, hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin, nguồn nhân lực, marketing và trình độ hiểu biết của khách hàng.

Tuy nhiên, các nghiên cứu trên chỉ tập trung nghiên cứu chất lượng dịch vụ NHĐT chung chung chứ chưa nhấn mạnh vào sự phát triển của chất lượng dịch vụ NHĐT ở từng từng loại hình, khía cạnh của dịch vụ. Bài báo này sẽ tập trung nghiên cứu chất lượng dịch vụ NHĐT của các CN BIDV tỉnh Bắc Ninh theo từng nội dung: Qui mô, chất lượng, sự phát triển của dịch vụ NHĐT trong tương quan với lộ trình phát triển về thời gian.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nguồn và phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Để thực hiện nghiên cứu này, tác giả sử dụng thông tin của các báo cáo, tài liệu đã được công bố của các nghiên cứu trước, các báo cáo của BIDV Việt Nam và các CN BIDV Bắc Ninh giai đoạn 2016 – 2018.

Với dữ liệu sơ cấp: Tác giả tiến hành điều tra khách hàng đến giao dịch sử dụng dịch vụ NHĐT của các CN bằng Bảng hỏi gồm 4 nội dung: Sự hài lòng về dịch vụ thẻ, E-mobile,

BSMS, Internet-banking (Sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, từ “Rất kém – Rất tốt” ứng với điểm số từ “1 – 5”). Tác giả sử dụng công thức Slovin (1960) để xác định cỡ mẫu: $n = N/(1+N \cdot e^2)$. (Trong đó: n là quy mô mẫu, N: Số lượng tổng thể, e: Sai số chuẩn).

Từ công thức trên, với $e = 0.05$ ta thu được kết quả kích thước mẫu như sau:

CN Kinh Bắc: $n = 80$ ($N = 100$), CN Bắc Ninh: $n = 119$ ($N = 170$), CN Từ Sơn: $n = 98$ ($N = 130$). Như vậy số phiếu điều tra phải lớn hơn $80 + 119 + 98 = 297$ phiếu mới đảm bảo tính xác thực. Do đó tác giả lựa chọn phát ra: 315 phiếu. Số phiếu thu về: 315 phiếu. Số phiếu hợp lệ: 300 phiếu.

Phương pháp phân tích số liệu: Trong quá trình nghiên cứu, tác giả sử dụng các phương pháp: Thống kê mô tả, so sánh, phân tích, và tổng hợp dữ liệu.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kết quả phát triển về mặt qui mô của các loại hình dịch vụ ngân hàng điện tử

4.1.1. Dịch vụ thẻ

Những năm gần đây, dịch vụ NHĐT của các CN BIDV Bắc Ninh tăng trưởng khá mạnh và thẻ là một trong những dịch vụ then chốt. Thành lập từ năm 1997, năm 2004 CN Bắc Ninh mới phát triển dịch vụ thẻ với số lượng năm đầu hơn 900 thẻ. Nhưng sau 10 năm hoạt động, CN đã phát hành 31 nghìn thẻ phục vụ thị trường Bắc Ninh và lân cận. Ở CN Từ Sơn, triển khai cuối năm 2008, khởi điểm với hơn 1300 thẻ, sau 9 năm phát triển, CN đã tăng số lượng thẻ lên gấp 20 lần. CN Kinh Bắc được thành lập trong thời đại TMĐT đã rất phát triển. Do đó, việc tiếp cận thị trường thẻ vô cùng thuận lợi, hiện nay chi nhánh đã cho ra đời gần 20000 thẻ. Sự gia tăng nhanh chóng về số lượng thẻ chứng minh BIDV Bắc Ninh đã hòa mình với sự sôi động của thị trường thẻ, tạo uy tín trên thị trường. Ứng với sự phát triển về số lượng là sự gia tăng về số dư tiền gửi trên tài khoản thẻ:

Bảng 01: Qui mô số dư tiền gửi trên tài khoản thẻ giai đoạn 2016 - 2018

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Chênh lệch			
				Năm 2017/2016	Năm 2018/2017	Năm 2017/2016	Năm 2018/2017
Số dư tài khoản				Số tiền	%	Số tiền	%
CN Kinh Bắc	31.156,73	42.168,24	49.178,48	11.011,51	35	7.010,24	14,25
CN Từ Sơn	43.595,18	51.341,28	59.567,11	7.746,1	18	8.225,83	13,81
CN Bắc Ninh	51.156,62	68.173,57	83.927,17	17.016,95	33,3	15.753,6	18,77

Nguồn: Báo cáo của BIDV Bắc Ninh tính đến thời điểm 31/12/2018

Tốc độ gia tăng về số lượng thẻ tỉ lệ thuận với tốc độ tăng trưởng về số dư tài khoản: CN

Bắc Ninh năm 2016 mới đạt mức 51 tỷ đồng nhưng đã lên tới hơn 80 tỷ năm 2018 - một số dư

lớn đối với một tỉnh có đến 3 chi nhánh cấp 1. Như vậy, chứng tỏ dịch vụ thẻ ở CN Bắc Ninh hoạt động rất tốt, có thể sánh ngang với các CN lớn của các địa phương có dân số đông và kinh tế phát triển như Hà Nội, Quảng Ninh. Ở chi nhánh Từ Sơn, qui mô số dư tài khoản nhỏ hơn ở CN Bắc Ninh từ 10 đến 12 tỷ mỗi năm. Kinh Bắc là CN còn non trẻ nhất, nhưng cũng đạt được một kết quả đáng kể với 49 tỷ năm 2018. Có thể nhận định rằng các CN đã phát triển không ngừng để

bắt kịp nhu cầu của khách hàng trong thời đại công nghệ.

4.1.2. Dịch vụ Mobile banking

Với Mobile banking, những năm trước đây, BIDV có số lượng khách hàng ít hơn nhiều so với các Ngân hàng lâu đời như Agribank, Vietinbank...Hiện nay, lượng sử dụng đã vượt xa Agribank, đặc biệt là khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng qua điện thoại.

Bảng 02: Tình hình sử dụng dịch vụ Mobile-banking giai đoạn 2016 - 2018

Chi nhánh	Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2017/2016		Năm 2018/2017	
					Chênh lệch	(%)	Chênh lệch	(%)
Kinh Bắc	Khách hàng	1.286	1.790	2.327	504	39,19	537	30
	Doanh số (tỷ)	2,55	3,78	5,44	1,23	48,24	1,66	43,92
Từ Sơn	Khách hàng	4.950	8.750	10.950	3.800	76,77	2.200	25,14
	Doanh số (tỷ)	11,05	13,53	15,76	2,03	17,65	2,23	16,48
Bắc Ninh	Khách hàng	9.385	11.256	14.753	1.871	19,94	3497	31,08
	Doanh số (tỷ)	20,17	23,78	29,16	3,61	17,9	5,82	24,47

Nguồn: Báo cáo của BIDV Bắc Ninh

CN Bắc Ninh thành lập năm 1997, đến năm 2009 mới triển khai dịch vụ này, nhưng lại là CN có qui mô phát triển mạnh mẽ nhất gần 15 nghìn người năm 2018. Kinh Bắc có qui mô nhỏ nhất, sau hai năm hoạt động, con số khách hàng sử dụng chưa đạt 2000 người, nhưng tốc độ gia tăng về khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile-banking cũng tăng gấp 2 lần so với năm 2015. Chi nhánh Từ Sơn tương tự Kinh Bắc, tuy nhiên có triển vọng tốt hơn, bởi ra đời khi Mobile-Banking đã phát triển khá mạnh. Trong 2 năm 2016, 2017 số lượng đăng ký dịch vụ này của CN tăng gần 6000 người. Tương đương với mức tăng gần 3000 người/năm. Sang năm 2018, lượng khách hàng đã tăng gấp đôi so với năm 2016. Kéo theo

sự gia tăng về số lượng là sự gia tăng về doanh số. So với năm 2016, doanh số của CN năm 2018 tăng hơn 4 tỷ đồng. Trong đó, dịch vụ được sử dụng nhiều nhất là bankplus và thanh toán qua SMS. Có thể khẳng định, sự bùng nổ của công nghệ ảnh hưởng lớn tới việc phát triển NHĐT. Đặc biệt, năm 2014, các CN đưa vào triển khai dịch vụ Bankplus đã làm cho nguồn khách hàng cũng như doanh thu dịch vụ Mobile-banking tăng đáng kể.

4.1.3. Dịch vụ SMS Banking (BSMS)

Dịch vụ BSMS ra đời chỉ sau Mobile-banking 5 tháng, nhưng rất được khách hàng ưa chuộng, đặc biệt là khách hàng có tài khoản trả lương qua BIDV Bắc Ninh.

Bảng 03: Tình hình sử dụng dịch vụ BSMS giai đoạn 2016 - 2018

Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2017/2016		Năm 2018/2017	
					Chênh lệch	%	Chênh lệch	%
Chi nhánh	Khách hàng	7.409	11.467	14.167	4.058	38,6	2.700	23,55
Kinh Bắc	Số tiền (tỷ đồng)	0,011	0,042	0,069	0,31	81,82	0,27	64,29
Chi nhánh	Khách hàng	9.643	13.547	16.297	3.904	40,49	2.750	20,3
Từ Sơn	Số tiền (tỷ đồng)	0,024	0,056	0,079	0,32	33,33	0,23	41,07
Chi nhánh	Khách hàng	12.484	17.307	21.293	4.823	38,63	3.986	23,03
Bắc Ninh	Số tiền (tỷ đồng)	0,036	0,073	0,113	0,037	102,78	0,4	54,79

Nguồn: Báo cáo của BIDV Bắc Ninh

Lượng khách hàng sử dụng dịch vụ BSMS gần đây tăng khá lớn, tập trung nhiều nhất, phát triển mạnh và tiêu biểu nhất ở CN Bắc Ninh. Năm 2017 lượng khách tăng 38,63% so với năm

2016. Sang năm 2018, tiếp tục tăng thêm 23,03% so với năm 2017. Doanh thu đạt được của BSMS cũng đáng ghi nhận. Từ 36 triệu đồng năm 2016, tăng lên 113 triệu trong năm 2018. Các CN khác

có sự gia tăng ít hơn do lịch sử hình thành cũng như lượng khách hàng thấp hơn CN Bắc Ninh. Đây là tín hiệu đáng mừng thể hiện sự phát triển của các dịch vụ ứng dụng KHCN. Tuy nhiên, với con số trên, thì chỉ khoảng 50% khách hàng sử dụng dịch vụ BSMS. Như vậy, nếu phát triển mạng lưới khách hàng hơn nữa, đồng thời đẩy mạnh chất lượng BSMS thì sẽ làm tăng doanh thu lớn cho BIDV Bắc Ninh.

Bảng 04: Tình hình sử dụng dịch vụ Internet-banking giai đoạn 2016 - 2018

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2017/2016		Năm 2018/2017	
				Chênh lệch	(%)	Chênh lệch	(%)
CN Kinh Bắc							
Số lượng khách	2.101	3.550	4.120	1.449	68,97	570	16,06
Tổng doanh số (tỷ đồng)	0,021	0,064	0,105	0,043	204,76	0,041	64,06
CN Từ Sơn							
Số lượng khách	2.946	4.205	5.682	1.259	42,74	1.477	35,12
Tổng doanh số (tỷ đồng)	0,058	0,097	0,176	0,039	67,24	0,079	81,44
CN Bắc Ninh							
Số lượng khách	2.317	2.746	3.985	429	18,52	1240	45,16
Tổng doanh số (tỷ đồng)	0.033	0.046	0,102	0,013	39,39	0,056	121,74

Năm 2016, khách hàng sử dụng dịch vụ IBMB của CN Kinh Bắc đạt trên 2000 khách. Đến năm 2017, số lượng tăng thêm 69%, hoàn thành 293% kế hoạch. Sang năm 2018, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ lũy kế đạt 4.120 ứng với mức tăng 16,06%. CN Từ Sơn cũng đạt được con số xấp xỉ như vậy. Trong khi đó, CN Bắc Ninh thể hiện yếu thế hơn so với xu thế chung của các dịch vụ cũng như CN khác. Và mặc dù 2 CN Kinh Bắc và Từ Sơn tăng mạnh về số lượng, nhưng xét thực trạng chung, số lượng khách hàng

4.1.4. Dịch vụ Internet banking (IBMB)

Dịch vụ Internet banking trong hệ thống BIDV đã phát triển khá mạnh, nhưng được đánh giá là chưa vượt trội về tính năng so với Vietcombank. Hiện tại chủ yếu chỉ có vấn tin tài khoản, xem số dư tài khoản nên chưa thu hút được khách hàng.

Nguồn: Báo cáo của BIDV Bắc Ninh

sử dụng dịch vụ IBMB trên tổng số khách hàng còn rất thấp, khoảng 13%. Đồng nghĩa với nó là doanh thu từ Internet-banking thấp hơn so với các dịch vụ khác. Ở CN Kinh Bắc doanh thu chỉ đạt 21 triệu đồng năm 2016, 64 triệu đồng năm 2017 và năm 2018 ở mức 102 triệu đồng. Trong tương lai, BIDV Bắc Ninh cần đặt mục tiêu gia tăng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ IBMB hơn để tạo sự cân đối trong phát triển hệ thống NHĐT.

Bảng 05: Kết quả đánh giá CLDV ngân hàng điện tử các CN BIDV tỉnh Bắc Ninh

STT	Chỉ tiêu	CN Kinh Bắc	CN Từ Sơn	CN Bắc Ninh
1	Dịch vụ thẻ	3,48	3,68	4,05
2	Mobile-banking	3,59	3,94	3,79
3	BSMS	3,45	3,49	3,98
4	Internet-banking	3,74	3,60	3,32
	Điểm TB CLDV NHĐT	3,57	3,68	3,79

Nguồn: Tổng hợp điều tra

4.2. Kết quả khảo sát đánh giá về chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử của các chi nhánh BIDV tại Bắc Ninh

Kết quả khảo sát cho thấy, trong 3 chi nhánh thì CLDV của chi nhánh Bắc Ninh được đánh giá là cao nhất, với điểm trung bình 4 yếu tố đạt 3,79 điểm. Xếp thứ hai là CN Từ Sơn với số điểm 3,68 điểm. Đứng cuối cùng trong bảng đánh giá

chất lượng là CN Kinh Bắc - Một trong những CN trẻ nhất thị trường, mới được sáp nhập và thành lập trong vài năm gần đây. Tuy nhiên, giữa các CN chưa có sự đánh giá đồng đều trong từng lĩnh vực NHĐT. Mỗi CN có lợi thế ở một lĩnh vực khác nhau. Cụ thể kết quả khảo sát như sau:

Đa phần khách hàng hài lòng với dịch vụ thẻ của BIDV. Trong đó, điểm cao nhất thuộc về yếu

tổ tra cứu thông tin tài khoản 4,30 điểm, cao nhất là CN Từ Sơn. Sau đó là chỉ tiêu rút tiền 4,20 điểm với điểm đánh giá cao nhất thuộc về CN Bắc Ninh. Yếu tố chuyển khoản và tra cứu thông tin tài khoản cũng được đánh giá khá cao. Điểm trung bình 4,37 và 4,30 điểm chứng tỏ khách hàng cảm thấy yên tâm và thích thú khi thực hiện các dịch vụ thẻ ở các cây ATM này. Tuy nhiên, vẫn còn một số yếu tố được đánh giá thấp hơn đó là: Thanh toán hóa đơn, thanh toán tại các điểm bán hàng, yêu cầu CT vào Séc, sổ tiết kiệm...

Với Mobile-Banking, yếu tố được đánh giá hài lòng nhất là thông tin thay đổi số dư tài khoản, với điểm số gần mức tối đa: 4,65 điểm. Điểm đánh giá cao nhất của CN Từ Sơn. Các chức năng kiểm tra thông tin số dư tài khoản/thẻ, chuyển khoản trên điện thoại và thanh toán trực tuyến cũng đều được đánh giá trên 4,05 điểm. Các yếu tố còn lại hầu như đều được đánh giá trên 3 điểm. Hai yếu tố được đánh giá thấp hơn hẳn đó là: Nhận tin nhắn thông báo kết quả giao dịch chứng khoán, và đăng ký làm thẻ (2,84 và 2,74 điểm) do các dịch vụ này mới được đưa vào hoạt động vài

năm gần đây, thứ hai là do đa phần khách hàng được khảo sát không sử dụng dịch vụ này.

Với BSMS, sự hài lòng chỉ ở những chỉ tiêu vấn tin tài khoản thông thường - các tiện ích đã được đưa vào sử dụng lâu năm như: Vấn tin số dư tài khoản giao dịch, vấn tin các giao dịch gần đây, vấn tin thông tin giao dịch cuối cùng. Đây chính là những yếu tố được khách hàng đánh giá có ảnh hưởng lớn đến việc lựa chọn dịch vụ BIDV Bắc Ninh. Vẫn còn rất nhiều chỉ tiêu của BSMS chưa được khách hàng đánh giá cao như: Vấn tin thông tin địa điểm đặt ATM, lãi suất tiền gửi và tỉ giá, tổng dư nợ các khoản vay.

Với Internet-banking, yếu tố Kiểm tra số dư tài khoản, số dư thẻ và Thanh toán trực tuyến trên mạng được đánh giá cao nhất. Tuy nhiên, điểm cao là do CN Kinh Bắc mới thành lập và hoạt động chưa lâu. Việc triển khai hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử mới chỉ trú trọng đến dịch vụ Internet. Các yếu tố được đánh giá yếu nhất trong hệ thống Internet-banking là việc tham khảo giá vàng trực tuyến, tham khảo thông tin chứng khoán trực tuyến, các hình thức đăng ký thẻ trên mạng và vay trên mạng.

Bảng 6: Tổng hợp kết quả đánh giá năng lực cạnh tranh dịch vụ ngân hàng điện tử của các CN BIDV Bắc Ninh với ĐTCT

STT	Chỉ tiêu	BIDV	Vietcombank	Vietinbank	Agribank
1	Dịch vụ thẻ	4,56	4,85	3,95	3,95
2	Mobile-banking	3,98	4,14	3,97	3,78
3	BSMS	4,12	4,34	4,01	3,84
4	Internet-banking	4,06	4,73	3,98	3,32

Kết quả khảo sát với đối thủ cạnh tranh cho thấy, mặc dù thị phần, hệ thống cơ sở vật chất và qui mô của BIDV lớn hơn so với Vietcombank, nhưng chất lượng dịch vụ lại được đánh giá không bằng Vietcombank (Kết quả trung bình đạt 18,06 điểm). Trong khi BIDV chỉ đạt 16,72 điểm. Tuy nhiên, năng lực phục vụ của BIDV Bắc Ninh được đánh giá là vượt xa năng lực của Vietinbank 15,91 điểm và Agribank (14,89 điểm). Đây là một kết quả đáng mừng đối với một hệ thống ngân hàng mới lớn mạnh những năm gần đây. Tuy nhiên, với sự đầu tư trọng điểm và có qui mô như BIDV, năng lực chỉ vượt Vietinbank và Agribank sát nút như vậy là chưa tương xứng với tiềm lực, chưa thể hiện hết tiềm năng của bản thân, thể hiện sự yếu kém trong khâu phát triển và thực hiện định hướng chưa tốt.

4.3. Bàn luận về kết quả nghiên cứu

Trong những năm qua, mặc dù còn nhiều khó khăn, hạn chế trong quá trình triển khai nhưng việc phát triển dịch vụ NHĐT đã đem lại

nguồn: Tổng hợp điều tra kết quả đáng khích lệ. Các chi nhánh BIDV Bắc Ninh đã chú trọng phát triển các sản phẩm NHĐT mới bằng cách tuyên truyền quảng bá trên các phương tiện thông tin đại chúng. Xây dựng đội ngũ cán bộ dịch vụ có trình độ. Nâng cao kỹ năng tiếp thị SP mới, năng lực phục vụ, chăm sóc khách hàng. Các chi nhánh đã tổ chức triển khai nhiều biện pháp phát triển dịch vụ NHĐT, tập trung nguồn lực cần thiết để đầu tư vào một số dự án trọng điểm nhằm hiện đại hóa công nghệ ngân hàng. Việc khai thác đúng đối tượng, nhu cầu và thị hiếu của giới trẻ, tích hợp nhiều tính năng đã giúp BIDV Bắc Ninh có được lượng khách hàng lớn đặt nền tảng vững chắc cho tương lai. Các dịch vụ NHĐT đã giúp khách hàng giảm thiểu thời gian, chi phí và tiện dụng khiến cho khách hàng tin dùng dịch vụ.

Việc gia tăng về qui mô, số lượng khách hàng, phát triển về chất lượng dịch vụ NHĐT của các CN BIDV Bắc Ninh được đánh giá do nhiều yếu tố, Nhưng quan trọng hơn cả là do: Thứ nhất,

nhu cầu của khách hàng trong việc sử dụng các sản phẩm tích hợp công nghệ tiện ích khiến các ngân hàng phải thay đổi, đáp ứng mong muốn đó. *Thứ hai*, là do sự phát triển của CMCN 4.0 như đã phân tích trong mục đặt vấn đề. *Thứ ba*, nguồn nhân lực cập nhật trình độ khoa học công nghệ cao cũng là một trong những yếu tố giúp phát triển dịch vụ NHĐT. Đội ngũ cán bộ có trình độ từ cao đẳng trở lên, năng lực ngoại ngữ tốt, có kỹ năng chuyên môn đã giúp cho các CN phát triển nhanh chóng. *Thứ tư*, việc gia tăng qui mô không thể không nhắc đến cơ sở vật chất, kỹ thuật, công nghệ: Các phần mềm, hệ thống xử lý, quản lý dữ liệu hiện đại là yếu tố quan trọng giúp các CN đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. *Thứ năm*, do sự phát triển DV NHĐT của đối thủ cạnh tranh lớn như Vietcombank, Vietinbank, Agribank, Techcombank... khiến cho BIDV phải có động thái phát triển dịch vụ nhằm thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ, tạo uy tín cho ngân hàng.

Ngoài ra, các nhân tố bên ngoài như môi trường pháp lý với hệ thống luật pháp luôn luôn quan tâm đến lợi ích của các doanh nghiệp. Hệ thống cơ sở hạ tầng, thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ. Trình độ ngày càng cao của người dân là những yếu tố cũng góp phần vào sự phát triển hệ thống NHĐT của BIDV Bắc Ninh.

Tuy đạt được nhiều thành tựu như đã kể trên, nhưng dịch vụ NHĐT vẫn còn thể hiện một số hạn chế đó là: Danh mục, tiện ích của các sản phẩm NHĐT hạn chế, chưa tạo ra nhiều tiện ích so với các ngân hàng khác trên địa bàn. Thứ hai, chất lượng một số dịch vụ chưa tốt, quy trình thủ tục chưa tối ưu, thuận tiện cho khách hàng. Khả năng độc lập giải quyết các tình huống của nhân viên giao dịch kém, thời gian cung cấp dịch vụ đến khách hàng của giao dịch viên chưa nhanh chóng. Xử lý khiếu nại chậm, quy trình chưa linh hoạt. Ba là, công tác quản trị điều hành, cấu trúc hệ thống còn mang tính truyền thống, sự phối hợp, hỗ trợ giữa các bộ phận chưa cao. Bốn là, chưa chú trọng tuyên truyền quảng bá các sản phẩm dịch vụ NHĐT mới. Việc triển khai hoạt động quảng bá, tiếp thị sản phẩm dịch vụ mới mà chỉ tập trung quảng bá sản phẩm huy động vốn và một số dịch vụ truyền thống. Và đặc biệt, đội ngũ nhân lực chuyên sâu về lĩnh vực NHĐT còn ít. Kỹ năng của nhiều cán bộ còn nhiều hạn chế. Và quan trọng hơn cả là BIDV Bắc Ninh chưa thể hiện được sự vượt trội so với các đối thủ cạnh tranh khác trong khu vực.

5. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh BIDV Bắc Ninh

Từ việc phát hiện những kết quả đạt được cũng như chưa đạt được của các CN BIDV Bắc Ninh, tác giả đề xuất một số giải pháp để nâng cao hơn nữa năng lực cạnh tranh dịch vụ NHĐT cho các CN BIDV Bắc Ninh như sau:

Thứ nhất, cần xây dựng các chiến lược mục tiêu đa dạng hóa, nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ NHĐT

Với mục tiêu này, cần xây dựng chính sách cụ thể với từng loại hình dịch vụ: Với sản phẩm thẻ, tăng cường phát triển hình thức thẻ liên kết với các tổ chức khác, các cơ sở liên kết chấp nhận thẻ. Với sản phẩm ngân hàng trực tuyến, phát triển các sản phẩm BIDV online ngoài những tính năng cơ bản, lưu tâm đến giá trị trải nghiệm và gia tăng tiện ích cho khách hàng sẽ là “chìa khóa vàng” để khai thác dịch vụ Mobile Banking tối ưu. Nâng cấp công nghệ, tự động xử lý lỗi trong giao dịch. Với nhóm sản phẩm BSMS, thúc đẩy phát triển gói đa tính năng không chỉ cung cấp thông tin số dư tài khoản mà còn hướng tới cung cấp các thông tin nóng bỏng hiện nay. Ngoài ra, chú trọng vào việc tạo ra những sản phẩm giá trị cốt lõi, xác định thứ tự ưu tiên phù hợp với từng thời kỳ, địa bàn thị trường.

Thứ hai, cần có các giải pháp tối ưu về công nghệ nhằm khai thác tối đa hiệu quả của dịch vụ NHĐT.

BIDV Bắc Ninh cần xây dựng công nghệ bảo mật an toàn tạo lòng tin khách hàng đồng thời tranh thủ hỗ trợ kỹ thuật của các đối tác. Nâng cấp đường truyền băng thông rộng, dung lượng lớn, tốc độ cao. Đẩy mạnh đầu tư, liên kết kinh doanh, cung cấp dịch vụ cho khách hàng giữa các ngân hàng trong nước cũng như nước ngoài; Tăng cường hợp tác công nghệ với các hãng sản xuất công nghệ, các tổ chức tài chính - ngân hàng toàn cầu.

Thứ ba, tăng cường phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là nhân lực có trình độ công nghệ cao, đáp ứng nhu cầu ngày càng phát triển của dịch vụ NHĐT thế giới

Có giải pháp đào tạo chuyên nghiệp với nhân viên kinh doanh thẻ, e-banking.... Đối với nhân viên cũ, thường xuyên tổ chức lớp bồi dưỡng, nâng cao, cập nhật các kiến thức mới về nghiệp vụ ngân hàng điện tử. Ngoài ra, để hình thành đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, cần mạnh dạn đầu tư kinh phí cho các nhân viên ưu tú tham gia các lớp đào tạo dài hạn và tập sự tại nước ngoài từ 3 tháng đến 6 tháng do các Tổ chức ngân hàng điện tử, tổ chức thẻ quốc tế tổ chức. Đan xen các chương trình đào tạo kiến thức nghiệp vụ với kỹ năng chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp đối với các nhân viên mới trước khi chính thức tiếp nhận

công việc, đặc biệt là các nhân viên tiếp xúc với khách hàng thường xuyên.

Thứ tư, để làm tốt các mục tiêu trên thì BIDV Bắc Ninh cần xây dựng tốt chính sách huy động vốn, nhằm làm tiền đề cho sự phát triển của tất cả các dịch vụ khác

6. Kết luận

Dịch vụ NHĐT ở Việt Nam thời gian qua đã có những bước phát triển đáng kể với sự tham gia của nhiều nhà cung cấp. Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng tạo ra sự thay đổi mạnh mẽ trên thị trường. Người dùng có cơ hội sử dụng nhiều dịch vụ tiên tiến với chi phí hợp lý và nhiều lựa chọn. Cùng với đó, cạnh tranh cũng là cơ hội để các ngân hàng thay đổi năng động hơn. Vai trò của dịch vụ NHĐT với sự phát triển của ngành kinh tế nói chung, ngành Ngân hàng nói riêng được ghi nhận một cách rõ nét.

Nhận thức được tiềm năng lớn của thị trường cũng như nhu cầu ngày càng cao về việc

ứng dụng các công nghệ hiện đại trong việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng, BIDV đã xây dựng mục tiêu chiếm lĩnh thị phần dịch vụ NHĐT Việt Nam bằng chất lượng dịch vụ, sự chăm sóc tận tình chu đáo và sự thấu hiểu nhu cầu khách hàng. Từ việc phát triển về qui mô cho tới nâng cao về chất lượng các dịch vụ NHĐT hiện đại của các chi nhánh trên toàn quốc nói chung và tại Bắc Ninh nói riêng. Các CN BIDV Bắc Ninh đã không ngừng nỗ lực, cố gắng để xây dựng hệ thống dịch vụ NHĐT hiện đại, tiên tiến, đi đầu phát triển trong hệ thống những ngân hàng lớn tại Bắc Ninh. Mặc dù còn gặp nhiều khó khăn do phải cạnh tranh với các đối thủ lớn, có tiềm năng trên thị trường, nhưng với mục tiêu lớn và quyết tâm cao đã đặt ra, BIDV Bắc Ninh chắc chắn sẽ trở thành ngân hàng tiên phong trong lĩnh vực ứng dụng công nghệ 4.0 tối ưu nhất vào ngành ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Đăng Dờn. (2014). *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. Hồ Chí Minh: NXB Kinh tế TP.HCM.
- [2]. Ngô Minh Hải, Trần Hoàng Ngân. (2014). Sự phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Việt Nam. *Tạp chí kinh tế*, 169, 27-31.
- [3]. Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam các chi nhánh: Bắc Ninh, Kinh Bắc, Từ Sơn. (2016). *Báo cáo tổng kết các năm 2016*.
- [4]. Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam các chi nhánh: Bắc Ninh, Kinh Bắc, Từ Sơn. (2017) *Báo cáo tổng kết các năm 2017*.
- [5]. Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam các chi nhánh: Bắc Ninh, Kinh Bắc, Từ Sơn. (2018). *Báo cáo tổng kết các năm 2018*.
- [6]. Nghị định, Số: 35/2007/NĐ-CP, *Nghị định về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng*, Chính phủ
- [7]. Phạm Đức Tài. (2014). Triển vọng thúc đẩy dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam. *Tạp chí Tài chính*, 128, 36 - 40.
- [8]. Thông tư, Số: 35/2016/TT-NHNN, *Thông tư quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet*, Ngân hàng nhà nước Việt Nam
- [9]. Nguyễn Thùy Trang. (2018). Phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Agribank. *Tạp chí Tài chính*, 685, 43 - 46.
- [10]. Võ Thy Trang. (2018). Đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietinbank Thái Nguyên. *Tạp chí Tài chính*, 681, 53 - 55.

Thông tin tác giả:

1. Chu Thị Kim Ngân

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD
- Địa chỉ email: chuthikimngan2907@gmail.com

2. Nguyễn Thị Ngọc Uyên

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD

Ngày nhận bài: 03/2/2019

Ngày nhận bản sửa: 26/3/2019

Ngày duyệt đăng: 29/03/2019