

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

NGUYỄN THỊ ĐÀO

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
NGOẠI THƯƠNG CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

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

NGUYỄN THỊ ĐÀO

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
NGOẠI THƯƠNG CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

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. Võ Thy Trang

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Đào

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, toàn thể các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức trong suốt quá trình theo học tại trường và tạo điều kiện thuận lợi nhất trong thời gian học tập và nghiên cứu nhằm hoàn thành chương trình Cao học.

Với tình cảm trân trọng nhất, tôi xin bày tỏ sự cảm ơn chân thành, sâu sắc tới TS Võ Thy Trang đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ trong quá trình thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn các cơ quan nơi tôi công tác và nghiên cứu luận văn, cùng toàn thể các đồng nghiệp, gia đình bạn bè đã tạo điều kiện, cung cấp tài liệu cho tôi hoàn thành chương trình học của mình và góp phần thực hiện tốt hơn cho công tác thực tế sau này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Đào

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ	viii
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	3
4. Những đóng góp của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn: Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục, danh mục các chữ viết tắt, danh mục bảng, biểu đồ, tài liệu tham khảo, luận văn được chia thành 4 chương:	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của các NHTM	5
1.1.1. Ngân hàng thương mại (NHTM)	5
1.1.2. Khái quát về dịch vụ ngân hàng điện tử	7
1.1.3. Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	12
1.1.4. Điều kiện để phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	22
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	26
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	29
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ của một số ngân hàng nước ngoài	29
1.2.2. Kinh nghiệm thực tiễn về phát triển dịch vụ NHĐT ở Việt Nam.....	31
1.2.3. Những bài học kinh nghiệm cho Vietcombank Vĩnh Phúc	32
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	35

2.1. Câu hỏi nghiên cứu	35
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	35
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	35
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	38
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	39
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	40
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử phản ánh theo chiều rộng	40
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh sự phát triển dịch vụ NHĐT theo chiều sâu ..	43
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG - CHI NHÁNH VĨNH PHÚC.....	45
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương chi nhánh Vĩnh Phúc - Vietcombank Vĩnh Phúc.....	45
3.1.1. Sơ lược quá trình hình thành và phát triển của Vietcombank Vĩnh Phúc	45
3.1.2. Tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của Vietcombank Vĩnh Phúc.	46
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Vietcombank Vĩnh Phúc.....	50
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương - chi nhánh Vĩnh Phúc.....	55
3.2.1. Các dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	55
3.2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ NHĐT theo chiều rộng.....	68
3.2.3. Thực trạng phát triển dịch vụ NHĐT theo chiều sâu.....	74
3.2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	77
3.2.5 Đánh giá chung về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	88

Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN

TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG	92
CHI NHÁNH VĨNH PHÚC.....	92
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	92
4.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	92
4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	92
4.2. Giải pháp tăng cường phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	92
4.2.1. Giải pháp gia tăng các tiện ích dịch vụ ngân hàng điện tử nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử theo chiều rộng của Ngân hàng Vietcombank Vĩnh Phúc	93
4.2.2. Giải pháp phát triển hạ tầng cơ sở và đầu tư các công nghệ hiện đại...	94
4.2.3. Giải pháp tăng khả năng chấp nhận sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng	95
4.2.4. Tăng cường hoạt động marketing để quảng bá và mở rộng thị trường	95
4.3. Một số đề xuất, kiến nghị.....	97
KẾT LUẬN.....	99
TÀI LIỆU THAM KHẢO	101
PHỤ LỤC 1:	103

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Kí hiệu	Nguyên nghĩa
1	ATM	Máy rút tiền tự động dịch vụ ngân hàng
2	CNTT	Công nghệ thông tin
3	ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
4	E – Banking	Dịch vụ ngân hàng điện tử
5	Home - Banking	Dịch vụ Ngân hàng tại chỗ
6	NH	Ngân hàng
7	NHTM	Ngân hàng thương mại
8	POS	Điểm chấp nhận thanh toán thẻ
9	PIN	Mã số cá nhân
10	OTP	Mật khẩu chỉ sử dụng một lần
11	TCTD	Tổ chức tín dụng
12	TMCP	Thương mại cổ phần
13	TMĐT	Ngân hàng điện tử
14	Vietcombank	Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam
15	Vietcombank Vĩnh Phúc	Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Vĩnh Phúc

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

Bảng 3.1. Tình hình huy động vốn tại Vietcombank Vĩnh Phúc theo kỳ hạn giai đoạn 2016 - 2018.....	51
Bảng 3.2. Tình hình dư nợ tại Vietcombank Vĩnh Phúc giai đoạn 2016 – 2018	52
Bảng 3.3: Kết quả Dịch vụ thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại tại Vietcombank Vĩnh Phúc giai đoạn 2016 – 2018.....	54
Bảng 3.4 : Danh mục các loại thẻ ghi nợ nội địa tại Vietcombank.....	56
Bảng 3.5: Các gói dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Vietcombank, chi nhánh Vĩnh Phúc giai đoạn 2016- 2018	61
Bảng 3.6: So sánh các tiện ích dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng Vietcombank với các ngân hàng thương mại trên địa bàn Vĩnh Phúc	71
Bảng 3.7 : Kết quả kinh doanh từ dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng tại Vietcombank Vĩnh Phúc giai đoạn 2016-2018	72
Bảng 3.8: Ý kiến của khách hàng về điều kiện cơ sở hạ tầng công nghệ của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	78
Bảng 3.9: Kết quả điều tra thu nhập hàng tháng của khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc.	83
Bảng 3.10: Ý kiến về nguồn nhân lực của ngân hàng Vietcombank Vĩnh Phúc	81
Bảng 3.11: Ý kiến chính sách của Vietcombank về dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	85
Bảng 3.12: Ý kiến về mức độ chấp nhận dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Vĩnh Phúc	86
Sơ đồ 3.1: Tổ chức bộ máy tại Vietcombank Vĩnh Phúc	46