

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

PHÙNG THỊ HỒNG NHUNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
- CHI NHÁNH LƯU XÁ, TỈNH THÁI NGUYÊN**

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

PHÙNG THỊ HỒNG NHUNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
- CHI NHÁNH LƯU XÁ, TỈNH THÁI NGUYÊN**

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. Trần Quang Huy

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, Luận văn: “Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá, tỉnh Thái Nguyên” là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các nội dung nghiên cứu và kết quả trình bày trong luận văn là trung thực, rõ ràng. Những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

Tác giả

Phùng Thị Hồng Nhung

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình hành thực hiện đề tài: ***“Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá, tỉnh Thái Nguyên”***.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các phòng ban và các thầy cô giáo Trường ĐH Kinh tế và Quản trị Kinh doanh đã giảng dạy và tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu, làm luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn PGS.TS Trần Quang Huy - người đã trực tiếp hướng dẫn tôi nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc, các đồng chí Trưởng phòng, Phó phòng, các đồng chí cán bộ, nhân viên cùng toàn thể người lao động trong Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ tận tình và những ý kiến đóng góp của thầy, cô giáo, bạn bè, đồng nghiệp và gia đình trong quá trình làm luận văn.

Xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

Tác giả

Phùng Thị Hồng Nhung

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	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. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu	4
5. Kết cấu luận văn.....	5
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	6
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng điện tử.....	6
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng điện tử	6
1.1.2.Vai trò của dịch vụ ngân hàng điện tử	9
1.1.3 Các loại hình dịch vụ ngân hàng điện tử.....	13
1.1.4. Tính tất yếu phải phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại Việt Nam	17
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử	20
1.2. Cơ sở thực tiễn phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	25
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của một số ngân hàng trên thế giới	25
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của một số ngân hàng ở Việt Nam.....	30

1.2.3. Bài học kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử cho Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	34
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	36
2.1 Các câu hỏi nghiên cứu	36
2.2. Các phương pháp thu thập và phân tích số liệu	36
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	36
2.2.2 Phương pháp tổng hợp số liệu.....	39
2.2.3 Phương pháp phân tích thông tin	39
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu phân tích và đánh giá	40
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động của Ngân hàng	40
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử	41
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH LƯU XÁ.....	43
3.1. Sơ lược về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	43
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá, Tỉnh Thái Nguyên	43
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	45
3.1.3. Thông tin chung của các đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử đã điều tra theo khảo sát.....	48
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	51
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	58
3.2.1. Quy mô dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Lưu Xá	58

3.2.2. Mở rộng thị trường sử dụng dịch vụ	63
3.2.3. Các chủng loại sản phẩm dịch vụ mới	65
3.2.4. Chất lượng dịch vụ Ngân hàng điện tử	67
3.2.5. Tăng hiệu quả tài chính.....	73
3.2.6. Kiểm soát rủi ro trong quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.	74
3.3. Đánh giá chung về hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	77
3.3.1. Những kết quả đạt được	77
3.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ NHĐT tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	79
3.3.3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ NHĐT tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	81
3.4. Cạnh tranh giữa các Ngân hàng TMCP trong việc cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	83
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH LƯU XÁ	87
4.1. Nhu cầu của khách hàng với dịch vụ ngân hàng điện tử tại chi nhánh....	87
4.2. Quan điểm, định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	89
4.2.1. Quan điểm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	89
4.2.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	89
4.2.3. Mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	90
4.3. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	91

4.3.1 Đa dạng hóa các tính năng và tiện ích của Ngân hàng điện tử	91
4.3.2 Giải pháp về công tác Marketing	92
4.3.3 Phát triển đội ngũ nhân sự cho chi nhánh	95
4.3.4 Nâng cao trang thiết bị, cơ sở hạ tầng.....	96
4.3.5 Nâng cao công tác kiểm tra giám sát	97
4.4. Kiến nghị.....	97
4.4.1 Kiến nghị đối với nhà nước.....	97
4.4.2 Kiến nghị đối với hội sở chính.....	99
KẾT LUẬN	100
TÀI LIỆU THAM KHẢO	102
PHỤ LỤC	103

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Nghĩa
ATM	Máy rút tiền tự động
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển
BQ	Bình quân
CNTT	Công nghệ thông tin
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
NH	Ngân hàng
NHĐT	Ngân hàng điện tử
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHPH	Ngân hàng phát hành
<i>NHTM</i>	<i>Ngân hàng thương mại</i>
NHTT	Ngân hàng thanh toán
POS	Điểm chấp nhận thanh toán thẻ
TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
TMĐT	Thương mại điện tử
Vietinbank	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Phí giao dịch bình quân	18
Bảng 2.1. Bảng thống kê lượng phiếu điều tra	37
Bảng 3.1: Bảng tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Lưu Xá từ năm 2016 - 2018	52
Bảng 3.2: Bảng tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Lưu Xá từ năm 2016 – 2018.....	54
Bảng 3.3 : Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Lưu Xá từ 2016- 2018	56
Bảng 3.4. Số lượng thẻ Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - CN Lưu Xá đã phát hành từ năm 2016-2018.....	58
Bảng 3.5. Tình hình khách hàng sử dụng thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Lưu Xá từ năm 2016 - 2018	60
Bảng 3.6. Doanh số thanh toán thẻ của Chi nhánh qua 3 năm 2016 – 2018 ..	61
Bảng 3.7 : Số lượng máy ATM, POS, quầy phục vụ tại các chi nhánh của của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Lưu Xá năm 2018.....	68
Bảng 3.8: Kết quả khảo sát khả năng đáp ứng dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	69
Bảng 3.9: Kết quả về sự thuận tiện của dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	70
Bảng 3.10. Số lượng khách hàng đăng ký dịch vụ NHĐT của CN qua 3 năm	71
Bảng 3.11: Kết quả đánh giá về tính bảo mật của dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	77
Bảng 3.12 So sánh các tiện ích của dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá và các Ngân hàng TMCP khác	84