

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

**TẠ THỊ THU TRANG**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI**  
**NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI**  
**THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LÀO CAI**

**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**

**TẠ THỊ THU TRANG**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI  
THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LÀO CAI**

**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.

*Lào Cai, ngày      tháng      năm 2020*

**Tác giả luận văn**

**Tạ Thị Thu Trang**

## 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!

*Lào Cai, ngày      tháng      năm 2020*

**Tác giả luận văn**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MỤC LỤC.....</b>	<b>iii</b>
<b>DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ.....</b>	<b>vii</b>
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp mới của đề tài nghiên cứu .....	4
5. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.</b>	<b>6</b>
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của các NHTM.....	6
1.1.1. Dịch vụ ngân hàng điện tử .....	6
1.1.2. Loại hình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....	16
1.1.3. Phương thức thanh toán điện tử .....	20
1.1.4. Điều kiện để phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....	21
1.1.5. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	22
1.1.6. Các hoạt động trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	26
1.1.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	28
1.2. Cơ sở thực tiễn về dịch vụ ngân hàng điện tử.....	31
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ của một số ngân hàng nước ngoài .....	31
1.2.2. Kinh nghiệm thực tiễn của ngân hàng trong nước về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....	35

1.2.3. Bài học rút ra cho phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Lào Cai .....	37
<b>CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>40</b>
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu .....	40
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	40
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	40
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	40
2.2.3. Phương pháp xử lý thông tin.....	42
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	43
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	44
<b>CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG.....</b>	<b>49</b>
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Lào Cai .....	49
3.1.1. Sơ lược quá trình hình thành và phát triển.....	49
3.1.2. Tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ.....	52
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Lào Cai .....	55
3.1.4. Các loại hình dịch vụ ngân hàng điện tử.....	60
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	67
3.2.1. Thực trạng sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử theo chiều rộng ..	67
3.2.2. Thực trạng sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử theo chiều sâu ....	80
3.3. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.	83
3.3.1. Nhân tố bên ngoài .....	83
3.3.2. Nhân tố bên trong.....	87
3.4. Đánh giá chung về sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Lào Cai.....	93

3.4.1 Những kết quả đạt được .....	93
3.4.2 Những hạn chế và nguyên nhân .....	94
<b>CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NHĐT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH LÀO CAI .....</b>	<b>97</b>
4.1. Quan điểm, phương hướng và mục tiêu về phát triển dịch vụ NHĐT tại Vietcombank Chi nhánh Lào Cai .....	97
4.1.1. Quan điểm, phương hướng .....	97
4.1.2. Mục tiêu.....	97
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ NHĐT tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Lào Cai.....	100
4.2.1. Giải pháp về việc đa dạng hóa chủng loại sản phẩm dịch vụ .....	100
4.2.2. Giải pháp tăng tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT .....	100
4.2.3. Giải pháp về quản trị an ninh bảo mật .....	102
4.2.4. Giải pháp về đội ngũ nhân lực .....	103
4.3. Kiến nghị.....	104
4.3.1. Đối với Nhà nước và các cơ quan quản lý .....	105
4.3.2. Đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam....	107
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>109</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>111</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>113</b>

## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ 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



## DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

### Bảng biểu

Bảng 1.1: Chi phí bình quân 1 giao dịch cho các phương thức giao dịch tại Ngân hàng ở Mỹ .....	10
Bảng 2.1: Ý nghĩa của điểm bình quân.....	42
Bảng 3.1. Thống kê một số chỉ tiêu thể hiện kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018.....	58
Bảng 3.2. Thống kê số lượng khách hàng đang sử dụng dịch vụ NHĐT tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018.....	67
Bảng 3.3: So sánh tốc độ gia tăng số lượng thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016-2018 .....	69
Bảng 3.4: So sánh sự đa dạng các dịch vụ NHĐT.....	71
Bảng 3.5: Ý kiến về sự phong phú của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank Chi nhánh Lào Cai.....	73
Bảng 3.6.: Ý kiến về sự tiện ích của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Lào Cai.....	74
Bảng 3.7. Tình hình phát triển mạng lưới kênh phân phối tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 - 2018 .....	76
Bảng 3.8. Kết quả thu từ dịch vụ thẻ và phí dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018.....	78
Bảng 3.9. Doanh thu từ dịch vụ NHĐT tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 .....	79

Bảng 3.10. Tổng hợp kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ NHĐT tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam Chi nhánh Lào Cai.....	81
Bảng 3.11: Ý kiến về sự thuận tiện của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Lào Cai .....	84
Bảng 3.12: Ý kiến của khách hàng về sự an toàn của dịch vụ NHĐT tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Lào Cai .....	91

### **Sơ đồ**

Sơ đồ 3.1: Tổ chức bộ máy tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Lào Cai .....	52
Sơ đồ 3.2: Số lượng thẻ đã phát hành tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Lào Cai .....	68