

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

KHÔNG HẢI MÂY

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
TỈNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN – 2019

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

KHÔNG HẢI MAY

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
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. Đỗ Thị Bắc

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, Luận văn: “Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh 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, tháng năm 2019

Tác giả luận văn

Khổng Hải May

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình hành thực hiện đề tài: ***“Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh 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 cô giáo PGS.TS. Đỗ Thị Bắc - 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 Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Thái Nguyên 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, tháng năm 2019

Tác giả

Khổng Hải May

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC CÁC 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.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu	3
5. Kết cấu luận văn.....	4
Chương 1 :CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng điện tử.....	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng điện tử	5
1.1.2. Vai trò của dịch vụ ngân hàng điện tử	6
1.1.3. Các loại hình dịch vụ ngân hàng điện tử.....	9
1.1.4. Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	11
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử	16
1.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của một số ngân hàng ở Việt Nam.....	21
1.2.1. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)	21
1.2.2. Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (ACB)	22
1.2.3. Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (VietinBank)	23
1.2.4. Bài học kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử cho Ngân hàng nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam – chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	24
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	26
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26

2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	26
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	28
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	29
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	30
2.3.1. Chỉ tiêu định tính.....	30
2.3.2. Chỉ tiêu định lượng	31
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN.....	34
3.1. Sơ lược về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam -Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	34
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	34
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh Tỉnh Thái Nguyên.....	36
3.1.3. Cơ cấu bộ máy tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh Tỉnh Thái Nguyên.....	37
3.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	41
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	50
3.2.1. Giới thiệu dịch vụ ngân hàng điện tử tại NHNN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	50
3.2.2. Tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại NHNN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	53
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ NHĐT	71
3.3.1. Các yếu tố khách quan	71
3.3.2. Các yếu tố chủ quan.....	73
3.4. Đánh giá chung về hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên .	78
3.4.1 Những kết quả đạt được	78
3.4.2 Hạn chế	79

3.4.3. Nguyên nhân hạn chế.....	81
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN	84
4.1. Định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	84
4.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	84
4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	85
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	85
4.2.1. Tăng cường tính bảo mật	85
4.2.2. Tăng cường năng lực thực hiện và đáp ứng.....	87
4.2.3 Gia tăng sự thuận tiện và giá phí.....	89
4.2.4 Tăng cường độ tin cậy của dịch vụ	90
4.2.5 Đa dạng hóa, phát triển các sản phẩm dịch vụ NHĐT.....	92
4.2.6. Đẩy mạnh việc quảng bá, tiếp thị và chăm sóc khách hàng	93
4.2.7 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao năng lực phục vụ.....	94
4.2.8 Phòng ngừa và hạn chế rủi ro trong hoạt động SPDV NHĐT	96
4.3. Kiến nghị.....	98
4.3.1. Đối với Nhà nước.....	98
4.3.2. Đối với ngành Chính phủ	99
4.3.3. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100
KẾT LUẬN	102
TÀI LIỆU THAM KHẢO	104
PHỤ LỤC	105

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
NHNN&PTNT VN	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
NHPH	Ngân hàng phát hành
NHTM	Ngân hàng thương mại
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 Công thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thang đo của bảng hỏi.....	28
Bảng 3.1: Kết quả huy động vốn của NHNN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016 – 2018	42
Bảng 3.2: Kết quả cho vay của NHNN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016 – 2018	46
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của NHNN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2018.....	49
Bảng 3.4. Số lượng thẻ do NHNN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên phát hành giai đoạn 2016 – 2018	53
Bảng 3.5: Doanh số thanh toán thẻ tại NHNN&PTNT VN- chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018.....	55
Bảng 3.6: Kết quả triển khai sản phẩm MobileBanking tại NHNN&PTNT VN chi nhánh tỉnh Thái Nguyên năm 2016-2018	57
Bảng 3.7: So sánh các tiện ích dịch vụ NHĐT của NHNN&PTNT VN và một số ngân hàng khác.....	59
Bảng 3.8: Kết quả kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử	62
giai đoạn 2016 – 2018	62
Bảng 3.9: Phân loại mẫu thống kê năm 2018	63
Bảng 3.10: Số lượng máy ATM, POS, quầy phục vụ tại các chi nhánh của NHNN&PTNT VN - chi nhánh tỉnh Thái Nguyên năm 2018	65
Bảng 3.11: Kết quả khảo sát khả năng đáp ứng dịch vụ tại NHNN&PTNT VN chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	66
Bảng 3.12: Kết quả về sự thuận tiện của dịch vụ tại NHNN&PTNT VN chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	67
Bảng 3.13: Kết quả đánh giá về tính bảo mật của dịch vụ tại NHNN&PTNT VN chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	70
Bảng 3.14: Tổng hợp số lượng nhân viên tham gia đào tạo về dịch vụ NHĐT tại NHNN&PTNT VN chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2016 -2018	75

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu bộ máy tổ chức và quản lý tại NHNN&PTNT VN chi nhánh tỉnh
Thái Nguyên.....38