

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

NGUYỄN KHẮC DŨNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ E-BANKING TẠI
CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG AGRIBANK
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2019

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

NGUYỄN KHẮC DŨNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ E-BANKING TẠI
CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG AGRIBANK
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Đỗ Anh Tài

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa từng được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Tôi xin cam đoan mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 12 năm 2018

Tác giả

Nguyễn Khắc Dũng

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **PGS.TS. Đỗ Anh Tài**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo khoa Quản lý Luật Kinh tế, phòng Đào tạo - Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới các bạn bè đồng nghiệp, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 12 năm 2018

Tác giả luận văn

Nguyễn Khắc Dũng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ HÌNH	viii
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.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	4
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ E-BANKING TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ E-Banking của ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái quát về dịch vụ E-Banking (ngân hàng điện tử)	5
1.1.2. Phát triển dịch vụ E-banking tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam... 18	
1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ E-banking	23
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ E-Banking tại một số NHTM trên thế giới và Việt Nam.....	26
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ E-Banking của một số NHTM trên thế giới.....	26
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ E-Banking tại một số NHTM của Việt Nam	30
1.2.3. Bài học kinh nghiệm để phát triển dịch vụ E-Banking tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	34
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	37

2.1. Câu hỏi nghiên cứu	37
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	37
2.2.1. Phương pháp tiếp cận	37
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	38
2.2.3. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	41
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	42
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	44
2.3.1. Chỉ tiêu định lượng	44
2.3.2. Các tiêu chí định tính	45
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ E-BANKING TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG AGRIBANK TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	47
3.1. Khái quát chung các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	47
3.1.1. Đặc điểm hình thành và phát triển	47
3.1.2. Cơ cấu tổ chức và mạng lưới hoạt động	48
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên trong thời gian qua (năm 2015-2017).....	52
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ E-Banking tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	59
3.2.1. Mở rộng quy mô dịch vụ E-banking	59
3.2.2. Phát triển chủng loại sản phẩm dịch vụ mới.....	63
3.2.3. Chất lượng dịch vụ E-banking tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	72
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ E-banking tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	76
3.3.1. Các nhân tố khách quan	76

3.3. Đánh giá chung phát triển dịch vụ E-Banking tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	83
3.3.1. Kết quả đạt được	83
3.3.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....	85
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ E-BANKING TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG AGRIBANK TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	90
4.1. Mục tiêu, định hướng phát triển dịch vụ E-Banking tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên trong 5 năm tiếp theo	90
4.1.1. Mục tiêu chung.....	90
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ E-Banking.....	90
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ E-Banking tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	93
4.3. Kiến nghị.....	104
4.3.1. Đối với Nhà nước	104
4.3.2. Đối với Chính phủ.....	105
4.3.3. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.....	107
KẾT LUẬN	109
TÀI LIỆU THAM KHẢO	111
PHỤ LỤC	113

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CNTT	: Công nghệ thông tin
DVNHĐT	: Dịch vụ ngân hàng điện tử
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
NSNN	: Ngân sách nhà nước
NHĐT	: Ngân hàng điện tử
NHTM	: Ngân hàng thương mại
SPDV	: Sản phẩm dịch vụ
TCTQT	: Tổ chức thanh quyết toán
TMĐT	: Thương mại điện tử

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Các dịch vụ E-Banking	7
Bảng 2.1: Phân phối tần số người trả lời	40
Bảng 3.1: Cơ cấu nguồn vốn theo kỳ hạn gửi và theo thành phần kinh tế của các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017	52
Bảng 3.2: Hoạt động tín dụng tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2015 - 2017	57
Bảng 3.3: Kết quả tài chính giai đoạn từ năm 2015 - 2017.....	58
Bảng 3.4: Tình hình khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017	59
Bảng 3.5: Đối tượng khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	61
Bảng 3.6: Kết quả triển khai sản phẩm thẻ (lũy kế) tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2015- 2017 ...	63
Bảng 3.7: Kết quả triển khai sản phẩm thẻ Success tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017.....	65
Bảng 3.8: Kết quả triển khai sản phẩm thẻ “Plus Success” tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2016 - 2017	66
Bảng 3.9: Kết quả trang bị máy ATM, POS tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017	69
Bảng 3.10: Hạn mức giao dịch (chuyển khoản/thanh toán) tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	70
Bảng 3.11: So sánh tiện ích của dịch vụ E-Banking của các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên và các Ngân hàng TMCP.....	72
Bảng 3.12: Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh ngân hàng Agribank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	74

DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ HÌNH

Sơ đồ 1.1: Mô hình phát triển của Ngân hàng điện tử tại Việt Nam	6
Hình 3.1: Bộ máy tổ chức và quản lý của chi nhánh	49