

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

**VŨ THỊ HỒNG HUỆ**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN  
NÔNG THÔN THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản lý Kinh tế**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

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

**Thái Nguyên, năm 2013**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng: Số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào tại Việt Nam.

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

*Thái Nguyên, ngày            tháng            năm 2013*

**Tác giả luận văn**

**Vũ Thị Hồng Huệ**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, em xin chân thành cảm ơn sự tận tình hướng dẫn của PGS. TS. Đỗ Anh Tài trong suốt quá trình viết và hoàn thành luận văn.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn tới các thầy cô giáo trong Hội đồng khoa học, Khoa sau Đại học - Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đã tạo điều kiện và giúp đỡ em hoàn thành luận văn này.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác và giúp đỡ của NHNo&PTNT Thành phố Thái Nguyên trong thời gian hoàn thành luận văn./.

*Thái Nguyên, ngày            tháng            năm 2013*

**Tác giả luận văn**

**Vũ Thị Hồng Huệ**

## MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn.....	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục các từ viết tắt.....	vi
Danh mục bảng.....	vii
Danh mục biểu đồ.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG 1. NHỮNG LÝ LUẬN CHUNG VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ</b> .....	3
1.1. Dịch vụ Ngân hàng Điện tử.....	3
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ.....	3
1.1.2. Ngân hàng thương mại và các hoạt động cơ bản.....	4
1.1.3. Khái niệm dịch vụ ngân hàng.....	4
1.1.4. Khái niệm và bản chất của dịch vụ ngân hàng điện tử.....	6
1.1.5. Sự ra đời và xu hướng phát triển của ngân hàng điện tử.....	7
1.1.6. Sự cần thiết của việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	9
1.2. Nội dung của dịch vụ ngân hàng điện tử.....	13
1.2.1 Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại.....	13
1.2.3. Dịch vụ thẻ.....	15
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử.....	17
1.3.1. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài.....	17
1.3.2. Các nhân tố thuộc ngân hàng.....	18
1.3.3. Các yếu tố thuộc về khách hàng.....	19
<b>CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	21
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	21
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	21

2.2.1. Cơ sở phương pháp luận.....	21
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	22
2.2.3. Phương pháp tổng hợp số liệu .....	22
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin.....	24
2.2.5. Một số chỉ tiêu nghiên cứu cơ bản .....	28
<b>CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NHNo&amp;PTNT VN CHI NHÁNH THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tổng quan về Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Thành Phố Thái Nguyên.....	29
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của NHNo&PTNT VN.....	29
3.1.2. Hệ thống tổ chức, chức năng nhiệm vụ của NHNo Thành Phố Thái Nguyên ....	30
3.1.3. Thực trạng kinh doanh và các lĩnh vực hoạt động của NHNo&PTNT Thành Phố Thái Nguyên.....	39
3.2. Phân tích thực trạng dịch vụ ngân hàng điện tử tại NHNo&PTNT Thành Phố Thái Nguyên .....	46
3.2.1. Thực trạng về việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử ở các ngân hàng khác ở Việt Nam.....	46
3.2.2. Thực trạng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại NHNo&PTNT Thành Phố Thái Nguyên .....	52
3.3. Đánh giá về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử tại NHNo Thành Phố Thái Nguyên .....	66
3.3.1. Kết quả đạt được .....	66
3.3.2. Những hạn chế .....	67
3.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	68
<b>CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NHNo&amp;PTNT THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>71</b>

4.1. Phương hướng mục tiêu phát triển ngân hàng điện tử của NHNo Thành Phố Thái Nguyên .....	71
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng .....	72
4.2.1. Giải pháp về vốn .....	72
4.2.2. Giải pháp về công nghệ .....	73
4.2.3. Hoàn thiện công tác marketing tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông Thôn Thành Phố Thái Nguyên .....	74
4.2.4. Phát triển nguồn nhân lực .....	75
4.2.5. Nâng cao năng lực quản trị phòng ngừa rủi ro .....	76
4.2.6. Hoàn thiện bộ máy tổ chức và phương thức cung cấp dịch vụ .....	76
4.2.7. Đa dạng hóa, nâng cao chất lượng các dịch vụ ngân hàng điện tử .....	77
4.2.8. Phát triển mạng lưới giao dịch và trang bị thêm máy móc phương tiện hỗ trợ cho các dịch vụ NHĐT .....	77
4.2.9. Tăng cường liên kết hợp tác với các tổ chức khác .....	78
4.3. Điều kiện để thực hiện các giải pháp trên .....	78
4.3.1. Điều kiện về luật pháp .....	78
4.3.2. Sự phát triển của nền kinh tế, ngân hàng ở Việt Nam .....	79
4.3.3. Sự phát triển của cả hệ thống .....	79
<b>KẾT LUẬN</b> .....	80
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	82
<b>PHỤ LỤC</b> .....	

**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

NHNo&PTNT VN	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
NHNo	: Ngân hàng Nông nghiệp
NHTM	: Ngân hàng thương mại
CNH-HĐH	: Công nghiệp hóa hiện đại hóa
TCTD	: Tổ chức tín dụng
NV&KHTH	: Nguồn vốn và kế hoạch tổng hợp
KTKTNB	: Kế toán và kiểm toán nội bộ
KDNT&TTQT	: Kinh doanh ngoại tệ và thanh toán quốc tế
GD	: Giao dịch
TD	: Tín dụng
KTNQ	: Kế toán ngân quỹ
HCNS	: Hành chính nhân sự
NHĐT	: Ngân hàng điện tử
SMS Banking	: Dịch vụ ngân hàng qua tin nhắn SMS
Internet Banking	: Dịch vụ ngân hàng qua Internet

**DANH MỤC BẢNG**

Bảng 3.1: Cho vay vốn .....	42
Bảng 3.2: Hạn mức tín dụng của thẻ tín dụng nội địa .....	55
Bảng 3.3: Hạn mức giao dịch thẻ ghi nợ quốc tế .....	56
Bảng 3.4: Hạn mức tín dụng của thẻ tín dụng quốc tế .....	57
Bảng 3.5: Hạn mức khống chế của thẻ tín dụng quốc tế .....	57



## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: Huy động vốn .....	40
Biểu đồ 3.2. Cho vay vốn.....	43
Biểu đồ 3.3. Bảng so sánh về tình hình kinh doanh dịch vụ.....	45
Biểu đồ 3.4. Số liệu về thẻ thanh toán năm 2009 .....	49
Biểu đồ 3.5. Số lượng ngân hàng triển khai Internet banking .....	50
Biểu đồ 3.6. Số lượng thẻ phát hành mới qua các năm .....	53
Biểu đồ 3.7. Số thẻ phát hành .....	58
Biểu đồ 3.8. Giới tính.....	60
Biểu đồ 3.9. Độ tuổi .....	61
Biểu đồ 3.10. Thời gian giao dịch với NHNo&PTNT.....	61
Biểu đồ 3.11. Nghề nghiệp.....	61
Biểu đồ 3.12. Loại hình công ty đang làm việc .....	62
Biểu đồ 3.13. Dịch vụ đang sử dụng.....	62
Biểu đồ 3.14. Nguồn nhận biết thông tin .....	62
Biểu đồ 3.15. Tiện ích sử dụng .....	63
Biểu đồ 3.16. Tần suất sử dụng mỗi tháng.....	63
Biểu đồ 3.17. Lý do sử dụng dịch vụ .....	63
Biểu đồ 3.18. Lý do chưa sử dụng dịch vụ .....	64
Biểu đồ 3.19. Biểu đồ doanh thu từ Dịch vụ ngân hàng điện tử.....	66
Biểu đồ 3.20. Thị phần thị trường ngân hàng điện tử tại địa bàn tỉnh Thái Nguyên...68	

## MỞ ĐẦU

Trong những năm gần đây ngành công nghệ thông tin phát triển như vũ bão, hình thức kinh doanh qua các phương tiện điện tử đang trở thành hình thức kinh doanh mang lại nhiều lợi ích cho nhân loại. Ở các nước phát triển công nghệ thông tin được ứng dụng rộng rãi vào hầu hết các lĩnh vực. Cùng với sự phát triển của ngành kinh tế theo hướng thị trường và hội nhập quốc tế các ngành nghề ở Việt Nam đang dần dần phát triển theo hướng ứng dụng công nghệ thông tin triệt để vào các hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Ngành ngân hàng cũng không phải là ngoại lệ, các NHTM bước đầu ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ của mình đã mang lại hiệu quả đáng kể không những cho ngân hàng mà còn mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng và xã hội.

Nắm bắt kịp thời xu thế đó, một số ngân hàng thương mại Việt Nam như Vietcombank, Vietinbank, Techcombank, ACB... tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào việc cung cấp dịch vụ của mình, bằng các dịch vụ ngân hàng điện tử, và đã gặt hái được nhiều thành công.

So với các ngân hàng có thâm niên và tên tuổi NHNo&PTNT VN nói chung và Ngân hàng nông nghiệp Thành Phố Thái nguyên nói riêng , tham gia vào lĩnh vực ngân hàng điện tử muộn hơn, vì vậy để tồn tại và phát triển NHNo&PTNT Việt Nam đang phấn đấu, nỗ lực hết mình thực hiện tiến trình hiện đại hoá ngân hàng, không những hoàn thiện những nghiệp vụ truyền thống, mà còn tập trung phát triển các ứng dụng ngân hàng hiện đại trong đó chú trọng dịch vụ ngân hàng điện tử, đáp ứng yêu cầu nâng cao năng lực cạnh tranh, hội nhập và phát triển. Song trên thực tiễn phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của NHNo & PTNT Việt nam cho thấy còn những khó khăn và hạn chế. Việc tìm ra các biện pháp nhằm triển khai, phát triển thành công dịch vụ ngân hàng điện tử cũng như giúp cho NHNo & PTNT Việt Nam khẳng định vị