

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

DƯƠNG THỊ NGỌC HÀ

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
HÀNG HẢI VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2016

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

DƯƠNG THỊ NGỌC HÀ

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
HÀNG HẢI VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 60.34.01.02**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THỊ LAN ANH

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, trung thực và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

Tác giả

Dương Thị Ngọc Hà

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **TS. Nguyễn Thị Lan Anh**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng hàng hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

Tác giả

Dương Thị Ngọc Hà

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ VÀ SƠ ĐỒ	ix
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 lý luận thực tiễn của luận văn	3
5. Kết cấu đề tài.....	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN	
DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ	4
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	4
1.1.1. Một số khái niệm.....	4
1.1.2. Phân loại dịch vụ ngân hàng điện tử	8
1.1.3. Sự cần thiết của phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	16
1.1.4. Nội dung của phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	19
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	23
1.2. Bài học kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của	
Ngân hàng TMCP	26
1.2.1. Kinh nghiệm thực tiễn của một số ngân hàng về phát triển dịch vụ	
ngân hàng điện tử	26
1.2.2. Bài học rút ra cho phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân	
hàng TMCP Hàng hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	30

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	32
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin	34
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....	38
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	39
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	39
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	39
3.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	41
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	47
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	49
3.2.1. Quy mô dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng	49
3.2.2. Phát triển chủng loại sản phẩm dịch vụ mới	65
3.2.3. Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử	71
3.2.4. Thị trường sử dụng dịch vụ NHĐT tại MSB Thái Nguyên.....	75
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	75
3.3.1. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài	75
3.3.2. Các nhân tố thuộc về khách hàng.....	81
3.3.3. Các nhân tố thuộc về ngân hàng.....	84
3.4. Đánh giá chung về tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	85

3.4.1. Những kết quả đạt được	85
3.4.2. Những hạn chế trong việc triển khai dịch vụ E - Banking	86
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế	88
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	89
4.1. Phương hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	89
4.1.1. Phương hướng	89
4.1.2. Mục tiêu.....	91
4.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	92
4.2.1. Giải pháp về kỹ thuật công nghệ.....	92
4.2.2. Giải pháp về đào tạo nguồn nhân lực.....	94
4.2.3. Giải pháp về các hoạt động marketing.....	96
4.2.4. Giải pháp về nâng cao năng lực quản trị phòng ngừa rủi ro	99
4.2.5. Giải pháp hoàn thiện bộ máy tổ chức và phương thức cung cấp dịch vụ .	100
4.2.6. Giải pháp đa dạng hóa, nâng cao chất lượng các dịch vụ ngân hàng điện tử.....	100
4.2.7. Giải pháp tăng cường liên kết hợp tác với các tổ chức khác.....	101
4.3. Một số kiến nghị.....	102
4.3.1. Đối với Chính Phủ.....	102
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước	103
KẾT LUẬN	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO	105
PHỤ LỤC	106

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

BQ	Bình quân
CB-NV	Cán bộ - nhân viên
CNTT	Công nghệ thông tin
ĐVT	Đơn vị tính
KH	Khách hàng
NH	Ngân hàng
NHĐT	Ngân hàng điện tử
PCCC	Phòng cháy chữa cháy
TCTD	Tổ chức tín dụng
TD&MNBB	Trung du & miền núi Bắc Bộ
TMCP	Thương mại cổ phần
TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
VNĐ	Việt Nam đồng

ATM	Automatic Teller Machine	Máy rút tiền tự động
MSB	Maritime Bank	Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam
POS	Point of Sale	Máy chấp nhận thanh toán thẻ
SMS	Short Message Services	Dịch vụ tin nhắn ngắn
WU	Western Union	Dịch vụ chuyển tiền nhanh

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thang đo Likert	34
Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Maritimebank-chi nhánh Thái Nguyên qua các năm 2013-2015	48
Bảng 3.5: Tình hình khách hàng sử dụng thẻ tại MSB- chi nhánh Thái Nguyên qua các năm 2013-2015	50
Bảng 3.6: Tình hình khách hàng sử dụng các dịch vụ SMS Banking, Internet Banking và Mobile Banking tại MSB chi nhánh Thái Nguyên từ năm 2013-2015	54
Bảng 3.7: Đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại MSB Thái Nguyên từ năm 2013-2015	57
Bảng 3.8: Tần suất khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT mỗi tháng tại MSB chi nhánh Thái Nguyên năm 2015	60
Bảng 3.9: Tiện ích khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại MSB chi nhánh Thái Nguyên.....	61
Bảng 3.10: Giá trị giao dịch của khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại MSB chi nhánh Thái Nguyên từ năm 2013-2015.....	63
Bảng 3.11: Kết quả sử dụng E- Banking tại MSB chi nhánh Thái Nguyên ...	64
Bảng 3.12: Hạn mức giao dịch thẻ MSB chi nhánh Thái Nguyên	67
Bảng 3.13: Tình hình phát hành thẻ tại MSB chi nhánh Thái Nguyên.....	67
Bảng 3.14: Số lượng máy ATM của MSB chi nhánh Thái Nguyên.....	69
Bảng 3.15: Số lượng POS của MSB chi nhánh Thái Nguyên	69
Bảng 3.16: Hạn mức giao dịch (Chuyển khoản/Thanh toán) tại MSB chi nhánh Thái Nguyên.....	70
Bảng 3.17: Đánh giá của khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ NHĐT tại MSB chi nhánh Thái Nguyên năm 2015	72

Bảng 3.18: Các phương tiện truyền thông về dịch vụ NHĐT tại MSB chi nhánh Thái Nguyên.....	79
Bảng 3.19: Lý do khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại MSB chi nhánh Thái Nguyên	81
Bảng 3.20: Khảo sát trình độ của khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại MSB chi nhánh Thái Nguyên	82
Bảng 3.21: Khảo sát thu nhập của khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại MSB chi nhánh Thái Nguyên	83