

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

**PHẠM QUANG HÙNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG  
ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI  
- CHI NHANH QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**PHẠM QUANG HÙNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG  
ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI  
- CHI NHANH QUẢNG NINH**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Thanh Minh**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là trung thực và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Quảng Ninh, tháng 01 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Phạm Quang Hưng**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ của nhiều tập thể và cá nhân. Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, Phòng Đào tạo trường Đại học Kinh tế và quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến sự giúp đỡ của các Thầy, Cô giáo trong quá trình giảng dạy, đã trang bị cho tôi những kiến thức khoa học. Đặc biệt là **TS. Nguyễn Thanh Minh** - người trực tiếp hướng dẫn giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu và học tập.

Tôi xin chân thành cảm ơn các ban ngành nơi tôi công tác và nghiên cứu luận văn, cùng toàn thể các đồng nghiệp, học viên lớp cao học quản lý kinh tế khóa 10, 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.

*Tôi xin chân thành cảm ơn!*

*Quảng Ninh, tháng 01 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Phạm Quang Hưng**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT</b> .....	vii
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	viii
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ</b> .....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP</b> .....	5
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	5
1.1.1. Một số khái niệm liên quan đến đề tài .....	5
1.1.2. Sự ra đời và xu hướng phát triển của Ngân hàng điện tử .....	10
1.1.3. Tính tất yếu phải phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại Việt Nam.....	12
1.1.4. Sự cần thiết của việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	16
1.1.5. Một số dịch vụ của dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	21
1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	25
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	28

1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của các nước trên thế giới.....	28
1.2.2. Một số bài học kinh nghiệm về phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử cho Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh.....	31
<b>Chương 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>33</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Cơ sở phương pháp luận .....	33
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	34
2.2.3. Phương pháp xử lý số liệu.....	34
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	36
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	40
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động của Ngân hàng .....	40
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	41
2.3.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu về chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng .....	41
<b>Chương 3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH QUẢNG NINH</b> .....	<b>42</b>
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh .....	42
3.1.1. Lịch sử hình thành.....	42
3.1.2. Về mạng lưới.....	43
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh trong những năm vừa qua.....	45
3.2. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh .....	49
3.2.1. Thực trạng về việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử ở các Ngân hàng khác ở Việt Nam.....	49

3.2.2. Các dịch vụ Ngân hàng điện tử được triển khai tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh .....	55
3.2.3. Cạnh tranh giữa Ngân hàng TMCP Quân đội và các Ngân hàng TMCP trong việc cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	61
3.2.4. Kết quả kinh doanh từ Ngân hàng điện tử trong thời gian qua.....	63
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	65
tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh.....	65
3.3.1. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài .....	65
3.3.2. Các nhân tố thuộc về ngân hàng .....	66
3.3.3. Các yếu tố thuộc về khách hàng.....	67
3.4. Đánh giá chung về thực trạng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh.....	68
3.4.1. Những thành công đạt được .....	68
3.4.2. Những hạn chế trong việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh và nguyên nhân .....	70
<b>Chương 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH QUẢNG NINH.....</b>	<b>77</b>
4.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh.....	77
4.1.1. Quan điểm nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh .....	78
4.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh.....	79
4.1.3. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh .....	80

4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Quảng Ninh .....	81
4.2.1. Đẩy mạnh việc quảng bá sản phẩm.....	81
4.2.2. Phát triển hạ tầng cơ sở và đầu tư các công nghệ hiện đại .....	83
4.2.3. Đa dạng hóa, phát triển các dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	84
4.2.4. Phát triển nguồn nhân lực .....	86
4.2.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng .....	89
4.2.6. Nâng cao năng lực quản trị phòng ngừa rủi ro .....	90
4.2.7. Hoàn thiện bộ máy tổ chức và phương thức cung cấp dịch vụ.....	91
4.2.8. Tăng cường liên kết hợp tác với các tổ chức khác.....	91
4.3. Một số kiến nghị.....	92
4.3.1. Xây dựng và hoàn thiện khung pháp lý đối với các dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	92
4.3.2. Hỗ trợ các Ngân hàng nâng cao năng lực tài chính .....	93
4.3.3. Phát triển công nghệ thông tin, thương mại điện tử, tạo môi trường thuận lợi cho sự phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	94
4.3.4. Hỗ trợ các Ngân hàng trong việc nâng cao trình độ của doanh nghiệp, cá nhân nhằm tạo cầu về dịch vụ Ngân hàng trên thị trường .....	95
4.3.5. NHNN phải là đầu mối hợp tác giữa các NHTM trong nước và tăng cường hợp tác quốc tế .....	96
<b>KẾT LUẬN</b> .....	98
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	100
<b>PHỤ LỤC</b> .....	102



## DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT

CN	: Chi nhánh
CNTT	: Công nghệ thông tin
DN	: Doanh nghiệp
DV	: Dịch vụ
NHĐT	: Ngân hàng điện tử
NHTM	: Ngân hàng thương mại
SP	: Sản phẩm
TMCP	: Thương mại cổ phần
TMĐT	: Thương mại đầu tư
UB	: Ủy ban
UBND	: Ủy ban nhân dân

**DANH MỤC BẢNG**

Bảng 1.1. Phí giao dịch bình quân .....	14
Bảng 3.1. Tình hình huy động vốn giai đoạn năm 2013 - 2015 .....	45
Bảng 3.2. Tình hình dư nợ giai đoạn năm 2013 - 2015 .....	46
Bảng 3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn năm 2013 - 2015.....	48
Bảng 3.4. So sánh các tiện ích của dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Quân đội và các Ngân hàng TMCP .....	62
Bảng 3.5. Kết quả kinh doanh từ dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	63