

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

PHƯƠNG THỊ NỮ

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH SAO ĐỎ**

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

PHƯƠNG THỊ NỮ

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH SAO ĐỎ

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: PGS.TS. NGHIÊM THỊ THÀ

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn của **PGS.TS. Nghiêm Thị Thà**. Các số liệu, kết quả nêu trong bản luận văn là trung thực và có nguồn gốc trích dẫn rõ ràng.

Tác giả luận văn

Phuong Thị Nữ

LỜI CẢM ƠN

Luận văn là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu, kết hợp với kinh nghiệm trong quá trình công tác và sự nỗ lực cố gắng của bản thân.

Đạt được kết quả này, em xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến các thầy, cô giáo trong Hội đồng khoa học trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ em hoàn thành Luận văn. Đặc biệt là **PGS.TS. Nghiêm Thị Thà** người trực tiếp hướng dẫn khoa học và giúp đỡ em trong suốt quá trình nghiên cứu.

Xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 10 năm 2016

Tác giả

Phương Thị Nữ

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết, lý do chọn đề tài	1
2. Tổng quan nghiên cứu.....	2
3. Mục tiêu nghiên cứu.....	4
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài	4
5. Ý nghĩa khoa học thực tiễn của đề tài	4
6. Kết cấu của đề tài	5
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH	
VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	6
1.1. Tổng quan về dịch vụ ngân hàng điện tử	6
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng điện tử	6
1.1.2. Vai trò của dịch vụ ngân hàng điện tử trong hoạt động ngân hàng	9
1.1.3. Ưu và nhược điểm của dịch vụ ngân hàng điện tử	11
1.1.4. Các giai đoạn phát triển của Ngân hàng điện tử	16
1.2. Các loại dịch vụ ngân hàng điện tử	18
1.2.1. Dịch vụ thẻ: thanh toán qua ATM, qua POS	18
1.2.2. Dịch vụ Internet banking.....	23
1.2.3. Dịch vụ Phone banking	26
1.3. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	29
1.3.1. Khái niệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	29
1.3.2. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	29

1.4. Đánh giá dịch vụ ngân hàng điện tử	32
1.4.1. Định lượng hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử.....	32
1.4.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử	33
1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	37
1.5.1. Cơ sở hạ tầng pháp lý.....	37
1.5.2. Cơ sở hạ tầng kỹ thuật.....	38
1.5.3. Điều kiện từ phía khách hàng.....	39
1.6. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử cho một số ngân hàng thương mại Việt Nam.....	40
1.6.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của một số ngân hàng trên thế giới	40
1.6.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại một số ngân hàng ở nước ta.....	42
1.6.3. Bài học cho ngân hàng Agribank chi nhánh Sao Đỏ	44
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	46
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	46
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	46
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	46
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	47
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	48
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	50
Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH SAO ĐỎ	52
3.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Sao Đỏ.....	52
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	52
3.1.2. Cơ cấu tổ chức và mạng lưới hoạt động của Agribank Chi nhánh Sao Đỏ ..	53

3.1.3. Tình hình hoạt động của Agribank Chi nhánh Sao Đỏ trong những năm gần đây	54
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Chi nhánh Sao Đỏ	58
3.2.1. Dịch vụ thẻ	58
3.2.2. Dịch vụ Internet banking.....	69
3.2.3. Dịch vụ Mobile banking (SMS).....	73
3.3. Kết quả điều tra trắc nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank Chi nhánh Sao Đỏ	77
3.4. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank Chi nhánh Sao Đỏ.....	79
3.4.1. Các kết quả đạt được	79
3.4.2. Những tồn tại, hạn chế	82
3.4.3. Nguyên nhân của những tồn tại	83
3.3.4. Phân tích mô hình SWOT về dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Agribank - Chi nhánh Sao Đỏ	85
Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH SAO ĐỎ.....	88
4.1. Quan điểm, định hướng của Agribank Sao Đỏ về việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	88
4.1.1. Cơ hội và thách thức đối với các NHTM Việt Nam khi phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.....	88
4.1.2. Quan điểm, định hướng của Agribank Sao Đỏ về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	91
4.2. Các giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank chi nhánh Sao Đỏ	95
4.2.1. Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử	95

4.2.2. Đẩy mạnh công tác truyền thông, tiếp thị, quảng cáo nhằm thay đổi nhận thức, thói quen, hành vi của khách hàng và các nhóm đối tượng có liên quan	98
4.2.3. Lựa chọn và phát triển kênh phân phối.....	100
4.2.4. Hoàn thiện kỹ năng quản trị rủi ro trong hoạt động NHĐT	100
4.2.5. Chú trọng công tác chăm sóc khách hàng, chính sách hậu mãi.....	101
4.3. Một số đề xuất, kiến nghị đối với cấp trên quản lý, cơ quan nhà nước nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank chi nhánh Sao Đỏ.....	102
4.3.1. Đề xuất đối với ngân hàng NN&PTNT Việt Nam	102
4.3.2. Đề xuất đối với ngân hàng Nhà nước	107
4.3.3. Đề xuất đối với Chính phủ	108
KẾT LUẬN	112
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	113
PHỤ LỤC	115

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Tên đầy đủ	Tên viết tắt
Cán bộ tín dụng	CBTD
Doanh nghiệp	DN
Khách hàng	KH
Ngân hàng	NH
Ngân hàng điện tử	NHĐT
Ngân hàng nhà nước	NHNN
Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn	NHNo&PTNT
Ngân hàng thương mại	NHTM
Nợ quá hạn	NQH
Ngân sách nhà nước	NSNN
Nhân viên ngân hàng	NVNH
Rủi ro tín dụng	RRTD
Sản xuất kinh doanh	SXKD
Tổ chức tài chính	TCTC
Tổ chức tín dụng	TCTD
Tổng dư nợ	TDN
Tiền gửi thanh toán	TGTT
Trách nhiệm hữu hạn	TNHH

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1.	Các dịch vụ e-banking	8
Bảng 3.1.	Tình hình huy động vốn của Agribank chi nhánh Sao Đỏ	55
Bảng 3.2.	Tình hình sử dụng vốn	56
Bảng 3.3.	Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh.....	57
Bảng 3.4.	Quy mô số dư tiền gửi trên tài khoản thẻ	60
Bảng 3.5.	Tình hình giao dịch thẻ của Agribank - chi nhánh Sao Đỏ năm 2011 - 2015	68
Bảng 3.6.	Tình hình khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ SMS của Agribank - CN Sao Đỏ.....	74
Bảng 3.7.	Tình hình khách hàng doanh nghiệp sử dụng dịch vụ SMS của Agribank - CN Sao Đỏ.....	75
Bảng 3.8.	Kết quả hoạt động dịch vụ NHĐT của Agribank - CN Sao Đỏ.....	76
Bảng 3.9.	Bảng đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ chức năng.....	77
Bảng 3.10.	Bảng đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ NHĐT về mặt kỹ thuật	78