

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

**PHÙNG THỊ HOÀNG NGA**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
TẠI CÁC CHI NHÁNH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH VĨNH PHÚC**

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

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**PHÙNG THỊ HOÀNG NGA**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
TẠI CÁC CHI NHÁNH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH VĨNH PHÚC**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Lê Văn Tâm**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng, những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được công bố trong bất cứ công trình nào trước đây.

*Thái Nguyên, ngày 25 tháng 8 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Phùng Thị Hoàng Nga**

## LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, phòng Đào tạo và toàn thể các thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức trong quá trình tác giả theo học tại trường và tạo điều kiện thuận lợi nhất để giúp tác giả trong thời gian học tập và nghiên cứu nhằm hoàn thành chương trình Cao học.

Với tình cảm trân trọng nhất, tác giả luận văn xin bày tỏ sự cảm ơn chân thành, sâu sắc tới người hướng dẫn khoa học - **PGS.TS Lê Văn Tâm** vì sự tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tác giả trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn các đồng chí trong Ban lãnh đạo, cùng các anh em bạn bè đồng nghiệp đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tác giả trong việc thu thập số liệu để hoàn thiện bản luận văn này.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

*Thái Nguyên, ngày 25 tháng 8 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Phùng Thị Hoàng Nga**

## 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 HÌNH</b> .....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài .....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	5
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại .....	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng điện tử .....	5
1.1.2. Các dịch vụ và sản phẩm của ngân hàng điện tử [16].....	6
1.1.3. Những ưu điểm và hạn chế của ngân hàng điện tử .....	10
1.1.4. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng thương mại ..	17
1.1.5. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử.....	18
1.1.6. Vai trò của việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng thương mại.....	20
1.1.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	24
1.2. Cơ sở thực tiễn về dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại .....	31
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của các ngân hàng thương mại.....	31
1.2.2 Bài học về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử cho các chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc .....	39

<b>Chương 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	41
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	41
2.2 Phương pháp nghiên cứu.....	41
2.2.1 Phương pháp thu thập thông tin .....	41
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	45
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	45
2.2.4 Xây dựng thang đo .....	46
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	49
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động của Ngân hàng .....	49
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	49
<b>Chương 3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH VĨNH PHÚC</b> .....	50
3.1 Khái quát chung về các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc.....	50
3.1.1. Quá trình hình thành phát triển của các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc .....	50
3.1.2 Chức năng nhiệm vụ của các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc.....	51
3.1.3 Mô hình tổ chức của các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc.....	52
3.1.4 Đặc điểm địa bàn kinh doanh ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc.....	55
3.1.5. Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc giai đoạn 2012-2015 .....	56
3.1.5.1 Tình hình hoạt động kinh doanh chung của các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc giai đoạn 2012-2015 .....	56
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại các chi nhánh của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc.....	65

3.2.1. Thu nhập từ dịch vụ ngân hàng điện tử và tỷ trọng so với tổng thu dịch vụ ..	65
3.2.2. Số lượng khách hàng và phí dịch vụ của các sản phẩm dịch vụ NHĐT .....	66
3.2.3. Số lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử các chi nhánh Vietinbank trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc cung ứng .....	68
3.2.4. Đầu tư hạ tầng cơ sở phục vụ dịch vụ ngân hàng điện tử .....	76
3.2.5. Huấn luyện đội ngũ để phục vụ phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử .....	78
3.2.6. Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử .....	78
3.2.7. Rủi ro trong hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh Vietinbank trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc .....	80
3.2.8. Kết quả khảo sát thực trạng phát triển dịch vụ NHĐT tại các chi nhánh Vietinbank trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc .....	81
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại các chi nhánh của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc	88
3.3.1. Nhân tố khách quan .....	88
3.4. Đánh giá chung về thực trạng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại các chi nhánh của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc	92
3.4.1. Kết quả .....	92
3.4.2. Những hạn chế .....	94
3.4.3. Nguyên nhân .....	95
<b>Chương 4 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH VĨNH PHÚC .....</b>	<b>98</b>
4.1 Định hướng và mục tiêu chung phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của các Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc .....	98
4.1.1 Định hướng chung .....	98
4.1.2. Mục tiêu chung .....	98
4.1.3. Mục tiêu cụ thể để phát triển dịch vụ NHĐT trên địa bàn .....	100
4.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc .....	100
4.2.1. Nhóm các giải pháp chính .....	100

4.2.2. Một số giải pháp hỗ trợ .....	107
4.3. Một số kiến nghị.....	112
4.3.1. Đối với Nhà nước.....	112
4.3.2. Đối với Ngành Ngân hàng .....	113
4.3.3. Đối với Ngân hàng Vietinbank .....	115
<b>KẾT LUẬN</b> .....	116
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	118
<b>PHỤ LỤC</b> .....	120



**DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT**

CNTT	: Công nghệ thông tin
DNNVV	: Doanh nghiệp nhỏ và vừa
HĐ	: Hoạt động
KH	: Khách hàng
KHDN	: Khách hàng doanh nghiệp
NHCT VN	: Ngân hàng Công Thương Việt Nam
NHCT	: Ngân hàng công thương
NHĐT	: Ngân hàng điện tử
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
PGD	: Phòng giao dịch
TCHC	: Tổ chức hành chính
TK	: Tài khoản
TMCP	: Thương mại cổ phần
TTKDTM	: Thanh toán không dùng tiền mặt
VNĐ	: Việt nam đồng

**DANH MỤC BẢNG**

Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của các chi nhánh Vietinbank trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc giai đoạn 2012-2015 .....	58
Bảng 3.2: Tình hình thu nhập của các chi nhánh Vietinbank trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc giai đoạn 2012- 2015 .....	63
Bảng 3.3: Tình hình thu dịch vụ NHĐT của các chi nhánh Vietinbank trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc giai đoạn 2012- 2015 .....	65
Bảng 3.4: Kết quả kinh doanh từ dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	66
Bảng 3.5 Số lượng máy ATM, Pos, quầy phục vụ tại các chi nhánh Vietinbank trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc giai đoạn 2012- 2015 .....	77
Bảng 3.6. So sánh các tiện ích của dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietinbank và các Ngân hàng TMCP.....	79
Bảng 3.7 Danh mục sự kiện rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử tại các chi nhánh Vietinbank trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc giai đoạn 2012-2015 .....	80
Bảng 4.1: Các dịch vụ dành cho dịch vụ Mobile ATM .....	111