

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

HOÀNG THỊ TUYẾT

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

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

THÁI NGUYÊN - 2017

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

HOÀNG THỊ TUYẾT

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG
THƯƠNG 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: PGS.TS. NGUYỄN HUY HOÀNG

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 04 năm 2017

Tác giả

Hoàng Thị Tuyết

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **PGS.TS. Nguyễn Huy Hoàng**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, tháng 04 năm 2017

Tác giả

Hoàng Thị Tuyết

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ	viii
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.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	6
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại.....	6
1.1.1. Khái quát về dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại.....	6
1.1.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam	13
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại.....	21
1.2.1. Tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử ở các ngân hàng trên thế giới và Việt Nam	21
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của một số ngân hàng thương mại.....	22
1.2.3. Bài học kinh nghiệm về sự phát triển ngân hàng điện tử đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên ..	32

Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	33
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	34
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	34
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	34
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu	37
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	37
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	40
2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng	41
2.3.2. Các chỉ tiêu định tính	39
Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	44
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	44
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	44
3.1.2. Cơ cấu bộ máy quản lý	45
3.1.3. Chức năng nhiệm vụ	45
3.1.4. Đặc điểm địa bàn kinh doanh có ảnh hưởng đến tình hình kinh doanh của VietinBank Thái Nguyên.....	50
3.1.5. Khái quát hoạt động kinh doanh của VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2014 - 2016.....	51
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	55
3.2.1. Quy mô dịch vụ ngân hàng điện tử.....	55
3.2.2. Phát triển chủng loại sản phẩm dịch vụ mới.....	62
3.2.3. Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử.....	67
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại VietinBank Thái nguyên	71
3.3.1. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài	71

3.3.2. Các nhân tố thuộc về khách hàng	74
3.3.3. Các nhân tố thuộc về ngân hàng	77
3.4. Đánh giá tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2014 - 2016	79
3.4.1. Kết quả đạt được	79
3.4.2. Hạn chế.....	80
3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế	82
Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	84
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	84
4.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử đến năm 2020	84
4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	84
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	86
4.2.1. Nhóm các giải pháp chính.....	86
4.2.2. Giải pháp hỗ trợ	91
4.3. Kiến nghị đối với các bên có liên quan.....	94
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	94
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước Việt Nam	95
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	97
4.3.4. Kiến nghị với khách hàng sử dụng dịch vụ	98
KẾT LUẬN	99
TÀI LIỆU THAM KHẢO	101
PHỤ LỤC	103

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

CNTT	: Công nghệ thông tin
DVNHĐT	: Dịch vụ ngân hàng điện tử
HS - SV	: Học sinh - sinh viên
KCN	: Khu công nghiệp
KH	: Khách hàng
KHCN	: Khách hàng cá nhân
KHDN	: Khách hàng doanh nghiệp
NHCT	: Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam
NHĐT	: Ngân hàng điện tử
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
PGD	: Phòng giao dịch
SPDV	: Sản phẩm dịch vụ
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TMCP	: Thương mại cổ phần
TMĐT	: Thương mại điện tử
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1.	Thang đo Likert	36
Bảng 3.1:	Tình hình huy động vốn của VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2014 - 2016	51
Bảng 3.2:	Hoạt động tín dụng giai đoạn 2014 - 2016	53
Bảng 3.3:	Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2014 - 2016.....	54
Bảng 3.4:	Tình hình khách hàng sử dụng thẻ tại VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016	56
Bảng 3.5:	Tình hình khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016.....	58
Bảng 3.6.	Đối tượng khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử tại VietinBank Thái Nguyên	60
Bảng 3.7	Tình hình phát hành thẻ tại VietinBank Thái Nguyên	63
Bảng 3.8:	Số lượng máy POS của VietinBank chi nhánh Thái Nguyên.....	65
Bảng 3.9.	Hạn mức giao dịch (chuyển khoản/thanh toán) tại VietinBank Thái Nguyên.....	66
Bảng 3.10.	So sánh tiện ích của dịch vụ ngân hàng điện tử của VietinBank và các Ngân hàng TMCP	67
Bảng 3.11.	Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại VietinBank Thái Nguyên.....	69
Bảng 3.12.	Lý do khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của VietinBank Thái Nguyên	75
Bảng 3.13:	Khảo sát trình độ của khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại VietinBank Thái Nguyên.....	76
Bảng 3.14:	Khảo sát thu nhập của khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại VietinBank Thái Nguyên	76

Bảng 3.15: Các hoạt động marketing về dịch vụ ngân hàng điện tử của VietinBank Thái Nguyên	78
--	----

DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ

HÌNH

Hình 3.1. Hoạt động tín dụng tại VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2014 -2016	53
Hình 3.2. Lợi nhuận trước thuế so với tổng tài sản tại VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2014 -2016.....	55
Hình 3.3. Cơ cấu khách hàng sử dụng thẻ tại VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016	57

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức quản lý tại VietinBank Thái Nguyên	45
---	----