

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

LÊ THỊ TRIỀU THÚY

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG

THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

Chuyên ngành : Tài chính – Ngân hàng

Mã số : 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – Năm 2011

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS LÂM CHÍ DŨNG

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận văn sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày tháng năm 2011.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng.
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Để tối đa hóa lợi nhuận cũng như để tồn tại và phát triển trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, các ngân hàng thương mại (NHTM) luôn cố gắng trong việc cung cấp các dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng phong phú với mức độ tiện ích cao hơn nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng.

Với những ưu thế tuyệt đối, dịch vụ ngân hàng điện tử đã có những bước phát triển vượt bậc trong những năm qua và khẳng định được vai trò quan trọng trong việc nâng cao giá trị gia tăng và tiện ích của dịch vụ ngân hàng đối với quá trình sản xuất kinh doanh và đời sống xã hội. Điều này cho thấy phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử là xu hướng phát triển tất yếu đối với các NHTM trên thế giới và các NHTM Việt Nam cũng không thể đứng ngoài xu thế phát triển chung đó, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập và tự do hóa tài chính hiện nay.

Không nằm ngoài xu hướng đó, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam cũng đang nỗ lực hết mình để bắt kịp tiến trình hiện đại hóa, chú trọng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử bên cạnh việc phát triển các dịch vụ truyền thống khác nhằm đáp ứng yêu cầu nâng cao năng lực cạnh tranh, hội nhập và phát triển.

So với các chi nhánh khác trong hệ thống, Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng tuy tham gia vào lĩnh vực ngân hàng điện tử muộn hơn, nhưng bước đầu đã thu được những kết quả nhất định. Song, thực tiễn phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng vẫn còn nhiều khó khăn, hạn chế. Việc tìm ra biện pháp nhằm triển khai, phát triển thành công

dịch vụ ngân hàng điện tử cũng như giúp Ngân hàng khẳng định của mình vị thế là một vấn đề đã và đang đặt ra khá bức thiết. Tuy nhiên, từ trước đến nay chưa có một nghiên cứu, khảo sát nào đánh giá về khả năng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng.

Từ những lý do trên, em đã lựa chọn nghiên cứu đề tài "Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng" làm đề tài luận văn của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử của các NHTM.

Phân tích và đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Đà Nẵng.

Đề xuất những giải pháp, kiến nghị nhằm góp phần phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Đà Nẵng

3. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Những vấn đề lý luận về dịch vụ ngân hàng điện tử và phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử; thực tiễn triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu:

Về mặt lý luận: Luận văn tập trung tìm hiểu và hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử, thực chất là các dịch vụ tiện ích của các NHTM hiện đại với sự ứng dụng công nghệ thông tin, viễn thông.

Về mặt thực tiễn: Luận văn nghiên cứu trong phạm vi hoạt động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam

Chi nhánh Đà Nẵng (VietinBank Đà Nẵng) trên cơ sở hệ thống số liệu thu thập và xử lý trong thời gian từ năm 2007 đến 2009.

4. Phương pháp nghiên cứu

Dựa trên cơ sở phương pháp luận duy vật biện chứng và lịch sử, các phương pháp khoa học được vận dụng trong luận văn bao gồm:

- Phương pháp phân tích và tổng hợp
- Phương pháp thống kê
- Phương pháp chuyên gia, điều tra, phỏng vấn
- Phương pháp diễn dịch và quy nạp

5. Cấu trúc của luận văn

Để đạt được mục đích và những nội dung nghiên cứu, cấu trúc của luận văn, ngoài phần mở đầu và phần kết luận, mục lục, danh mục bảng biểu và thuật ngữ viết tắt, tài liệu tham khảo và phụ lục, bao gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Những vấn đề cơ bản về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Đà Nẵng

Chương 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN

DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1.1 . Tổng quan về dịch vụ ngân hàng điện tử

1.1.1 *Khái niệm về dịch vụ ngân hàng điện tử*

Một cách tổng quát, ngân hàng điện tử hay chính xác hơn, các dịch vụ ngân hàng điện tử là các dịch vụ ngân hàng mà các giao dịch giữa ngân hàng và khách hàng dựa trên quá trình xử lý và chuyển giao dữ liệu số hóa.

1.1.2 *Quá trình phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử*

Hệ thống ngân hàng điện tử phát triển qua những giai đoạn sau:

Giai đoạn 1: Quảng cáo trên Internet (Brochure-ware)

Giai đoạn 2: Tra cứu thông tin hay vấn tin tài khoản qua mạng (Internet Banking information).

Giai đoạn 3: Hoạt động ngân hàng qua Internet (Internet Banking).

Giai đoạn 4: Dịch vụ ngân hàng điện tử (Electronic Banking).

Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử

Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử có thể được khái quát như sau:

1.1.3.1. *Thẻ ngân hàng (Bank Card hoặc Bank Pas)* Xét trên phương diện dịch vụ tài chính, thẻ ngân hàng bao gồm 2 loại: (1) thẻ ghi nợ (debit card) và (2) thẻ tín dụng (credit card). Thông thường, thẻ ngân hàng có hai chức năng: rút tiền mặt và thực hiện thanh toán mà không cần dùng đến tiền mặt.

1.1.3.2. *Dịch vụ máy rút tiền tự động (ATM)* Hệ thống máy giao dịch tự động (Automatic teller machine – ATM) được đầu tư và lắp đặt

không phải chỉ để khách hàng rút tiền như quan niệm của một số người. Đặc biệt với các thế hệ ATM mới, khách hàng được cung cấp khá nhiều dịch vụ khác như vắn tin tài khoản, nạp tiền, thanh toán các hoá đơn dịch vụ (bảo hiểm, điện, nước, điện thoại), nhận quảng cáo từ màn hình ATM, mua các dịch vụ trả trước, v.v

1.1.3.3. Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại (Call Center hay Telephone Banking) Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại (Call Center) đã tạo ra một cách thức mới trong chiến lược phát triển kênh phân phối, một loạt những dịch vụ được cung cấp thông qua điện thoại.

1.1.3.4. Dịch vụ ngân hàng qua mạng Internet (Internet Banking) Đây là một loại hình dịch vụ ngân hàng hiện đại. Nó cho phép khách hàng có thể giao dịch với ngân hàng thông qua mạng Internet vào bất cứ lúc nào, ở bất cứ nơi đâu.

1.1.3.5. Dịch vụ ngân hàng tại nhà (Home Banking hay Mobile Banking) Khác với vắn tin tài khoản qua mạng, dịch vụ ngân hàng tại nhà cho phép khách hàng thực hiện mọi giao dịch với ngân hàng: chuyển tiền, vắn tin lịch sử giao dịch, các thông tin về tỷ giá, lãi suất, v.v.... qua mạng nội bộ (Intranet) của các NHTM.

Dịch vụ ngân hàng tại nhà có thể được đánh giá là một bước phát triển chiến lược của các NHTM trước sức ép rất lớn của tiến trình hội nhập toàn cầu về dịch vụ ngân hàng bởi những ưu thế mang lại cho các NHTM.

1.1.4. Lợi ích của dịch vụ ngân hàng điện tử

1.1.4.1. Lợi ích đối với các ngân hàng thương mại

- a. Tạo cơ hội gia tăng lợi nhuận cho các ngân hàng thương mại
- b. Hỗ trợ tăng cường và củng cố quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng

c. Khai thác và ứng dụng những thành tựu của khoa học kỹ thuật nhằm cải thiện công nghệ ngân hàng

d. Nâng cao năng lực cạnh tranh của các ngân hàng thương mại

e. Tạo thuận lợi cho các ngân hàng trong việc hội nhập kinh tế quốc tế, mở rộng sự xâm nhập và liên kết các dịch vụ tài chính trên toàn thế giới

1.1.4.2. Lợi ích đối với khách hàng

Sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử cho phép khách hàng không chỉ tiết kiệm về thời gian mà còn giảm chi phí khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng.

Dịch vụ ngân hàng điện tử giúp khách hàng quản lý tài chính tốt hơn, hiệu quả hơn thông qua việc hỗ trợ thúc đẩy gia tăng vòng quay của vốn.

Khách hàng luôn nhận được sự phục vụ tận tụy và chính xác thay vì phải tùy thuộc vào thái độ phục vụ khác nhau của mỗi nhân viên ngân hàng.

1.1.4.3. Lợi ích đối với nền kinh tế

Dịch vụ ngân hàng điện tử giúp tăng quá trình lưu thông tiền tệ và hàng hóa song giảm lượng giao dịch tiền mặt, tăng cường và củng cố thanh toán không dùng tiền mặt, tạo điều kiện cho nhà nước và các cơ quan chức năng có thể giám sát bằng tiền đối với các hoạt động kinh tế, đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ và hiệu quả của các hoạt động kinh tế.

Các dịch vụ ngân hàng điện tử và thương mại điện tử tạo điều kiện cho khả năng ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin điện tử, các dịch vụ công của nhà nước và chính phủ điện tử, tạo điều kiện tăng cường hiệu quả quản lý vĩ mô của nhà nước.

1.2 .Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

1.2.1. *Quan niệm về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử*

Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử là sự tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tử và gia tăng tỷ trọng thu nhập từ các dịch vụ này trên tổng thu nhập của ngân hàng; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ bảo đảm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng trên cơ sở kiểm soát rủi ro và gia tăng hiệu quả kinh doanh phù hợp với mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ.

1.2.2. *Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử*

1.2.2.1. *Các chỉ tiêu định tính*

- a. Tính đa dạng hóa của sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử và kênh cung cấp hay phân phối sản phẩm
 - Tính đa dạng của sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử
 - Các kênh phân phối và phương thức cung cấp dịch vụ
- b. Mức độ tiện ích và những dịch vụ hỗ trợ đi kèm
 - Mức độ tiện ích
 - Những dịch vụ hỗ trợ khách hàng
- c. Sự hài lòng của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử
- d. Mức độ phổ biến, phạm vi cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử của NHTM
- e. Mức độ an toàn, bảo mật và khả năng phòng chống rủi ro về kỹ thuật. Độ an toàn của dịch vụ ngân hàng điện tử gồm: an toàn đối với số tiền trong tài khoản thẻ, an toàn trong thanh toán cho khách hàng, v.v...

1.2.2.2. *Các chỉ tiêu định lượng*

Khác với các chỉ tiêu định tính, các chỉ tiêu định lượng được đo lường và xác định sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử bao gồm như sau:

- a. Quy mô cung ứng dịch vụ
 - Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ.
 - Doanh số sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử.
 - Doanh thu từ dịch vụ ngân hàng điện tử; tỷ trọng thu từ hoạt động ngân hàng điện tử trên tổng thu nhập của ngân hàng.
 - Tốc độ tăng trưởng của những chỉ tiêu nói trên.
- b. Số lượng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử cung ứng và sự mở rộng danh mục sản phẩm qua các thời kỳ
- c. Thị phần dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng và tốc độ gia tăng thị phần.
- d. Sự phát triển của hệ thống ATM, điểm bán hàng chấp nhận thẻ (POS).
- e. Thu nhập từ dịch vụ ngân hàng điện tử.
- f. Thiệt hại do rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử : bao gồm những thiệt hại do rủi ro tác nghiệp , rủi ro danh tiếng, rủi ro pháp lý và các rủi ro khác.

1.2.3. *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử*

1.2.2.3. *Các nhân tố bên ngoài*

Sự phát triển của công nghệ thông tin

Môi trường pháp lý

Sự phát triển kinh tế xã hội

Nhu cầu sử dụng và sự hiểu biết của khách hàng

1.2.2.4. Các nhân tố nội tại của ngân hàng

Nguồn lực tài chính

Chất lượng nguồn nhân

Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin và khả năng làm chủ công nghệ thông tin

1.3 . Sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử trên thế giới và bài học kinh nghiệm đối với Việt Nam

1.3.1. Khái quát về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử trên thế giới

1.3.2. Bài học kinh nghiệm đối với Việt Nam

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về Chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Đà Nẵng (VietinBank Đà Nẵng)

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

2.1.2 . Mô hình tổ chức và quản lý của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh chủ yếu của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng giai đoạn 2007-2009

2.1.3.1. Huy động vốn

2.1.3.2. Hoạt động tín dụng

2.1.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh

Lợi nhuận 2009 sụt giảm so với 2 năm trước đó, nhưng hoạt động thu dịch vụ của VietinBank Đà Nẵng lại tăng với mức tăng 2008/2007 là 830 triệu và 2009/2008 là 1.807 triệu đồng. Tỷ lệ thu

dịch vụ trong cơ cấu tổng thu của Chi nhánh cũng tăng từ 3,4% (2007) lên 5,2% (2009). Trong đó, thu từ hoạt động thẻ và ngân hàng điện tử là một trong những nguồn thu có sự đóng góp đáng kể.

2.2. Thực trạng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Chi nhánh NHTMCP Công thương tại Đà Nẵng

2.2.1. Tình hình chung

2.2.1.1. Danh mục dịch vụ

- ❖ *Thẻ E –Partner VietinBank*
- ❖ *Thẻ TDQT*
- ❖ *Dịch vụ SMS Banking*
- ❖ *Dịch vụ VietinBank at Home*
- ❖ *Dịch vụ Internet Banking*
- ❖ *Dịch vụ ATM online*

2.2.1.2. Quy mô cung ứng dịch vụ

Doanh thu từ hoạt động ngân hàng điện tử của Chi nhánh tăng trưởng đều qua các năm. Năm 2007 doanh thu chỉ đạt 170 triệu đồng nhưng đến năm 2008 đã tăng lên 345 triệu đồng, gấp 2 lần so với năm 2007. Năm 2009, doanh thu vẫn tiếp tục tăng lên 598 triệu đồng, tăng 1,7 lần so với năm 2008 và 3,5 lần so với năm 2007.

Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động ngân hàng điện tử trên tổng thu nhập của ngân hàng cũng không ngừng gia tăng qua các năm. Mặc dù thu từ dịch vụ ngân hàng điện tử cũng chỉ chiếm một tỷ lệ thấp, tuy nhiên lại có sự tăng trưởng mạnh, năm sau gấp đôi năm trước.

Số lượng khách hàng tham gia dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh cũng không ngừng gia tăng.

2.2.1.3. Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử

Danh mục sản phẩm dịch vụ Ngân hàng điện tử tại VietinBank Đà Nẵng kém đa dạng hơn các Ngân hàng khác, đồng thời các tiện ích sử dụng cũng chỉ ở mức độ thấp, đơn giản, chưa đem lại hiệu quả sử dụng cao và khả năng đáp ứng nhu cầu cho khách hàng rất thấp.

Để đánh giá chính xác về điều này, tác giả đã tiến hành khảo sát khách hàng bằng hệ thống Bảng câu hỏi (phụ lục 1)

Qua số liệu thống kê của 275 khách hàng khảo sát, ta rút ra một vài nhận xét như sau :

Đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ là Nam chiếm ưu thế, nằm trong độ tuổi 25-45, có thời gian giao dịch với VietinBank trên 5 năm.

Khách hàng tiếp cận nguồn thông tin về dịch vụ Ngân hàng điện tử chủ yếu thông qua sự tư vấn của nhân viên Ngân hàng, sau đó là website và sự truyền miệng.

Đa số khách hàng đều sử dụng Thẻ E-Partner. Dịch vụ SMS Banking được khách hàng sử dụng nhiều nhất do tính tiện lợi của nó, tiếp đến là dịch vụ Internet Banking.

Hầu hết các khách hàng vẫn chỉ sử dụng những tiện ích đơn giản như vấn tin tài khoản, kiểm tra số dư, thanh toán hóa đơn.

Có đến 78% khách hàng chưa có thông tin về dịch vụ Ngân hàng điện tử và 45% không an tâm khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

2.2.1.4. Rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử tại Chi nhánh

Bên cạnh những lợi ích mang lại, hoạt động ngân hàng điện tử cũng có những yếu tố rủi ro trong quá trình hoạt động. Như vậy, cùng với sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử, danh mục rủi ro tác nghiệp cũng ngày càng gia tăng. Nhận thức được vấn đề đó, Chi

nhánh đã đề ra những biện pháp kiểm soát kịp thời như : nghiêm túc thực hiện nội quy lao động, nâng cấp đường truyền hệ thống, thường xuyên nâng cao trình độ cho cán bộ tác nghiệp, đặc biệt là cán bộ điện toán; không ngừng chấn chỉnh, nâng cao công tác quản trị rủi ro tác nghiệp tại Chi nhánh, thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo, đánh giá các lỗi rủi ro tác nghiệp thường xuyên nhằm thực hiện các biện pháp kiểm soát tốt. Nhờ đó, một số lỗi rủi ro tác nghiệp đã được kiểm soát như: lỗi do hành động cố ý, sai thẩm quyền; lỗi thiết kế của sản phẩm ; lỗi do gián đoạn hệ thống.

Tuy nhiên, một số lỗi rủi ro tác nghiệp vẫn chưa được kiểm soát tốt và có dấu hiệu gia tăng : Lỗi, sai sót khi nắm bắt thông tin, thực hiện và duy trì giao dịch , sai sót trong quản lý tài khoản, tài sản của khách hàng; Sai sót trong quản lý các nhà cung cấp dịch vụ.

2.2.2. Thực trạng dịch vụ thẻ tại Chi nhánh NHTMCP Công thương Đà Nẵng

➤ Tình hình phát hành thẻ của VietinBank Đà Nẵng

Số lượng thẻ mà VietinBank Đà Nẵng phát hành tăng nhanh tại thời điểm năm 2008 do có sự hỗ trợ bởi hàng loạt các chương trình khuyến mãi và đặc biệt là sự hợp tác với các Trường Đại học, Cao đẳng trên địa bàn. Năm 2009, số lượng thẻ ghi nợ của Chi nhánh giảm hơn một nửa so với năm 2008 (lũy kế đến 31/12/2009 là 61.324 thẻ). Số lượng thẻ phát hành tăng qua các năm chứng tỏ thị phần thẻ của ngân hàng ngày càng được mở rộng, số lượng khách hàng ưa dùng sản phẩm thẻ của VietinBank ngày càng tăng. Bên cạnh đó, phát hành thẻ đã phát huy được vai trò của mình, trở thành kênh huy động vốn với chi phí thấp đối với ngân hàng. Điều đó thể hiện ở số dư tiền gửi tăng cùng với việc tăng số lượng thẻ phát hành, đem lại

nguồn vốn không nhỏ cho ngân hàng, nguồn vốn này ngân hàng có thể sử dụng để đầu tư phục vụ sản xuất kinh doanh.

➤ *Tình hình hoạt động thanh toán thẻ của Chi nhánh VietinBank Đà Nẵng*

Số lượng giao dịch và giá trị giao dịch của VietinBank Đà Nẵng có sự tăng trưởng qua các năm. Giá trị giao dịch năm 2009 đạt 20.202 triệu VNĐ, tăng 1,17 lần so với năm 2008 và 1,42 lần so với năm 2007. Hoạt động của hệ thống ATM được triển khai mạnh mẽ, đáp ứng được nhu cầu rút tiền mọi lúc, mọi nơi của khách hàng. Tính đến năm 2009, tổng số máy ATM được VietinBank lắp đặt đạt 1.047 máy(trong đó VietinBank Đà Nẵng lắp đặt 19 máy) Số lượng máy POS tăng nhanh trong những năm qua, nếu năm 2007 số máy POS chỉ đạt 15 máy thì đến năm 2009, số máy POS đã tăng xấp xỉ 2 lần đạt con số 29 máy.

2.2.3. Thực trạng dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại Chi nhánh NHTMCP Công thương Đà Nẵng

Tuy dịch vụ ngân hàng trực tuyến mới được triển khai từ năm 2008 trên toàn hệ thống, nhưng Chi nhánh Ngân hàng Công thương Đà Nẵng đã và đang là ngân hàng tiên phong trong việc triển khai các sản phẩm dịch vụ này đến khách hàng. Hiện nay, tại Ngân hàng TMCP Công thương đang triển khai 04 sản phẩm dịch vụ như sau :

❖ *Dịch vụ SMS Banking*

Năm 2009 số lượng khách hàng tham gia dịch vụ gia tăng nhanh chóng so với năm 2008, kéo theo số lượng giao dịch tăng mạnh (107%) đồng thời phí thu được từ dịch vụ SMS Banking cũng tăng (110%) Dịch vụ SMS Banking có số lượng khách hàng tham gia và số giao dịch nhiều nhất trong các dịch vụ ngân hàng điện tử đã triển khai.

Với xu hướng sử dụng điện thoại di động ngày càng phổ biến như hiện nay, dịch vụ SMS Banking có khả năng phát triển rất lớn.

❖ *Dịch vụ VietinBank at Home*

Dịch vụ VietinBank at Home có mặc dù có tiện ích thanh toán, chuyển khoản nhưng số lượng giao dịch không tăng nhiều, chiếm tỷ trọng thấp trên toàn hệ thống. Nguyên nhân là do Chi nhánh hạn chế đối tượng khách hàng nhằm dễ dàng kiểm soát rủi ro. Bên cạnh đó, khách hàng cũng sử dụng dịch vụ một cách dè dặt do chưa an tâm với dịch vụ mới này.

❖ *Dịch vụ Internet Banking*

Số lượng khách hàng tham gia sử dụng dịch vụ Internet Banking năm 2009 gấp 10 lần so với năm 2008, do đó, số lượng giao dịch và phí thu được cũng gia tăng cùng cấp. Dịch vụ này mặc dù có sự gia tăng nhanh nhưng số lượng khách hàng không nhiều, do tiện ích của sản phẩm còn hạn chế, chỉ dừng lại ở mức độ truy vấn số dư.

❖ *Dịch vụ ATM online*

2.2.4. Đánh giá chung về thực trạng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng

2.2.4.1. *Những thành tựu đạt được*

2.2.4.2. *Những hạn chế tồn tại và nguyên nhân*

a. Những hạn chế tồn tại

- Trên thực tế giai đoạn 2007-2009, VietinBank Đà Nẵng vẫn còn nhiều hạn chế trong việc thiết kế các sản phẩm ngân hàng điện tử, hạn chế khả năng đa dạng hóa và chất lượng sản phẩm.
- Cơ chế quản lý điều hành trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử của VietinBank Đà Nẵng vẫn còn nhiều bất cập. Chi nhánh vẫn chưa có bộ phận chuyên trách

nghiên cứu phát triển sản phẩm và cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử.

- VietinBank Đà Nẵng chưa có chương trình quản lý theo dõi doanh số và thu nhập của từng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử

Nguyên nhân của những hạn chế

- Chính sách khách hàng của VietinBank Đà Nẵng còn nhiều bất cập và chưa có sự đồng bộ giữa các đối tượng khách hàng sử dụng các loại hình dịch vụ truyền thống với các đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử
- VietinBank Đà Nẵng cũng chưa chú trọng đến mức cần thiết việc quảng bá, tiếp thị sản phẩm, hoạt động marketing vẫn còn hạn chế trong khuôn mẫu nhất định
- Hạ tầng cơ sở công nghệ thông tin của VietinBank Đà Nẵng chưa đáp ứng nhu cầu phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử hiện tại cũng như trong tương lai
- Quá trình hiện đại hoá công nghệ và dịch vụ ngân hàng tại VietinBank còn chưa được tiến hành đồng bộ, chưa có sự hợp tác với các NHTM khác trên địa bàn thành phố, do vậy hiệu quả đầu tư chưa cao, gây lãng phí trong đầu tư, không có tác dụng tăng cường sức mạnh của cả hệ thống.
- So với yêu cầu, do nguồn nhân lực công nghệ thông tin của VietinBank Đà Nẵng không chỉ thiếu về số lượng mà còn chưa đảm bảo yêu cầu về chất lượng đã làm chậm quá trình ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của chi nhánh.
- Đời sống nhân dân hiện nay mặc dù đã được cải thiện rất nhiều, nhưng mức thu nhập, tích lũy còn thấp, do vậy hệ thống tài khoản cá nhân ở Việt Nam chưa phát triển. Hơn

nữa tâm lý của khách hàng chưa quen với việc sử dụng các dịch vụ hiện đại của ngân hàng, khó thích và ngại tìm hiểu.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh và dịch vụ ngân hàng điện tử của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng

3.1.1. Khả năng và điều kiện phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng trong thời gian tới

3.1.1.1. Khả năng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của VietinBank Đà Nẵng

3.1.1.2. Nhu cầu của khách hàng trên địa bàn và các thị trường tiềm năng

3.1.1.3. Các điều kiện tự nhiên và xã hội khác

3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng

3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng

3.2.1. Đa dạng hóa các sản phẩm ngân hàng điện tử

- *Đối với nhóm sản phẩm về Thẻ* : Để đa dạng hóa danh mục sản phẩm Thẻ, đặc biệt là Thẻ ghi nợ nội địa, Chi nhánh cần Tăng cường phát hành Thẻ liên kết với các cơ sở chấp nhận thẻ là những chuỗi phân phối lớn như siêu thị bán hàng Big C, Metro, CoopMart, siêu thị điện máy Nguyễn Kim.. ; các công ty vận tải hành khách

Công ty Mai Linh, Taxi Vinasun,... chuỗi nhà hàng Ngọc Sương, chuỗi khách sạn Vitoria,... Biện pháp này không những đa dạng hóa danh mục sản phẩm Thẻ mà còn gia tăng doanh số thanh toán thanh toán thẻ của Chi nhánh.

- *Đối với nhóm sản phẩm về ngân hàng trực tuyến* : Việc phát triển danh mục sản phẩm ngân hàng trực tuyến tại VietinBank do Phòng Dịch vụ Ngân hàng điện tử TW phụ trách. Do đó, Chi nhánh bị hạn chế trong lĩnh vực này. Tuy nhiên, Chi nhánh cần bảo đảm triển khai đầy đủ các sản phẩm nhằm bảo đảm tính đa dạng của dịch vụ.

Hiện tại, sản phẩm Phone Banking chưa được triển khai tại VietinBank do chưa có hệ thống Contact Center. Tuy nhiên, ở cấp độ của một Chi nhánh, Chi nhánh có thể triển khai đường dây nóng, bố trí cán bộ luân phiên trực hotline nhằm tư vấn, giải đáp phục vụ các nhu cầu khách hàng.

3.2.2. Nâng cao chất lượng những sản phẩm đang cung cấp

- *Đối với Thẻ ghi nợ nội địa E Partner* :
 - (i) Mở rộng khả năng kết nối đối với tất cả các thành viên trong liên minh thẻ .
 - (ii) Phát triển thêm các tính năng khác đối với dòng thẻ liên kết
- *Đối với Thẻ Tín dụng quốc tế* : Mở rộng, ký kết với các Tổ chức chấp nhận thẻ phổ biến trên thế giới.
- *Đối với các sản phẩm SMS Banking*: gia tăng thêm các tiện ích.
- *Đối với sản phẩm Internet Banking và sản phẩm Vắn tin ATM online* : Nhanh chóng kết nối hệ thống INCAS và Trung tâm thẻ để tích hợp tài khoản Thẻ vào Tài khoản thanh toán.
- *Đối với sản phẩm HomeBanking* : Gia tăng thêm các tiện ích

3.2.3. Lựa chọn và phát triển kênh phân phối

Mở rộng mạng lưới các PGD

Tăng cường các điểm giao dịch

Mở rộng mạng lưới các quầy giao dịch.

Mở rộng kênh phân phối điện tử:

(i) Mạng lưới ATM

(ii) Mạng lưới POS.

3.2.4. Đẩy mạnh hoạt động marketing

Mở rộng các kênh phân phối khác nhau :

➤ *Thông qua cán bộ giao dịch viên tại Chi nhánh*

➤ *Thông qua hệ thống mạng lưới phân phối*

➤ *Thông qua tờ rơi*

➤ *Thông qua các phương tiện truyền thông*

➤ *Thông qua các hoạt động từ thiện xã hội*

➤ *Thông qua công tác tổ chức Hội thảo, Hội nghị khách hàng*

Hoàn thiện chính sách khách hàng: Nhu cầu mong muốn và cách thức sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng sẽ là yếu tố quyết định cả về số lượng, kết cấu chất lượng sản phẩm dịch vụ mà các NHTM cung cấp trên thị trường. VietinBank Đà Nẵng cần thiết củng cố và hoàn thiện chính sách khách hàng để từng bước chiếm lĩnh thị trường và mở rộng thị phần

Xây dựng tiêu chuẩn về dịch vụ khách hàng : Tăng cường tính chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ cũng là yếu tố quan trọng để phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại trong điều kiện cạnh tranh, hội nhập. Tính chuyên nghiệp được thể hiện ở phương thức, quy trình, tốc độ xử lý nghiệp vụ, cách thức tiếp cận và giải quyết nhu cầu của khách hàng.

3.2.5. Tăng cường đầu tư phát triển hạ tầng cơ sở của dịch vụ NHDT

- Để dịch vụ ngân hàng điện tử phát triển tốt thì VietinBank Đà Nẵng phải đầu tư phát triển công nghệ ngân hàng và hiện đại hóa cơ sở hạ tầng phục vụ phát triển sản phẩm.
- Ngoài ra VietinBank Đà Nẵng cần mở rộng mạng lưới cơ sở hợp tác và đối tác và xã hội hóa hoạt động đầu tư cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để gia tăng doanh số và chất lượng dịch vụ. VietinBank Đà Nẵng cần tập trung lựa chọn đối tác là những cơ sở sản xuất kinh doanh hàng hóa và dịch vụ, tổ chức hội nghị, xây dựng các chương trình hợp tác, hình thành các liên minh trong việc cung cấp và sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử.

3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Trong bối cảnh nền kinh tế hiện đại ngày nay, thì tri thức, năng lực của con người trở thành nguồn tài nguyên số một của các quốc gia và chính vì thế, tất cả các nước đều chú ý đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Để phát triển thành công các dịch vụ ngân hàng điện tử, thì nguồn nhân lực đóng một vai trò quan trọng, Vietitnbank Đà Nẵng phải xây dựng và đào tạo đội ngũ cán bộ công nhân viên đáp ứng cả về nghiệp vụ ngân hàng và công nghệ thông tin.

- *Đối với công tác đào tạo:*
- *Đối với công tác tuyển dụng:*
- *Đối với công tác tổ chức, sắp xếp CBNV:*

3.2.7. Nâng cao khả năng kiểm soát chi phí và hoàn thiện chính sách định giá dịch vụ nhằm gia tăng hiệu quả dịch vụ ngân hàng điện tử nhằm gia tăng hiệu quả dịch vụ ngân hàng điện tử

Để nâng cao khả năng kiểm soát chi phí, Chi nhánh cần tiến hành các hoạt động sau:

- Chi nhánh cần linh hoạt hơn trong chính sách định giá sản phẩm, nhằm nâng cao khả năng mở rộng thị trường mục tiêu đồng thời vẫn kiểm soát được chi phí dựa trên các Phương pháp định giá khác nhau

3.2.8. Hoàn thiện kỹ năng quản trị rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử

- Hoàn thiện quy trình nhận dạng và đánh giá rủi ro : Chi nhánh cần thường xuyên phân tích nguyên nhân, phân tích để cập nhật rủi ro mới; hoàn thiện quy trình, đánh giá rủi ro nhằm xác định thứ tự ưu tiên trong phân bổ nhân lực nhằm kiểm soát rủi ro.
- Thiết lập một cơ chế giám sát quản lý rủi ro hiệu quả trong các hoạt động ngân hàng điện tử. Ban lãnh đạo cần đánh giá và phê duyệt các nội dung cơ bản của quy trình kiểm soát bảo mật của ngân hàng đồng thời thiết lập quy trình giám sát các mối quan hệ với bên ngoài cũng như các sản phẩm của đối tác hỗ trợ hoạt động ngân hàng điện tử.
- Thực hiện việc xác thực và phân quyền cho khách hàng khi thực hiện giao dịch qua Internet. Hạn chế việc thoái thác và thiết lập giải trình cho các giao dịch ngân hàng điện tử. Tách biệt nhiệm vụ, đồng thời kiểm soát quyền và phân quyền trong các hệ thống, cơ sở dữ liệu và các ứng dụng ngân hàng điện tử. Bảo vệ tính toàn vẹn dữ liệu của các giao dịch và thông tin của ngân hàng điện tử. Bảo mật thông tin ngân hàng điện tử quan trọng, thông tin có tính nhạy cảm được truyền và lưu trong cơ sở dữ liệu.

- Cần rõ ràng trong việc đặt và sử dụng tên của các sản phẩm ngân hàng điện tử của ngân hàng. Cần cung cấp đầy đủ thông tin trên website cho phép khách hàng tiềm năng có thể đưa ra đánh giá về vấn đề bảo mật và các quy định của ngân hàng trước khi tham gia vào các giao dịch ngân hàng điện tử. Đảm bảo các yêu cầu về tính riêng tư của thông tin khách hàng và phù hợp về mặt pháp lý.
- Lập các kế hoạch dự phòng nhằm đảm bảo tính liên tục của dịch vụ và hệ thống ngân hàng điện tử. Xây dựng các kế hoạch đối ứng để quản lý, ngăn chặn và giảm thiểu những vấn đề rủi ro trong việc cung cấp các dịch vụ và hoạt động ngân hàng điện tử.

3.2.9. Nâng cao khả năng nhận thức và sự hợp tác của khách hàng

- Tổ chức các lớp tập huấn sử dụng dịch vụ cho các bộ phận kế toán của doanh nghiệp, nhằm nâng cao khả năng sử dụng dịch vụ đồng thời nắm bắt được nhu cầu của khách hàng.
- Lắp đặt máy tính nối mạng tại các bộ phận giao dịch để hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ ngay tại điểm giao dịch.
- Thiết lập các đường dây nóng, phần mềm hỗ trợ tiên ích trên website, hộp thư điện tử trả lời tự động để có thể nhanh chóng phục vụ, giải đáp thắc mắc của khách hàng.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ và các cơ quan chức năng

- Tiếp tục đầu tư phát triển thương mại điện tử. Thương mại điện tử và các dịch vụ ngân hàng điện tử có mối

quan hệ hỗ trợ và thúc đẩy lẫn nhau. Vì vậy, Nhà nước cần khuyến khích và thúc đẩy hơn nữa sự phát triển của thương mại điện tử góp phần phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.

- Nhà nước cần dành sự ưu tiên thích đáng để quảng bá thương mại điện tử và dịch vụ ngân hàng điện tử, tạo ra hình ảnh về sự nhận thức đầy đủ của công chúng và các doanh nghiệp về thương mại điện tử và dịch vụ ngân hàng điện tử. Các chương trình quảng bá hướng tới các doanh nghiệp và các cá nhân thông qua các công cụ có khả năng và vai trò tích cực trong việc xúc tiến và hỗ trợ tốt nhất về thương mại điện tử và các dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Nghiên cứu xem xét việc gỡ bỏ hoặc nói lỏng các quy định, các chính sách có tính chất hạn chế hoặc ngăn cấm như: quản lý ngoại hối (ngăn cản việc thanh toán trực tuyến xuyên quốc gia), độc quyền về viễn thông (làm cho chi phí viễn thông cao), v.v... cũng như những quy định về XNK.
- Nhà nước sớm hoàn thiện cơ sở pháp lý cho hoạt động cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Tăng cường đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng về thông tin, viễn thông. Trong những năm gần đây, các ngành công nghệ thông tin, điện tử viễn thông Việt Nam đã có những bước phát triển nhất định. Tuy nhiên, cả về trình độ phát triển và khả năng ứng dụng vào sản xuất kinh doanh và cung cấp dịch vụ thì vẫn còn tồn tại một khoảng cách xa so với trình độ chung của khu vực và thế giới.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Bổ sung hoàn thiện các chính sách cơ chế, khuyến khích ứng dụng và triển khai các nghiệp vụ ngân hàng điện tử

- Cơ sở pháp lý và các chế độ quy định đối với hoạt động ngân hàng điện tử cần sớm được bổ sung, hoàn thiện và tạo cơ sở pháp lý cho sự phát triển sản phẩm, dịch vụ mới, hoặc ít nhất phải được bổ sung, sửa đổi kịp thời cho phù hợp với tốc độ phát triển công nghệ, đảm bảo an toàn cho các NHTM triển khai cung cấp các dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Xây dựng và công bố các tiêu thức xác định các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử mới, danh mục các sản phẩm dịch vụ. Ngân hàng Nhà nước cần có định hướng cụ thể để các NHTM có thể phối hợp và cùng tham gia cung ứng dịch vụ, tận dụng hiệu quả vốn đầu tư cho hạ tầng cơ sở và hạn chế tình trạng độc quyền cung cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử.

3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam

Tăng cường hỗ trợ đầu tư, hiện đại hóa cơ sở hạ tầng kỹ thuật và khuyến khích sự phát triển công nghệ ngân hàng cho Chi nhánh. VietinBank Việt Nam cần nhanh chóng hiện đại hóa công nghệ ngân hàng để các hoạt động quản lý và tác nghiệp có khả năng tương thích cao nhất với quá trình hiện đại hóa và triển khai, phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của các chi nhánh nói chung và VietinBank Đà Nẵng nói riêng.

VietinBank Việt Nam cần thiết là đầu mối trung gian nghiên cứu xây dựng định hướng chiến lược phát triển công nghệ, đảm bảo kết nối hệ thống một cách hoàn thiện, chính xác, an toàn, tiện lợi và hiệu quả.

KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu nghiêm túc, sử dụng những phương pháp nghiên cứu phù hợp, luận văn đã đạt được những kết quả nghiên cứu sau đây:

- Tổng hợp, hệ thống hóa những nội dung cơ bản về ngân hàng điện tử.

- Phân tích các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử trên cơ sở kế thừa những nội dung của những nghiên cứu trước đó kết hợp phát triển những phân tích của cá nhân người nghiên cứu; đồng thời lý giải các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử.

- Thu thập dữ liệu, tiến hành khảo sát, phân tích, đánh giá về thực trạng hoạt động ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Đà Nẵng làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh này.

- Trên cơ sở vận dụng lý thuyết cũng như kết quả phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Đà Nẵng, luận văn đã đề xuất được một hệ thống các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng

- Đề xuất các kiến nghị đối với cơ quan hữu quan nhằm tạo điều kiện tốt nhất để phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng về những vấn đề nằm ngoài phạm vi giải quyết của Ngân hàng.

Tuy đã cố gắng rất nhiều nhưng luận văn vẫn còn nhiều thiếu sót, nhược điểm vì vậy, tác giả luận văn mong muốn nhận được những góp ý, hướng dẫn của các thầy, cô giáo cũng như người đọc.