

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

CAO THỊ MỸ PHÚ

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH KHU CÔNG NGHIỆP PHÚ TÀI

Chuyên ngành : Tài chính – Ngân hàng

Mã số : 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – Năm 2013

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **GS.TS. TRƯƠNG BÁ THANH**

Phản biện 1: **TS. HỒ HỮU TIẾN**

Phản biện 2: **TS. HÀ THANH VIỆT**

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng ngày 26 tháng 01 năm 2013.

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. Tính cấp thiết của đề tài

Sự thâm nhập mạnh mẽ của công nghệ thông tin, điện tử viễn thông vào ngành tài chính ngân hàng đã tạo ra nhiều sản phẩm, dịch vụ mới với hàm lượng công nghệ cao, trong đó có dịch vụ ngân hàng điện tử. Lợi ích đem lại của ngân hàng điện tử là rất lớn nhờ tính tiện ích, nhanh chóng, chính xác và bảo mật.

Tuy nhiên, do đây vẫn là một dịch vụ mới mẻ. So với các chi nhánh khác trong hệ thống, Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương chi nhánh KCN Phú Tài 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 Việt Nam chi nhánh KCN Phú Tài vẫn còn nhiều khó khăn và hạn chế. Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, cùng với sự hướng dẫn tận tình của GS.TS Trương Bá Thanh, tôi đã chọn đề tài “Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh KCN Phú Tài” cho khoá luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử trong các ngân hàng thương mại.

- Phân tích và đánh giá thực trạng việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam Chi nhánh KCN Phú Tài

- Trên cơ sở đó đề xuất giải pháp để hoàn thiện việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh KCN Phú Tài.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Những vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh KCN Phú Tài.

- Phạm vi nghiên cứu:

o 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.

o Về mặt thực tiễn: Luận văn nghiên cứu trong phạm vi hoạt động của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh KCN Phú Tài trên cơ sở hệ thống số liệu thu thập và xử lý trong thời gian từ năm 2009 đến 2011.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện nội dung nghiên cứu nói trên đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu: Phương pháp duy vật biện chứng và lịch sử, phương pháp toán, thống kê, phương pháp so sánh và các phương pháp khác.

5. Bố cục của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn được chia thành ba chương như sau :

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

- Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam chi nhánh KCN Phú Tài.

- Chương 3: Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam chi nhánh KCN Phú Tài.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Luận văn sử dụng một số kết quả nghiên cứu dưới đây để làm nền tảng lý luận và minh chứng cho những nhận định được trình bày trong luận văn. Cụ thể như sau:

1. “Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng”, năm 2012, tác giả Hồ Diễm Thuần.

2. “David Cox (1997), *Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội. Nội dung của nghiên cứu này phần nào đã trình bày được các nội dung cơ bản về nghiệp vụ của ngân hàng hiện đại, là nền tảng lý luận cho luận văn.

3. “Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Đà Nẵng”, năm 2011, tác giả Lê Thị Triều Thúy. Nghiên cứu đã hệ thống hóa được các lý luận cơ bản và đưa ra một số giải pháp về Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.

4. “Bảo mật và an toàn thông tin - Một trọng tâm trong lĩnh vực phát triển CNTT ngân hàng”, năm 2008, Tạp chí ngân hàng thông qua cuộc phỏng vấn ông Nguyễn Văn Xuân - Phó Cục trưởng Cục Công nghệ tin học Ngân hàng.

CHƯƠNG 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN 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

Khái niệm tổng quát nhất về Ngân hàng điện tử hay chính xác hơn là các dịch vụ ngân hàng điện tử có thể được diễn đạt như sau: *Dịch vụ ngân hàng điện tử (Electronic Banking viết tắt là E-Banking) 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 nhằm cung cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng.* [1],[2]

1.1.2. Các giai đoạn phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử

- *Giai đoạn 1:* Quảng cáo trên Internet (Brochure-ware) là giai đoạn đơn giản nhất của ngân hàng điện tử.
- *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 e-bank (Electronic Banking)

1.1.3. Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử

Một số dịch vụ ngân hàng điện tử hiện đại đang được ứng dụng hiện nay:

- *Thanh toán qua POS*
- *Dịch vụ cung cấp qua ATM*
- *Home Banking*
- *Phone Banking*

- *Mobile Banking*

- *Internet Banking*

1.2. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1.2.1. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

Phát triển dịch vụ NHĐT là sự tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ ngân NHĐT và gia tăng tỷ trọng thu nhập từ các dịch vụ này trên tổng thu nhập của ngân hàng, nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ bảo đảm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng dựa 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 qua từng thời kỳ.

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

a. Mở rộng quy mô dịch vụ ngân hàng điện tử

Các chỉ tiêu phản ánh về mở rộng quy mô dịch vụ NHĐT là:

- 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 ngân hàng.
- Thu nhập từ dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Tốc độ tăng trưởng của những chỉ tiêu nói trên

b. Hợp lý hóa cơ cấu sản phẩm

Các chỉ tiêu phản ánh về hợp lý hóa cơ cấu sản phẩm là thị phần dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng, tốc độ gia tăng thị phần, sự phát triển của hệ thống ATM, điểm bán hàng chấp nhận thẻ (POS).

c. Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử

Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử cần phải lưu tâm đến

những tiêu chí sau:

- Thủ tục đơn giản, nhanh chóng
- Độ thoả mãn của khách hàng:
- Độ chính xác

d. Kiểm soát rủi ro trong hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử

Độ an toàn của dịch vụ ngân hàng điện tử gồm: An toàn đối với số tiền trong tài khoản, an toàn trong thanh toán cho khách hàng.v.v..

1.3. NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1.3.1. Các nhân tố bên ngoài

a. Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý là yếu tố đặc biệt quan trọng, ảnh hưởng đến mọi hoạt động của đời sống kinh tế - xã hội.

b. Môi trường công nghệ

Công nghệ càng hiện đại bao nhiêu thì vấn đề bảo mật càng trở nên cấp thiết bấy nhiêu. Cung cấp các dịch vụ ngân hàng điện tử đồng nghĩa với việc quản trị rủi ro trở thành một thách thức với các ngân hàng..

c. Môi trường kinh tế - xã hội

Các yếu tố như tốc độ phát triển kinh tế xã hội, thay đổi cơ cấu kinh tế, thu nhập của dân cư, các chính sách và chiến lược phát triển của nền kinh tế quốc gia,...sẽ làm thay đổi bộ mặt của xã hội, là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

d. Thói quen dùng tiền mặt của người dân

Tiền mặt là một công cụ được ưa chuộng trong thanh toán và từ lâu đã trở thành thói quen khó thay đổi của người tiêu dùng và nhiều doanh nghiệp.

e. Các đơn vị cung cấp dịch vụ kinh doanh cho khách hàng chưa mặn mà với việc chấp nhận thanh toán qua thẻ

Các siêu thị, cửa hàng, trung tâm mua sắm, khách sạn, bệnh viện, nhà ga, bến tàu, xe... đều không ưa chuộng POS cho dù các ngân hàng lắp đặt miễn phí thiết bị này. Điểm mấu chốt ở đây là vấn đề không muốn công khai doanh thu để giảm bớt thuế thu nhập và không muốn mất phí cho ngân hàng.

1.3.2. Các nhân tố bên trong

a. Yếu tố hạ tầng kỹ thuật

Ở Việt Nam hiện nay mạng lưới ATM và sự kết nối thanh toán thẻ qua POS của hệ thống ngân hàng chưa hoàn chỉnh và thống nhất..

b. Nguồn lực tài chính và nguồn nhân lực

Vấn đề lớn nhất trong phát triển hoạt động thanh toán là những hạn chế về vốn đầu tư. Vốn đầu tư đòi hỏi phải rất lớn, thời gian thu hồi vốn dài hạn mà hiệu quả đầu tư lại thấp.

c. Quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh dịch vụ Ngân hàng điện tử

Việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử phải đi đôi với việc phòng ngừa rủi ro.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH KCN PHÚ TÀI

2.1. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG CỦA VIETINBANK - CHI NHÁNH PHÚ TÀI

2.1.1. Sơ lược về lịch sử hình thành của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Phú Tài

Vietinbank Phú Tài là đơn vị thành viên trực thuộc Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank).

Vietinbank chi nhánh Phú Tài được cấp giấy đăng ký kinh doanh số 0100111948133 do sở kế hoạch và đầu tư tỉnh Bình Định cấp ngày 14/11/2003 có trụ sở tại 218 Lạc Long Quân – TP. Quy Nhơn – tỉnh Bình Định. Hoạt động trong lĩnh vực huy động vốn, cho vay, tài trợ thương mại, dịch vụ chuyển tiền chuyển tiền, thẻ ATM, mua bán ngoại tệ...

2.1.2. Mô hình tổ chức quản lý

Cơ cấu tổ chức của Vietinbank - Chi nhánh Phú Tài được tổ chức theo mô hình trực tuyến tham mưu, thực hiện các nghiệp vụ theo nguyên tắc tập trung dân chủ và chế độ một thủ trưởng .

Hệ thống tổ chức hoạt động của Vietinbank - Chi nhánh Phú Tài trải rộng khắp địa bàn toàn tỉnh, có Phòng giao dịch hoạt động ở các Thị trấn huyện.

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh

a. Hoạt động huy vốn

Về lĩnh vực huy động vốn: bằng chính sách luôn tăng cường chăm sóc khách hàng, thường xuyên thực hiện các chương trình

khuyến mãi lớn và quà tặng hấp dẫn, lãi suất luôn được điều chỉnh linh hoạt theo tình hình thị trường và giữ ở mức cao, đặc biệt là nhờ khách hàng biết đến Vietinbank Phú Tài như một ngân hàng an toàn và phục vụ tận tâm nên bình quân mỗi năm, Vietinbank Phú Tài đạt mức tăng trưởng huy động vốn từ 15-20%/năm.

b. Hoạt động tín dụng

Vietinbank Phú Tài đã tích cực đẩy mạnh công tác tiếp thị, chủ động tìm kiếm và mở rộng thị trường, trong đó, chú trọng đến khách hàng vay là doanh nghiệp vừa và nhỏ, doanh nghiệp tư nhân, hộ tiêu thương, nhân viên, v.v...

c. Kết quả tài chính của Vietinbank Chi nhánh Phú Tài

Tổng thu nhập, chi phí của Vietinbank - Chi nhánh Phú Tài qua các năm đều tăng.

2.2. THỰC TIỄN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI VIETINBANK - CHI NHÁNH PHÚ TÀI

2.2.1. Tình hình chung về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử ở Việt Nam

- Những kết quả đạt được

* Đa dạng hóa các dịch vụ, phương tiện thanh toán (PTTT)

* Cơ sở hạ tầng công nghệ phục vụ TTKDTM đã được thiết

lập

* Phí chưa thỏa đáng

* Cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ thanh toán còn hạn chế

* Khuôn khổ pháp lý chưa hoàn thiện

2.2.2. Thực trạng về dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietinbank Phú Tài

a. Quy mô cung ứng dịch vụ

Bảng 2.5 Thu nhập từ dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietinbank Phú Tài từ năm 2009 – 2011

Kết quả HĐKD	2009	2010	2011
Tổng thu (Tỷ đồng)	3.16	7.80	9.85
Trong đó: Thu dịch vụ	2.9	6.91	6.91
Thu từ dịch vụ Thẻ và NH điện tử	0.26	0.89	2.94

Nguồn: BCKD Ngân hàng TMCP Công thương KCN Phú Tài

+ Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động ngân hàng điện tử trên tổng thu nhập từ dịch vụ của ngân hàng cũng không ngừng gia tăng qua các năm.

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

* Dịch vụ SMS Banking

* Dịch vụ VietinBank at Home

* Dịch vụ Internet Banking

* Dịch vụ ATM online

b. Số lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử Vietinbank Chi nhánh KCN Phú Tài cung ứng

Đến cuối năm 2011, Vietinbank - Chi nhánh KCN Phú Tài đã triển khai các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử như sau :

- *Dịch vụ thẻ:*

+ *Thẻ E – Partner* là một loại thẻ ghi nợ nội địa. Thẻ ghi nợ được khách hàng sử dụng để rút tiền mặt tại các máy ATM hoặc tại quầy giao dịch; thanh toán tại các máy POS do VietinBank lắp đặt.

+ *Thẻ TDQT* là một loại thẻ tín dụng. Chi nhánh thực hiện phát hành thẻ VIP- Cremium Visa Platinum, Visa Card , Master Card, JCB Card, Thẻ đồng thương hiệu Vietinbank- Metro tùy theo

yêu cầu của khách hàng.

- *Dịch vụ SMS Banking* là gói tiện ích và dịch vụ ứng dụng các công nghệ hiện đại của VietinBank, cho phép Quý khách thực hiện giao dịch, tra cứu thông tin tài khoản và đăng ký nhận những thông tin mới nhất từ ngân hàng qua điện thoại di động của mình.

- *Dịch vụ VietinBank at Home*: là dịch vụ Ngân hàng điện tử cho phép khách hàng có thể thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển khoản, chuyển tiền,... mọi lúc mọi nơi mà không cần phải đến giao dịch trực tiếp tại Ngân hàng.

- *Dịch vụ Internet Banking*: là dịch vụ Ngân hàng quảng bá hoạt động và cung cấp thông tin đến khách hàng thông tin website được VietinBank xây dựng và cập nhật thường xuyên.

- *Dịch vụ ATM online*: Tương tự dịch vụ Internet Banking, khách hàng đăng ký dịch vụ ATM online cũng truy cập vào website www.vietinbank.vn

- *Dịch vụ VnTopup*: là dịch vụ cho phép chủ thẻ E-Partner trích tiền từ tài khoản ATM để nạp tiền trực tiếp vào tài khoản điện thoại di động trả trước của mình và thanh toán cước cho thuê bao trả sau mà không cần dùng thẻ cào hay mã số nạp tiền.

c. Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử

Để tiến hành so sánh chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử của Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Phú Tài, tác giả đã tiến hành khảo sát, so sánh mức độ tiện ích và các dịch vụ hỗ trợ đi kèm mà các Ngân hàng VCB và ACB đang cung cấp. Hầu hết các sản phẩm chủ yếu là cung cấp tra cứu thông tin tài khoản, biến động số dư chứ chưa mang lại các tiện ích gia tăng khác.

Như vậy để có thể tăng cường sự nhận biết của khách hàng về dịch vụ, phát triển thêm nhiều tiện ích, tăng cường hiệu quả sử dụng

cho khách hàng, tác giả đã tiến hành khảo sát khách hàng bằng hệ thống Bảng câu hỏi nhằm đánh giá thêm một số vấn đề sau:

- Mức độ phổ biến, phạm vi cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietinbank Phú Tài

- Sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng điện tử do Vietinbank Phú Tài cung cấp

- Khả năng phòng chống rủi ro về kỹ thuật trong giao dịch, mức độ an toàn, bảo mật.

Qua số liệu thống kê của 160 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, chủ yếu là đối tượng đi làm, có thời gian giao dịch với Vietinbank trên 5 năm .

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.

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.

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 60% khách hàng chưa có thông tin về dịch vụ Ngân hàng điện tử và 10% không an tâm khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

d. Rủi ro trong hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietinbank chi nhánh Phú tài

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.

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.

2.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG KCN PHÚ TÀI

- Chính sách khách hàng
- Chi nhánh 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
- Quá trình hiện đại hóa công nghệ và dịch vụ ngân hàng
- Chất lượng nguồn nhân
- Kinh nghiệm chuyên môn, kỹ thuật nghiệp vụ và chất lượng sản phẩm chưa thể đạt được những yêu cầu như mong muốn.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH KCN PHÚ TÀI

3.1. CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

3.1.1. Những cơ hội của Vietinbank Phú Tài

Ngân hàng có được uy tín trên thị trường, niềm tin nơi khách hàng.

Địa điểm đặt trụ sở, chi nhánh và phòng giao dịch có nhiều thuận lợi như gần khu công nghiệp, trường học, cơ quan, dân cư đông đúc nên có thể thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

Nhận thức của xã hội về dịch vụ NHĐT ngày càng được nâng cao.

Mức thu nhập và trình độ dân cư ngày càng cao nên nhu cầu về các dịch vụ ngân hàng điện tử ngày càng tăng lên nhanh chóng.

Được sự quan tâm và hỗ trợ của Vietinbank Việt Nam nên ngân hàng đã có một nguồn vốn để đầu tư cho công nghệ và quảng bá các loại hình dịch vụ NHĐT

Hạ tầng công nghệ viễn thông không ngừng được mở rộng, không ngừng nâng cao, tạo cơ sở vững chắc cho việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.

Hành lang pháp lý cho dịch vụ Ngân hàng điện tử đã được hình thành và tiếp tục hoàn thiện.

3.1.2. Những thách thức của Vietinbank Phú Tài

Nền kinh tế Việt Nam nói chung và nền kinh tế Bình Định nói riêng đang chịu tác động của cuộc khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế toàn cầu, lạm phát trong nước làm ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.2. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI VIETINBANK PHÚ TÀI

3.2.1. Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử

Thứ nhất: Đối với nhóm sản phẩm về Thẻ

Để đa dạng hóa danh mục sản phẩm Thẻ, đặc biệt là Thẻ ghi nợ Vietinbank Phú Tài cần tăng cường phát hành Thẻ liên kết với các cơ sở chấp nhận thẻ. Cần liên tục khai thác đa dạng, tận gốc các

dòng sản phẩm, dịch vụ mới, các đối tác lớn. Đàm phán kết nối dịch vụ thanh toán thẻ tín dụng quốc tế Amex, JCB, Dinner Club, dịch vụ thấu chi tài khoản ATM, , ...

Thứ hai: 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 trung ương 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.

3.2.2. Hoàn thiện chất lượng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử đang cung cấp

Chi nhánh phải hoàn thiện quy trình, thủ tục theo hướng đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giao dịch và nâng cao tính chuyên nghiệp. Khuyến khích nhân viên sắp xếp công việc mang tính khoa học, thực hiện đúng các quy trình đã được quy định, thao tác nhanh chóng.

3.2.3. Lựa chọn và phát triển kênh phân phối

Vietinbank Phú Tài cần nghiên cứu thị trường, thu thập thông tin khách hàng, điều tra khảo sát để lựa chọn và áp dụng các kênh phân phối sản phẩm phù hợp nhất đối với Chi nhánh và khách hàng trên thị trường. Tăng cường các điểm giao dịch, mở rộng mạng lưới ATM và các điểm truy cập thông tin để đáp ứng nhu cầu giao dịch điện tử của mọi đối tượng khách hàng, cá nhân và các doanh nghiệp.

Chú trọng thật sự vào kênh phân phối điện tử qua việc ứng dụng công nghệ (internet/phone/sms banking), mặc dù việc này đòi hỏi chi phí cao từ ban đầu

Mở rộng chính sách hoa hồng hấp dẫn đối với các đại lý chấp nhận thanh toán

vì các đại lý sẽ là người trực tiếp giới thiệu dịch vụ EDC/POS của Vietinbank Phú Tài đến khách hàng nhanh chóng và hiệu quả nhất.

3.2.4. Đẩy mạnh hoạt động marketing

Thứ nhất: tổ chức các buổi hội thảo, hội nghị khách hàng.

Thứ hai: tổ chức các chương trình khuyến mãi hấp dẫn.

Thứ ba: quảng cáo thông qua báo đài.

Thứ tư: hoàn thiện website của Ngân hàng.

Thứ năm: phát tờ rơi.

Thứ sáu: nhân viên cần chủ động tư vấn dịch vụ Ngân hàng điện tử với khách hàng.

Thứ bảy: thể hiện sự quan tâm nhiều hơn đến khách hàng chẳng hạn như tặng những món quà nhỏ có in logo của ngân hàng, nhắn tin chúc mừng hay gửi hoa đến khách hàng trong những ngày lễ tết, sinh nhật.

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

- Để dịch vụ ngân hàng điện tử phát triển tốt thì Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Phú Tài phải đầu tư phát triển công nghệ ngân hàng và hiện đại hóa cơ sở hạ tầng phục vụ phát triển sản phẩm.

- Tăng cường mở rộng mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ (POS) và hệ thống máy ATM nhằm gia tăng doanh số thanh toán thẻ.

- Nâng cấp, mở rộng đường truyền băng thông rộng, dung lượng lớn, tốc độ cao.

- Ngân hàng cần nhanh chóng tích hợp hệ thống tài khoản ATM vào hệ thống thống Incas. Hai hệ thống này hoạt động độc lập gây rất nhiều bất tiện cho khách hàng, đồng thời nguy cơ xảy ra rủi ro cao khi hai hệ thống độc lập không cập nhập dữ liệu kịp thời.

3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Bồi dưỡng đội ngũ cán bộ IT chuyên nghiệp cho ngân hàng ...

Tăng cường hơn nữa các khóa đào tạo tập trung về chuyên môn dành riêng cho nhân viên chuyên trách nghiệp vụ Ngân hàng điện tử Vietinbank Phú Tài cũng cần hỗ trợ, tạo điều kiện, đầu tư cho nhân viên tham gia các khóa học dài hạn tại nước ngoài hoặc những khóa học nhằm nâng cao trình độ lên thạc sĩ, tiến sĩ hoặc tham gia các khóa học chuyên ngành...

Bên cạnh chính sách đào tạo, Vietinbank Phú tài cũng cần có chính sách đãi ngộ nhân tài để giữ chân những nhân viên giỏi phục vụ cho Ngân hàng một cách lâu dài và thu hút những ứng viên tiềm năng trên thị trường lao động, không để chảy chất xám.

Xây dựng hình ảnh, bản sắc riêng mang tính truyền thống hay có thể gọi là “Văn hóa doanh nghiệp”.

Thường xuyên tổ chức các hội chợ nghề nghiệp nhằm thu hút sự quan tâm và tham gia của những sinh viên ưu tú tại các trường đại học.

Sử dụng nhân viên đúng người đúng việc, sắp xếp công việc phù hợp với khả năng ngành nghề của từng người được học tập, nghiên cứu, nhằm phát huy tối đa năng lực sở trường và năng khiếu

của mỗi người . Chế độ thưởng phạt nghiêm minh, cơ chế đánh giá nhân viên công bằng, khách quan.

Chính sách tiền lương phù hợp với năng lực của nhân viên và tương xứng với mức độ công việc được giao.

Xây dựng tiến trình nghề nghiệp rõ ràng và phổ biến rộng rãi để nhân viên có thể xác định được hướng đi trong tương lai, nghề nghiệp của mình

Trao quyền cho đội ngũ nhân viên, đặc biệt là nhân viên tiếp xúc, để họ cảm thấy mình là một mắt xích quan trọng trong ngân hàng, từ đó làm cho họ có trách nhiệm hơn với công việc được giao.

3.2.7. Tăng cường khả năng kiểm soát chi phí

Ngoài việc gia tăng doanh thu thì việc tiết giảm chi phí ngoài lãi sẽ có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả kinh doanh của Vietinbank Phú Tài và việc định giá tài sản không đúng cũng sẽ ảnh hưởng đến chi phí.

+ Có phương pháp tổ chức ghi nhận số liệu chi phí phát sinh hợp lý.

+ Chi phí quản lý chung cần được tập hợp lại và có phương án phân bổ thích hợp cho các bộ phận

+ Phân tích đánh giá các chi phí, bao gồm cả chi phí vật chất và chi phí thời gian tác nghiệp, từ đó có biện pháp tiết kiệm chi phí, giảm thiểu hoặc loại bỏ chi phí không mang lại giá trị gia tăng cho chi nhánh như chi phí liên quan đến công đoạn xử lý nội bộ,....

+ Để tăng doanh số bán si, Vietinbank Phú Tài cần tìm kiếm và nhanh chóng hợp tác dịch vụ với các nhà kinh doanh thương mại, dịch vụ khác. Trong hợp tác với các đối tác theo nguyên tắc bình

đăng lợi ích thì đương nhiên chính sách phí hoa hồng cần linh hoạt, chủ động thực hiện.

+ Rà soát và đánh giá lại những khoản đầu tư cố định không hoạt động hiệu quả: Hiện tại vẫn còn rất nhiều máy ATM/POS sử dụng với tần suất thấp. Chi nhánh cần tiến hành đánh giá khảo sát lại tần suất đặt máy theo từng Quý

+ Chi nhánh nên so sánh, xem xét lại việc triển khai công tác tiếp thị truyền thông (poster, tờ rơi,...) và tiếp thị hiện đại (trên internet) để lựa chọn hình thức nào tiết kiệm và hiệu quả nhất.

3.2.8. Hoàn thiện chính sách định giá dịch vụ nhằm gia tăng hiệu quả dịch vụ ngân hàng điện tử

+ Phương pháp định giá có điều kiện, theo đó phí dịch vụ được áp dụng cho từng khách hàng/nhóm khách hàng dựa trên: số lần giao dịch thực hiện qua tài khoản, số dư bình quân của tài khoản trong 1 kỳ, kỳ hạn của tiền gửi

+ Phương pháp định giá theo chi phí – thu nhập: định giá trên cơ sở xác định chi phí tổng hợp và thu nhập dự kiến đối với từng khách hàng: thiết kế các sản phẩm dịch vụ trọn gói đối với khách hàng sử dụng nhiều giao dịch, nhằm gia tăng các nguồn thu dịch vụ khác nhau.

+ Phương pháp định giá xâm nhập thị trường: định giá những sản phẩm dịch vụ mới triển khai thấp hơn mức bình quân thị trường nhằm thu hút khách hàng, mở rộng thị trường mục tiêu. Đối với các sản phẩm dịch vụ mới triển khai, Vietinbank Phú Tài có thể làm tờ trình, áp dụng chính sách miễn/giảm phí dịch vụ trong thời gian nhất định nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng các dịch vụ mới, gia tăng doanh số thanh toán qua mạng.

+ Phương pháp định giá theo quan hệ: định giá theo số dịch vụ mà khách hàng sử dụng; khách hàng sử dụng nhiều dịch vụ thì trả phí thấp hoặc miễn phí; khách hàng có quan hệ ít với ngân hàng thì trả phí cao.

3.2.9. Hoàn thiện kỹ năng quản trị rủi ro trong hoạt động NHĐT

- Hoàn thiện quy trình nhận dạng và đánh giá rủi ro.
- Thiết lập một cơ chế giám sát quản lý rủi ro hiệu quả trong các hoạt động NHĐT.

- Thực hiện việc xác thực và phân quyền cho khách hàng khi thực hiện qua Internet.

- Lập các kế hoạch dự phòng nhằm đảm bảo tính liên tục của dịch vụ và hệ thống ngân hàng điện tử.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai các biện pháp tăng cường đấu tranh, phòng chống tội phạm liên quan đến thanh toán điện tử.

- Thiết lập quỹ dự phòng cho những rủi ro công nghệ.
- Mua bảo hiểm cho các thiết bị công nghệ
- Phân chia giới hạn rủi ro: Cần có chế độ hậu kiểm, khi phát hiện các sản phẩm dịch vụ nào có tổn thất cao cần ngừng hoạt động để kiểm tra trước khi đưa vào sử dụng lại, đặc biệt là dịch vụ ngân hàng điện tử.

+ Ngân hàng phân tán rủi ro nên phân tích tình hình khách hàng theo mô hình chất lượng trước khi quyết định giới hạn hạn mức thanh toán.

+ Nâng cao chất lượng công tác kiểm tra giám sát tuân thủ đối với hoạt động công nghệ.

+ Phối hợp chặt chẽ với NHNN, cơ quan Công An để đấu tranh, phòng chống các loại tội phạm liên quan đến lĩnh vực tài chính ngân hàng.

- Kí cam kết ràng buộc trách nhiệm với những nhân viên nắm quyền truy cập các hệ thống, đường truyền quan trọng.

3.2.10. 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 kịp thời 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.

- Để đáp ứng nhu cầu giao dịch của khách hàng qua mạng điện tử các ngân hàng cần xây dựng cho mình các website. Tuy nhiên các ngân hàng cũng cần phải quan tâm đến sự an toàn của các giao dịch qua mạng và sự cân bằng giữa hai loại cung cấp sản phẩm là giao dịch trực tiếp tại trụ sở và giao dịch qua mạng.

- Thiết lập các đường dây nóng, hộp thư điện tử trả lời tự động để chi nhánh có thể nhanh chóng phục vụ, giải đáp thắc mắc của khách hàng.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Ngân hàng Công Thương Việt Nam

- Tăng cường hỗ trợ mở rộng và phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật cho thanh toán điện tử, hiện đại hóa cơ sở hạ tầng.

- 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, hiệu quả, tiện lợi, an toàn và chính xác.

- Khoán chi phí và thu nhập để chi nhánh được chủ động trong việc mua sắm tài sản và chi tiêu đối với các hoạt động tuyên truyền, quảng bá hình ảnh tại địa phương.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

- Bổ sung, hoàn chỉnh khuôn khổ pháp lý và cơ chế chính sách cho phát triển thanh toán điện tử cho các ngân hàng thương mại trong nước.

- Trước hết là về vấn đề pháp lý, có thể nói rằng đến thời điểm hiện nay, nhiều ngân hàng đã hội đủ điều kiện hạ tầng kỹ thuật để cung cấp cho khách hàng các giao dịch điện tử, các tiện ích của home banking, mobile banking, internet banking,.. đã được triển khai đến khách hàng nhưng cơ sở pháp lý vẫn còn thiếu, chưa đầy đủ, Việt Nam vẫn chưa có luật giao dịch điện tử

- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cần có chính sách khuyến khích, hỗ trợ các ngân hàng thương mại tự đầu tư, hợp tác liên kết và vay vốn đầu tư vào cơ sở hạ tầng thanh toán điện tử, hiện đại hoá công nghệ ngân hàng.

- Sớm ban hành qui chế về quản lý dịch vụ NHĐT, tạo điều kiện phát triển các loại hình dịch vụ cần thu phí theo nguyên tắc thương mại.

- Cuối cùng, Ngân hàng nhà nước nên phối hợp với các ngân hàng thương mại thường xuyên tổ chức hội thảo, mở các khoá học về ngân hàng điện tử do các chuyên gia nước ngoài đảm nhiệm, có như vậy mới nâng cao kiến thức, kinh nghiệm về lĩnh vực này, đồng thời cập nhật được thông tin mới, giúp các ngân hàng thương

mại hoàn thiện và phát triển loại hình dịch vụ này một cách đúng hướng.

3.3.3. Kiến nghị đối với Chính phủ

- Cần chú trọng hơn nữa về dịch vụ ngân hàng điện tử, dành sự ưu tiên thích đáng để đầu tư phát triển thương mại điện tử.

- Nghiên cứu, xem xét việc gỡ bỏ hay nới lỏng các qui định, các chính sách có tính chất hạn chế về quản lý ngoại hối, độc quyền về viễn thông...

- Nhà nước sớm hoàn thiện cơ sở pháp lý cho hoạt động sử dụng và cung cấp dịch vụ NHĐT.

- Tăng cường phối hợp của các Bộ, Ngành và các cơ quan chức năng của Nhà nước với các NHTM trong vấn đề phát triển dịch vụ NHĐT.

- Chính phủ cần có những biện pháp mạnh đối với các doanh nghiệp không trả lương qua tài khoản đối với người lao động. Và có chế độ khuyến khích đối với các doanh nghiệp kinh doanh mua bán và dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại các trung tâm mua sắm, siêu thị, nhà sách, các công ty du lịch, hệ thống các nhà hàng và khách sạn

KẾT LUẬN

Trong quá trình nghiên cứu đề tài, trên cơ sở vận dụng phương pháp nghiên cứu khoa học, đi từ lý luận đến thực tiễn, đề tài “ Phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam CN KCN Phú Tài” đã tập trung giải quyết những nội dung quan trọng sau:

- Thứ nhất, đề tài đã làm rõ khái niệm Ngân hàng điện tử,

những ưu điểm của dịch vụ này và tầm quan trọng phải phát triển dịch vụ này trong tương lai.

- Thứ hai, đề tài cũng đã đi sâu phân tích tình hình phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam CN KCN Phú Tài, những thuận lợi, khó khăn cũng như những hiệu quả và hạn chế còn tồn tại để từ đó có những định hướng, giải pháp đúng đắn cho việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử

- Thứ ba, trên cơ sở những hạn chế còn tồn tại về dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam CN KCN Phú Tài, Luận văn đề xuất những giải pháp nhằm phát triển dịch vụ này.

- Ngoài những giải pháp được đưa ra để góp phần phát triển dịch vụ NHĐT thì bên cạnh đó cũng cần có sự quan tâm và hỗ trợ của Chính phủ, Ngân hàng nhà nước và các cấp có liên quan.

- Trong tương lai gần, khi mà các Ngân hàng phải luôn đối phó với những rủi ro từ hoạt động tín dụng, thì hoạt động phi tín dụng nói chung và dịch vụ Ngân hàng điện tử nói riêng sẽ được coi là tiềm năng khai thác của các Ngân hàng. Một mặt vừa hạn chế được rủi ro, mặt khác tăng thêm thu nhập ngoại lãi cho Ngân hàng. Mặc dù tác giả luận văn đã rất cố gắng để đạt được kết quả theo mục đích, nhiệm vụ đã xác định, nhưng do giới hạn khuôn khổ của một luận văn thạc sĩ và khả năng của bản thân còn hạn chế, nên chắc chắn luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả luận văn rất mong nhận được sự góp ý của các thầy cô, các nhà khoa học, các cán bộ quản lý trong lĩnh vực ngân hàng và những ai quan tâm đến lĩnh vực này để tác giả luận văn tiếp tục đi sâu nghiên cứu nhằm đem lại kết quả cao hơn cả về mặt lý luận và thực tiễn.

Trân trọng cảm ơn!