

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

PHAN VĂN HÀ

PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHÁT TRIỂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - CHI NHÁNH 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 2015

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. HOÀNG TÙNG

Phản biện 1: PGS. TS. Đào Hữu Hòa.

Phản biện 2: TS. Nguyễn Văn Hùng.

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 vào ngày 14 tháng 08 năm 2015.

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 phát triển như vũ bão của khoa học công nghệ, đặc biệt là ngành công nghệ thông tin, đã tác động đến mọi mặt hoạt động của đời sống, kinh tế - xã hội, làm thay đổi nhận thức và phương pháp sản xuất kinh doanh của nhiều lĩnh vực, nhiều ngành kinh tế khác nhau, trong đó có lĩnh vực ngân hàng. Những khái niệm về ngân hàng điện tử, giao dịch trực tuyến, thanh toán trên mạng đã bắt đầu trở thành xu thế phát triển và cạnh tranh của các ngân hàng thương mại ở Việt Nam. Phát triển các dịch vụ ngân hàng dựa trên nền tảng công nghệ thông tin - ngân hàng điện tử - là xu hướng tất yếu, mang tính khách quan, trong thời đại hội nhập kinh tế quốc tế. Lợi ích đem lại của ngân hàng điện tử là rất lớn cho khách hàng, ngân hàng và cho nền kinh tế, nhờ những tiện ích, sự nhanh chóng, chính xác của các giao dịch.

Có thể nói dịch vụ ngân hàng điện tử còn khá mới mẻ ở Việt Nam. Nhưng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin thì chắc chắn đây là một mảng dịch vụ chủ đạo cho các ngân hàng thương mại cổ phần trong tương lai.

Xuất phát từ lý do nêu trên, tác giả đã lựa chọn nghiên cứu đề tài: “Phân tích tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần phát triển thành phố Hồ Chí Minh- Chi nhánh Đà Nẵng” làm đề tài luận văn Thạc sĩ kinh tế của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Phân tích thực trạng, những thuận lợi, thành công cũng như những khó khăn, hạn chế trong hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014 và từ đó đề xuất các giải pháp để hoàn thiện dịch vụ ngân hàng điện tử tại HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian tới.

*** Câu hỏi nghiên cứu**

Câu hỏi 1: Dịch vụ ngân hàng điện tử của các ngân hàng thương mại cổ phần là gì? Ưu nhược điểm của ngân hàng điện tử? Các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ ngân hàng điện tử?

Câu hỏi 2: Thực trạng tình hình hoạt động của dịch vụ ngân hàng điện tử tại HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng? Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ ngân hàng điện tử của HDBank- chi nhánh Đà Nẵng?

Câu hỏi 3: Từ những nghiên cứu về lý luận, qua quá trình phân tích tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại HDBank – Chi nhánh Đà Nẵng. Cần thực hiện các giải pháp nào để hoàn thiện dịch vụ ngân hàng điện tử tại HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng?

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu: Thực trạng tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần phát triển thành phố Hồ Chí Minh – chi nhánh Đà Nẵng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu:

- *Về nội dung nghiên cứu:* Đề tài tập trung phân tích thực trạng tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần phát triển thành phố Hồ Chí Minh – chi nhánh Đà Nẵng.

- *Về không gian:* Nghiên cứu được thực hiện tại ngân hàng thương mại cổ phần phát triển thành phố Hồ Chí Minh – chi nhánh Đà Nẵng.

- *Về thời gian:* Thu thập số liệu trong thời gian từ năm 2012 đến năm 2014.

4. Phương pháp nghiên cứu

Việc phân tích các số liệu dựa trên phương pháp sau:

Phương pháp thống kê: Thu thập và xử lý thông tin qua hai nguồn đó là: dùng dữ liệu nội bộ của HDBank – Chi nhánh Đà Nẵng

và dữ liệu thu thập từ các nguồn sách báo, các phương tiện truyền thông, mạng internet,...

Phương pháp khảo sát tổng hợp và phân tích: Tổng hợp các nguồn thông tin thu thập được và tiến hành phân tích các dữ liệu thu thập.

Phương pháp khảo sát: Khảo sát tại một số ngân hàng đang cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tử.

Điều tra thông qua phiếu thăm dò khách hàng giao dịch tại ngân hàng và thu thập ý kiến đóng góp.

Các phương pháp khác: Phỏng vấn trực tiếp khách hàng, dựa vào các kiến thức chuyên môn về ngành ngân hàng.

*** Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

Luận văn đã nghiên cứu, phân tích và đánh giá tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần phát triển thành phố Hồ Chí Minh – Chi nhánh Đà Nẵng nhằm tìm ra các giải pháp thích hợp khả thi để hoàn thiện các loại hình dịch vụ ngân hàng điện tử một cách hiệu quả nhất cho ngân hàng và đem đến cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ hiện đại và tiện ích nhất.

5. Bố cục đề tài

Nội dung đề tài nghiên cứu, ngoài phần mở đầu, kết luận, các bảng biểu danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục. Nội dung chính của đề tài bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần phát triển thành phố Hồ Chí Minh – Chi nhánh Đà Nẵng.

Chương 3: Một số giải pháp hoàn thiện dịch vụ ngân hàng điện tử tại HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. SỰ PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TRÊN THẾ GIỚI

1.2. KHÁI NIỆM VỀ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Dịch vụ ngân hàng điện tử (Electronic Banking viết tắt là E-Banking), hiểu theo nghĩa trực quan đó là một loại dịch vụ ngân hàng được khách hàng thực hiện nhưng không phải đến quầy giao dịch gặp nhân viên ngân hàng. Hiểu theo nghĩa rộng hơn đây là sự kết hợp giữa một số hoạt động dịch vụ ngân hàng truyền thống với công nghệ thông tin và điện tử viễn thông. E-Banking là một dạng của thương mại điện tử (electronic commerce hay e-commerce) ứng dụng trong hoạt động kinh doanh ngân hàng.

1.3. LỢI ÍCH CỦA DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1.3.1. Về phía khách hàng

1.3.2. Về phía ngân hàng

1.3.3. Về mặt kinh doanh tiền tệ

1.3.4. Về mặt xã hội - kinh tế

1.4. HẠN CHẾ CỦA DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1.4.1. Vốn đầu tư lớn

1.4.2. Rủi ro cao

1.4.3. Thiếu thông tin quan trọng

1.5. CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1.5.1. Dịch vụ ngân hàng qua máy ATM (Automatic Teller Machine) – Máy rút tiền tự động

1.5.2. Dịch vụ ngân hàng qua máy EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale) – Máy thanh toán tại điểm bán hàng

1.5.3. Các loại thẻ ngân hàng

Ø Theo đặc tính kỹ thuật

Thẻ băng từ (Magnetic Stripe).

Thẻ thông minh (Smart Card).

Ø Theo tính chất thanh toán thẻ

Thẻ tín dụng (Credit Card).

Thẻ ghi nợ (Debit Card).

Thẻ rút tiền mặt (Cash Card).

Ø Theo phạm vi sử dụng

Thẻ nội địa.

Thẻ quốc tế.

1.5.4. Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại (Telephone-banking)

1.5.5. Dịch vụ ngân hàng qua mạng điện thoại di động (Mobile- Banking và SMS- Banking)

1.5.6. Dịch vụ ngân hàng tại nhà (Home Banking/ PC Banking)

1.5.7. Dịch vụ ngân hàng qua mạng máy tính toàn cầu (Internet Banking)

1.6. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1.6.1. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài

a. Sự phát triển của khoa học công nghệ thông tin

b. Môi trường pháp lý

c. Môi trường kinh tế – xã hội

1.6.2. Các nhân tố thuộc về ngân hàng

a. Nguồn vốn đầu tư

b. Nguồn nhân lực

c. Công tác đảm bảo an toàn bảo mật và phòng ngừa rủi ro

d. Hoạt động tuyên truyền, quảng bá và tiếp thị

e. Khả năng cung ứng dịch vụ

1.6.3. Các nhân tố thuộc về khách hàng

a. Sự hiểu biết và chấp nhận sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử

b. Trình độ và mức thu nhập của khách hàng

1.7. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.7.1. Khái niệm về phân tích hoạt động kinh doanh

Phân tích tình hình hoạt động kinh doanh hiểu theo nghĩa chung là quá trình nghiên cứu tất cả các sự vật, hiện tượng có liên quan trực tiếp và gián tiếp đến hoạt động sản xuất kinh doanh của con người. Quá trình phân tích được tiến hành từ bước khảo sát thực tế đến tư duy trừu tượng, tức là việc quan sát thực tế, thu thập số liệu, xử lý phân tích số liệu, đến việc đề ra định hướng các hoạt động tiếp theo.

1.7.2. Mục đích của phân tích tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần

Kiểm tra, đánh giá kết quả tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ thông qua những chỉ tiêu kinh tế đã đề ra.

Phát hiện những khả năng tiềm tàng trong dịch vụ.

Giúp ngân hàng nhìn nhận đúng khả năng, sức mạnh và hạn chế của mình trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử.

Giúp ngân hàng thương mại có thể nhận diện, phòng ngừa và xử lý rủi ro trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử.

1.7.3. Nội dung của phân tích tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần

Đánh giá quá trình hướng đến kết quả tình hình hoạt động kinh doanh của dịch vụ ngân hàng điện tử.

Phân tích tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử còn đi sâu vào xem xét các nhân tố ảnh hưởng, tác động đến sự biến động của các chỉ tiêu.

1.7.4. Tiêu chí của phân tích tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần

Các tiêu chí là: Tính năng và sự tiện ích của sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử, số lượng khách hàng, cơ cấu khách hàng, doanh thu, lợi nhuận từ dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng,...

1.7.5. Các phương pháp phân tích tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần

Thu thập số liệu về tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử và xử lý số liệu thu thập được.

Xác định các bảng biểu, các chỉ tiêu kinh tế phản ánh tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng.

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến thực trạng tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng.

Tổng hợp kết quả phân tích, đưa ra các kết luận đánh giá thực trạng kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ tại ngân hàng.

Xác định định hướng trong hoạt động ngân hàng điện tử và đưa ra các giải pháp cụ thể để phát triển và hoàn thiện dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHÁT TRIỂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHÁT TRIỂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1.1. Giới thiệu chung về ngân hàng phát triển thành phố Hồ Chí Minh

2.1.2. Giới thiệu chung về ngân hàng thương mại cổ phần phát triển thành phố Hồ Chí Minh – Chi nhánh Đà Nẵng

2.2. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA HDBANK – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TỪ NĂM 2012 ĐẾN NĂM 2014

2.2.1. Hoạt động huy động vốn của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Tình hình huy động vốn của HDBank – Chi nhánh Đà Nẵng có chiều hướng tăng, tuy nhiên tốc độ tăng lại có giảm qua 3 năm.

Nguồn vốn huy động từ tiền gửi dân cư đã tăng lên và có tốc độ tăng dần qua các năm.

Nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế giảm qua 3 năm, đó là do tác động của tình hình kinh tế.

2.2.2. Hoạt động cho tín dụng của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Hoạt động tín dụng của HDBank – Chi nhánh Đà Nẵng có xu hướng tăng, tuy nhiên tốc độ tăng lại không tăng.

Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu tăng qua 3 năm, nhưng tỷ lệ không tăng nhiều cụ thể.

2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của HDBank – Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Nguồn thu chủ yếu là từ hoạt động tín dụng, các khoản thu từ hoạt động giao dịch thanh toán và ngân quỹ. Bên cạnh đó ngân hàng còn chú trọng thúc đẩy hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử thời gian qua đã đem lại thu nhập tăng đều qua các năm.

Về chi phí trong giai đoạn này cũng có xu hướng giảm.

Tình hình kinh doanh của ngân hàng ngày càng phát triển và có xu hướng tăng qua các năm.

2.3. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI HDBANK- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TỪ NĂM 2012 ĐẾN NĂM 2014

2.3.1. Phân tích tình hình hoạt động dịch vụ thẻ của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

a. Tình hình phát hành thẻ trong giai đoạn từ năm 2012 đến 2014

Bảng 2.4. Tình hình phát hành thẻ của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Đơn vị tính: Thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	2013/2012		2014/2013	
				Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Số lượng thẻ phát hành	26.719	54.075	56.668	27.356	102,38	2.593	4,80

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014)

Thời gian qua số lượng thẻ phát hành có chiều hướng tăng nhanh đặc biệt là năm 2013, năm 2014 cũng tăng tuy nhiên tốc độ tăng

không nhanh hơn so với năm 2013. Năm 2014 số liệu vẫn tăng nhưng chưa có đột biến so với năm trước.

b. Tình hình sử dụng thẻ trong giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

Ø Phân loại theo loại thẻ sử dụng

Thẻ ghi nợ nội địa: trong 3 năm qua đặc biệt năm 2013 có một sự bức phá rõ rệt so với năm 2014. Đến năm 2014, số lượng thẻ phát hành vẫn tăng nhưng tốc độ tăng không cao so với năm trước.

Thẻ Visa Debit: Năm 2012 thẻ mới được đưa vào áp dụng nên chưa có nhiều thẻ được phát hành. Năm 2013 số lượng thẻ cũng tăng nhanh hơn so với năm 2014.

Thẻ Visa Credit: Tình hình phát hành thẻ Visa Credit cũng có xu hướng tăng mạnh ở năm 2013 và có giảm tốc độ tăng trưởng ở năm 2014.

Ø Phân loại thẻ đối tượng sử dụng thẻ

Nhóm khách hàng chiếm tỷ trọng cao nhất về thẻ luôn là nhóm công nhân viên chức.

Nhóm học sinh sinh viên là nhóm khách hàng có tỷ trọng cao thứ hai và cũng là nhóm thẻ có tốc độ tăng nhanh nhất trong 3 nhóm khách hàng.

Nhóm khách hàng khác gồm: Số lượng thẻ phát hành tuy có tăng nhưng không nhiều và nổi trội như 2 nhóm trên.

c. Tình hình hoạt động của các máy ATM và hệ thống các máy POS thanh toán trong giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

Trong thời gian năm 2012 đến năm 2014 thì số lượng ATM của HDBank trên địa bàn thành phố Đà Nẵng là 4 trụ.

Hệ thống máy POS trong địa bàn Đà Nẵng thời gian trên cũng tăng trưởng rất nhanh và phủ đều trong địa bàn.

d. Lợi nhuận từ dịch vụ thẻ trong giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

Bảng 2.10. Lợi nhuận phát hành thẻ của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Đơn vị tính: VNĐ

CHỈ TIÊU	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Chênh lệch 2013/2014		Chênh lệch 2014/2013	
				Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Lợi nhuận thẻ ghi nợ nội địa	518.310.000	2.534.668.500	4.294.842.500	2.016.358.500	389,03	1.760.174.000	69,44
Lợi nhuận thẻ Visa Debit	882.000	27.703.070	119.565.040	26.821.070	3.040,94	91.861.970	331,59
Lợi nhuận thẻ Visa Credit	(1.377.000)	5.040.400	82.875.600	6.417.400	100	77.835.200	1.544,23
TỔNG LỢI NHUẬN PHÁT HÀNH THẺ	517.815.000	2.567.411.970	4.497.283.140	2.049.596.970	395,82	1.929.871.170	75,17

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014)

Lợi nhuận của thẻ ghi nợ nội địa tăng vượt bậc qua các năm.

Lợi nhuận của thẻ Visa debit cũng tăng vượt bậc qua từng năm.

Tình hình lợi nhuận của thẻ Visa credit cũng tăng mạnh qua từng năm.

e. Bảng câu hỏi khảo sát về sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thẻ của HDBank – chi nhánh Đà Nẵng

Tổng hợp kết quả phiếu khảo sát. Ta thấy, dịch vụ thẻ của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng hiện đang rất được khách hàng hài lòng và tin dùng.

2.3.2. Phân tích tình hình hoạt động của dịch vụ Ebanking giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

a. Giới thiệu về các tiện ích khi sử dụng dịch vụ Ebanking của HDBank

b. Số lượng khách hàng đăng ký dịch vụ Ebanking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian từ năm 2012 đến năm 2014

Số lượng khách hàng tăng không ngừng qua các năm cả số lượng lẫn tốc độ tăng trưởng.

c. Phân loại khách hàng sử dụng dịch vụ Ebanking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Đối tượng chủ yếu và chiếm tỷ trọng cao nhất qua các năm là học sinh, sinh viên.

Công nhân viên chức có xu hướng giảm qua 3 năm.

Đối tượng khác: cơ cấu khách hàng này luôn thấp ở các năm và trong thời gian từ 2012 đến 2014 thì có xu hướng giảm.

d. Tình hình doanh thu dịch vụ Ebanking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Bảng 2.16. Doanh thu dịch vụ Ebanking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Đơn vị tính: VNĐ

CHỈ TIÊU	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Chênh lệch 2013/2014		Chênh lệch 2014/2013	
				Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Chuyển khoản trên Ebanking	207.113.500	300.800.500	370.749.500	93.687.000	45,23	69.949.000	23,25
Các dịch vụ thanh toán	118.093.800	235.474.800	308.312.400	117.381.000	99,40	72.837.600	30,93
TỔNG	325.207.300	536.275.300	679.061.900	211.068.000		142.786.600	

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh Ebanking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014)

Doanh thu của dịch vụ Ebanking tăng qua các năm. Doanh thu tăng, nhưng về tốc độ tăng thì năm 2014 có sự chậm so với sức tăng của năm 2013.

Doanh thu chủ yếu từ nguồn chuyển khoản qua Ebanking. Nhưng về sau, doanh thu dịch vụ thanh toán cũng chuyển biến tăng cao lên và cơ cấu cũng tăng lên.

e. Đánh giá về chất lượng dịch vụ Ebanking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Việc phát triển chất lượng dịch Ebanking của HDBank luôn được chú trọng nhằm tạo sự tin cậy và thỏa mãn cho khách hàng được các chuyên gia về ngân hàng đánh giá cao.

f. Bảng câu hỏi khảo sát về sự hài lòng về chất lượng dịch vụ Ebanking của HDBank – chi nhánh Đà Nẵng

Kết quả cho thấy, khách hàng đã đang và sẽ hài lòng và tin tưởng về dịch vụ Ebanking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng.

2.3.3. Phân tích tình hình hoạt động của dịch vụ SMS banking giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

a. Giới thiệu về dịch vụ SMS banking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

b. Tình hình hoạt động của dịch vụ SMS banking giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

Ø Số lượng khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ SMS banking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Số lượng khách hàng tăng nhiều và liên tục qua 3 năm trên.

Năm 2013, có sự gia tăng mạnh của khách hàng đăng ký dịch vụ SMS Banking của HDBank.

Năm 2014, số lượng khách hàng vẫn tăng đều nhưng về tốc độ thì không cao bằng năm trước.

Ø Tình hình doanh thu dịch vụ SMS Banking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

Tình hình doanh thu của 3 loại phí trên có chiều hướng tăng qua 3 năm. Tuy nhiên, năm 2013 có số lượng và tốc độ tăng cao hơn năm 2014. Nguồn thu chủ yếu và chiếm tỷ trọng cao qua các năm vẫn là thu phí dịch vụ SMS Banking. Tuy về tốc độ tăng có giảm nhưng về doanh thu vẫn tăng.

Tỷ trọng doanh thu của dịch vụ bankplus không nhiều bằng phí dịch vụ SMS Banking.

Chuyển tiền liên ngân hàng qua thẻ sử dụng Bank Plus cũng mang lại nguồn doanh thu dồi dào và ổn định qua 3 năm.

Bảng 2.21. Tình hình doanh thu dịch vụ SMS Banking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Đơn vị tính: VNĐ

CHỈ TIÊU	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Chênh lệch 2013/2014		Chênh lệch 2014/2013	
				Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Thu phí dịch vụ SMS Banking	1.983.907.200	3.788.505.600	4.788.432.000	1.804.598.400	90,96	999.926.400	26,39
Phí duy trì dịch vụ BankPlus	428.340.000	752.136.000	900.636.000	323.796.000	75,59	148.500.000	19,74
Chuyển tiền liên ngân hàng qua số thẻ	163.047.500	262.119.000	337.656.000	99.071.500	60,76	75.537.000	28,82
TỔNG	2.575.294.700	4.802.760.600	6.026.724.900	2.227.465.900		1.223.963.400	

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh dịch vụ SMS Banking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến 2014)

c. Bảng câu hỏi về sự hài lòng của dịch vụ SMS Banking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng

Kết quả cho ta thấy, sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ này là rất cao.

2.3.4. Phân tích tình hình hoạt động của dịch vụ Mobile banking giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

a. Giới thiệu về dịch vụ Mobile Banking HDBank

b. Tình hình hoạt động của dịch vụ Mobile banking giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014

Ø Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking gia tăng qua các năm nhưng tốc độ thì năm 2013 cao hơn so với năm 2014.

Ø Tình hình doanh thu của dịch vụ Mobile Banking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng thời gian từ năm 2012 đến năm 2014

Bảng 2.25. Doanh thu dịch vụ Mobile Banking của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng từ năm 2012 đến năm 2014

Đơn vị tính: VNĐ

CHỈ TIÊU	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Chênh lệch 2013/2014		Chênh lệch 2014/2013	
				Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Chuyển khoản trên Mobile Banking	146.789.500	207.168.500	263.384.000	60.379.000	41,13	56.215.500	27,14
Dịch vụ thanh toán	64.449.000	104.049.000	142.342.200	39.600.000	61,44	38.293.200	36,80
TỔNG	211.238.500	311.217.500	405.726.200	99.979.000		94.508.700	

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ Mobile Banking từ năm 2012 đến năm 2014)

Doanh thu tăng qua các năm tuy nhiên về tốc độ của năm 2013 cao hơn tốc độ tăng của năm 2014.

Cơ cấu doanh thu ban đầu chủ yếu là từ dịch vụ chuyển khoản. Nhưng về sau tỷ lệ doanh thu của các dịch vụ thanh toán cũng

dần tăng lên qua các năm.

c. Bảng câu hỏi về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ Mobile Banking HDBank

Kết quả cho thấy khách hàng đang rất hài lòng với dịch vụ Mobile Banking của HDBank – chi nhánh Đà Nẵng.

2.4. NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI HDBANK – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TỪ NĂM 2012 ĐẾN 2014

2.4.1. Những kết quả đạt được từ hoạt động ngân hàng điện tử tại chi nhánh

a. Về hoạt động thẻ

Số lượng và doanh thu tăng đều qua các năm.

Sự ra đời của 2 loại thẻ thanh toán mới đã đem đến rất nhiều sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng.

Hệ thống mạng lưới ATM và máy POS được liên kết và mở rộng nhiều, đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

b. Về hoạt động Ebanking

Ebanking gần gũi với khách hàng.

Lỗi chương trình được nâng cấp và hoàn thiện thường xuyên.

Giao diện cũng được cải tiến hoàn thiện.

c. Về hoạt động SMS Banking

Khách hàng chỉ tốn một khoản phí nhỏ để hưởng lợi ích lớn từ dịch vụ đã là một nhân tố quan trọng để hầu hết khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.

d. Về hoạt động Mobile Banking

HDBank đã phát triển dịch vụ Mobile Banking đúng thời điểm.

Đi kèm với đó là các chính sách bảo mật cũng tăng cường.

2.4.2. Những hạn chế cần khắc phục của hoạt động ngân hàng điện tử tại chi nhánh

Đa số khách hàng truyền thống chưa biết nhiều về dịch vụ. Tình trạng nghẽn mạng gây phiền phức cho khách hàng.

a. Về hoạt động thẻ

Số lượng ATM còn ít và phân bố chưa rộng khắp. ATM chưa có 2 chức năng nộp tiền và chuyển khoản. Hạn mức tiếp quỹ mỗi lần của ATM thấp. Tồn tại một số điểm thu phí sử dụng thẻ Visa Credit.

b. Về hoạt động Ebanking

Chưa liên kết được nhiều trang mạng thanh toán trực tuyến. Quy trình chuyển khoản ngoài hệ thống còn rườm rà.

c. Về hoạt động Mobile Banking

Khách hàng sử dụng dịch vụ này chỉ chiếm tỷ trọng thấp. Nhiều khách hàng còn chưa hiểu rõ về sản phẩm này. Quy trình chuyển tiền qua tài khoản còn qua nhiều cấp.

2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế của hoạt động ngân hàng điện tử tại HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng

a. Nguyên nhân khách quan

- Ø Thói quen chi tiêu và thanh toán của đại đa số khách hàng
- Ø Mức sống chung còn thấp
- Ø Vốn và cơ sở vật chất kỹ thuật
- Ø Hệ thống mạng internet chung và hệ thống mạng nội bộ của ngân hàng

b. Nguyên nhân chủ quan

- Ø HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng chưa thực sự tập trung đầu tư cho việc phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử

Ø Hiểu biết và trình độ về công nghệ thông tin của đội ngũ nhân viên của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng còn hạn chế

Ø Mô hình tổ chức chưa hợp lý và tuân thủ theo cải cách yêu cầu hiện đại hóa

Ø Quy trình lệnh thanh toán còn rườm rà và quá nhiều cấp trung gian

Ø Đầu tư vào hệ thống thanh toán trong khu vực còn chưa thực sự tập trung đầu tư và hệ thống thanh toán còn nhiều bất cập

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI HDBANK – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA HDBANK – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TRONG TƯƠNG LAI

HDBank sẽ cung cấp nhiều dịch vụ và mở rộng mạng lưới.

HDBank sẽ tăng nguồn đầu tư cho việc phát triển dịch vụ.

Hiện đại hóa hệ thống công nghệ ngân hàng.

Tiếp tục phát triển thêm các phương thức thanh toán mới.

3.2. NHỮNG THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA HDBANK – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.2.1. Những thuận lợi

a. Môi trường hoạt động

Ø Điều kiện tự nhiên xã hội

Ø Về chính trị pháp luật

Ø Về trình độ văn hóa và thu nhập của người dân

b. HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng

Ø Địa điểm trụ sở chính

Ø Cơ sở hạ tầng chi nhánh Đà Nẵng

Ø Nguồn nhân lực và trình độ của đội ngũ cán bộ nhân viên

HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng

Ø Khách hàng của HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng

3.2.2. Những khó khăn

Thói quen sử dụng tiền mặt của người dân.

Sự cạnh tranh của các đối thủ cạnh tranh.

Kiến thức dịch vụ của một số nhân viên còn chưa vững.

Cơ sở pháp lý về dịch vụ chưa đầy đủ và thiếu tính đồng bộ.

3.3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA HDBANK - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.3.1. Tập trung đào tạo đội ngũ nguồn nhân lực

Trong các kỳ tuyển dụng của HDBank, cần chú ý tuyển vào những cán bộ trẻ, năng động, có kiến thức chuyên môn tốt.

Thường xuyên có những cuộc thi sát hạch về nghiệp vụ chuyên môn, giao tiếp phục vụ khách hàng, tin học, ngoại ngữ,...

3.3.2. Chiến lược quảng bá sản phẩm đến gần hơn với người sử dụng

a. *Đẩy mạnh tiếp thị, quảng cáo, tuyên truyền*

Tuyên truyền quảng cáo trên đài báo, các phương tiện thông tin đại chúng.

Khuyến khích và thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ.

Dẫn chứng cho khách hàng thấy được sự tiện ích dịch vụ.

b. *Đổi mới phong cách giao tiếp, phong cách phục vụ khách hàng văn minh, lịch sự, tận tình và nhanh chóng*

c. Thực hiện chính sách khách hàng hợp lý

d. Mở rộng quan hệ với khách hàng

3.3.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ

Phải xây dựng một đội ngũ nhân viên nhiệt tình, năng động.

Xây dựng các chính sách ưu đãi đối với các khách hàng lâu năm, các khách hàng thân thiết.

3.3.4. Góp ý, tham mưu và đề xuất một số giải pháp cho HDBank hội sở về dịch vụ ngân hàng điện tử của HDBank

a. Đa dạng hóa kênh giao dịch và phương án mở rộng thêm một kênh giao dịch cho dịch vụ ngân hàng điện tử

Ø Đa dạng hóa kênh giao dịch

Ø Phương án mở rộng thêm một kênh giao dịch cho dịch vụ ngân hàng điện tử: Dịch vụ đăng ký phát hành thẻ cho khách hàng cá nhân và đăng ký vay vốn qua mạng

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

Thứ nhất: HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng cần phải tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ truyền thống.

Thứ hai: Phát triển các hoạt động dịch vụ ở mức độ nhất định, phù hợp với tình hình thực tế, trình độ phát triển của nền kinh tế, nhu cầu của khách hàng.

Thứ ba: Mở rộng những nghiệp vụ, dịch vụ mang tính định hướng thị trường sau khi đã đầu tư đổi mới, cải tiến kỹ thuật công nghệ. Cụ thể:

Ø Dịch vụ Ebanking thanh toán qua mạng internet

Ø Nộp thuế điện tử cho doanh nghiệp

Ø Séc trực tuyến

c. Liên kết hệ thống giao dịch điện tử liên ngân hàng

HDBank sẽ liên kết thêm với nhiều ngân hàng nữa để đáp

ứng được tốt hơn nhu cầu chuyển tiền qua thẻ của khách hàng.

Liên kết và mở rộng hệ thống thanh toán liên ngân hàng.

d. Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng điện tử

Xây dựng hệ thống viễn thông liên kết thông suốt với tất cả các đơn vị kinh doanh của HDBank trên toàn hệ thống.

Xây dựng cơ sở quản lý dữ liệu tập trung trên toàn hệ thống.

Nghiên cứu phát triển và ứng dụng tính năng nộp tiền và chuyển khoản vào hệ thống ATM.

Mở rộng và tăng cường hệ thống ATM. Bên cạnh đó, cũng phải cần phân bổ hợp lý các vị trí lắp đặt ATM.

3.4. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.4.1. Đối với chính phủ

a. Thúc đẩy sự phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, tăng cường thông tin tuyên truyền và phổ biến kiến thức về thanh toán không dùng tiền mặt

b. Tạo điều kiện để hệ thống ngân hàng Việt Nam giao lưu với ngân hàng trong khu vực và trên thế giới

c. Đầu tư cho hệ thống giáo dục

3.4.2. Đối với ngân hàng nhà nước

a. Hoàn thiện và phát triển hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng

b. Xây dựng cải thiện hành lang pháp lý cho ngân hàng điện tử

3.4.3. Đối với bộ bưu chính viễn thông

Mở rộng tối đa mật độ phủ sóng điện thoại, di động (vùng sâu, vùng xa).

Đầu tư cho cơ sở hạ tầng, mạng lưới internet.

Hợp lý hóa các mức phí sử dụng các dịch vụ bưu chính viễn thông.

3.4.4. Đối với ban lãnh đạo HDBank

Tăng cường thường xuyên và liên tục các khóa đào tạo từ hội sở về đến các cụm chi nhánh đặc thù.

Đầu tư cơ sở hạ tầng cho chi nhánh.

Nghiên cứu ứng dụng hệ thống và các phần mềm ứng dụng cho các dịch vụ ngân hàng điện tử.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

KẾT LUẬN

Việc xây dựng hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử là tất yếu đối với một ngân hàng hiện đại, hoạt động trong một môi trường cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng thương mại. Ngân hàng HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng vừa phải có chiến lược để giữ vững thị trường và không ngừng phát triển mở rộng thị trường mới phục vụ quan tâm chăm sóc khách hàng mới. Khẳng định uy tín và sự tồn tại của ngân hàng HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng trong địa bàn thành phố Đà Nẵng và các khu vực lân cận.

Trên cơ sở vận dụng những phương pháp nghiên cứu lý luận và thực tiễn luận văn đã lý giải được một số vấn đề sau:

Làm rõ bản chất dịch vụ ngân hàng điện tử. Tính tất yếu phải phát triển dịch vụ này. Những ưu điểm và nhược điểm, đồng thời làm rõ các nội dung của việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.

Phân tích thực trạng tình hình hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng. Nêu lên những thành tựu đạt được cần phát huy đồng thời chỉ ra những hạn chế và nguyên nhân cần khắc phục của nó trong thời gian tới.

Đề xuất một số phải pháp có tính chất khả thi nhằm hoàn thiện và đưa dịch vụ ngân hàng điện tử đến với người sử dụng một cách rộng rãi nhất.

Mặc dù đã đề cập được rất nhiều vấn đề lý luận, thực tiễn và các giải pháp trong việc phát triển và hoàn thiện dịch vụ ngân hàng điện tử tại HDBank - Chi nhánh Đà Nẵng. Tuy nhiên, dịch vụ ngân hàng điện tử là một nội dung nghiên cứu hết sức rộng, phức tạp trong khi kinh nghiệm của bản thân còn hạn chế, luận văn không tránh khỏi những thiếu sót rất mong các thầy cô góp ý để luận văn được hoàn thiện hơn.