

# MỤC LỤC

Trang phụ bì

Lời cam đoan

Mục lục

Danh mục các chữ viết tắt

Danh mục bảng, biểu đồ

Lời mở đầu

## **CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ**

<b>1.1. Khái niệm</b> .....	1
1.1.1. Thương mại điện tử .....	1
1.1.2. Dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	2
<b>1.2. Sự phát triển của dịch vụ Ngân hàng điện tử</b> .....	3
1.2.1. Các giai đoạn phát triển của Ngân hàng điện tử .....	3
1.2.2. Sự phát triển của dịch vụ Ngân hàng điện tử tại các NHTM Việt Nam .....	4
<b>1.3. Tính tất yếu phải phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại Việt Nam</b> .....	5
1.3.1. Vai trò của Ngân hàng điện tử trong xu thế hội nhập.....	5
1.3.2. Một số dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Việt Nam .....	7
1.3.3. Tính ưu việt của dịch vụ Ngân hàng điện tử .....	12
<b>1.4. Điều kiện để phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử</b> .....	14
1.4.1. Điều kiện pháp lý .....	14
1.4.2. Điều kiện công nghệ .....	15
1.4.3. Điều kiện về con người.....	17
<b>1.5. Sự phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử của các nước trên thế giới</b> .....	18

1.5.1. Tình hình phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử ở các nước trong khu vực và trên thế giới .....	18
1.5.2. Các dịch vụ Ngân hàng điện tử trong khu vực và trên thế giới.....	19
Kết luận chương 1 .....	21
<b>CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU</b>	
<b>2.1. Giới thiệu Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu .....</b>	<b>22</b>
2.1.1. Thông tin tổng quan .....	22
2.1.2. Tình hình hoạt động của ACB từ năm 1993 đến 2007 .....	26
<b>2.2. Tình hình phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại ACB.....</b>	<b>29</b>
2.2.1. Giới thiệu phòng Ngân hàng điện tử của ACB.....	29
2.2.2. Hệ thống Ngân hàng điện tử tại ACB.....	29
2.2.3. Các dịch vụ Ngân hàng điện tử được triển khai tại ACB .....	35
2.2.4. Cạnh tranh giữa ACB và các Ngân hàng TMCP trong việc cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	42
2.2.5. Kết quả kinh doanh từ Ngân hàng điện tử trong thời gian qua .....	45
<b>2.3. Những thuận lợi và khó khăn khi phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại ACB.....</b>	<b>47</b>
2.3.1. Đối với Ngân hàng.....	47
2.3.2. Đối với khách hàng.....	50
<b>2.4. Những thành công và hạn chế của ACB trong việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử.....</b>	<b>52</b>

2.4.1. Về mặt quản lý.....	52
2.4.2. Về mặt cung ứng dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	54
Kết luận chương 2.....	61

### **CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP GÓP PHẦN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU**

<b>3.1. Định hướng phát triển công nghệ thông tin Ngân hàng đến năm 2020 ...</b>	<b>62</b>
3.1.1. Về mục tiêu.....	63
3.1.2. Về định hướng.....	64
3.1.3. Về nhiệm vụ trọng tâm đến năm 2020.....	64
<b>3.2. Thời cơ và thách thức đối với ACB trong việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử trong thời gian sắp tới.....</b>	<b>66</b>
3.2.1. Thời cơ.....	68
3.2.2. Thách thức.....	69
<b>3.3. Các giải pháp phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại ACB .....</b>	<b>70</b>
3.3.1. Đẩy mạnh việc quảng bá sản phẩm.....	70
3.3.2. Phát triển hạ tầng cơ sở và đầu tư các công nghệ hiện đại.....	72
3.3.3. Đa dạng hóa, phát triển các dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	73
3.3.4. Phát triển nguồn nhân lực.....	75
3.3.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.....	78
<b>3.4. Một số kiến nghị đối với Chính phủ và cơ quan quản lý.....</b>	<b>79</b>
Kết luận chương 3.....	81

Kết luận

Tài liệu tham khảo

Phụ lục

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ACB	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
ATM	Máy rút tiền tự động
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam
CA	Chứng chỉ số
CMND	Chứng minh nhân dân
CNTT	Công nghệ thông tin
EAB	Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á
LAN	Mạng cục bộ
NH	Ngân hàng
NHTM	Ngân hàng thương mại
SCB	Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín
TCBS	Giải pháp Ngân hàng toàn diện
TK	Tài khoản
TMCP	Thương mại cổ phần
TMĐT	Thương mại điện tử
VCB	Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam
VIP	Khách hàng thân thiết
VPN	Mạng riêng ảo
WAN	Mạng diện rộng
WTO	Tổ chức thương mại thế giới

## **DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ**

Bảng 2.1	Quá trình tăng vốn điều lệ tại ACB từ 1993 đến 2007
Bảng 2.2	So sánh các tiện ích của sản phẩm Ngân hàng điện tử của ACB và các Ngân hàng TMCP
Bảng 2.3	Kết quả kinh doanh từ dịch vụ Home-Banking và Mobile-Banking từ năm 2004 đến tháng 6 năm 2008
Biểu đồ 2.1	Tổng tài sản của ACB trong giai đoạn 2003-2007
Biểu đồ 2.2	Vốn huy động của ACB trong giai đoạn 2003 – 2007
Biểu đồ 2.3	Dư nợ cho vay của ACB trong giai đoạn 2003 – 2007
Biểu đồ 2.4	Lợi nhuận trước thuế của ACB trong giai đoạn 2003 – 2007
Biểu đồ 2.5	Giới tính
Biểu đồ 2.6	Độ tuổi
Biểu đồ 2.7	Thời gian giao dịch với ACB
Biểu đồ 2.8	Nghề nghiệp
Biểu đồ 2.9	Loại hình công ty đang làm việc
Biểu đồ 2.10	Dịch vụ đang sử dụng
Biểu đồ 2.11	Nguồn nhận biết thông tin
Biểu đồ 2.12	Tiện ích sử dụng
Biểu đồ 2.13	Tần suất sử dụng mỗi tháng
Biểu đồ 2.14	Lý do sử dụng dịch vụ
Biểu đồ 2.15	Lý do chưa sử dụng dịch vụ