

# GIỚI THIỆU

## 1. Lý do nghiên cứu đề tài

Với xu thế tất yếu của quá trình toàn cầu hoá và hội nhập kinh tế quốc tế, vấn đề cạnh tranh được đặt ra cực kỳ quan trọng đối với hầu hết các lĩnh vực trong nền kinh tế nước ta, trong đó cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng rất được chú trọng bởi hiện nay lĩnh vực ngân hàng Việt Nam còn khoảng cách khá xa, từ vài thập kỷ hoặc hơn nữa, so với các nước trong khu vực và thế giới. Sự yếu kém và non nớt của Ngành ngân hàng Việt Nam với các vấn đề như nợ xấu tồn đọng, dịch vụ ngân hàng đơn điệu, tính an toàn chưa cao, công nghệ lạc hậu, tổ chức công kênh, vốn ít, trình độ quản lý, giám sát chưa hoàn thiện,..v..v.. đang là những thách thức lớn. Thêm vào đó, khi “hơi nóng“ hội nhập đang đến gần, các ngân hàng Việt Nam sắp phải đối mặt với sự gia nhập của các Ngân hàng Nước Ngoài, những tập đoàn Tài chính đa quốc gia với sự dày dặn về kinh nghiệm, tiềm lực Tài chính khổng lồ, kỹ thuật, công nghệ hiện đại...thì để tồn tại và phát triển dù muốn hay không phải có một sự “thay da đổi thịt” thật sự trong lĩnh vực ngân hàng, các ngân hàng Việt Nam phải có những nỗ lực hết mình để bắt kịp tiến trình hiện đại hóa ngân hàng, bên cạnh hoàn thiện những nghiệp vụ truyền thống, tập trung phát triển các ứng dụng ngân hàng hiện đại, không ngừng cải tiến, đa dạng hoá, nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ của mình, đáp ứng yêu cầu nâng cao năng lực cạnh tranh, hội nhập và phát triển.

Để bắt kịp tiến trình đó, hiện nay nhiều ngân hàng trong nước đang đẩy mạnh việc đầu tư kỹ thuật, công nghệ, tin học hóa mà bước đầu là tạo ra mạng trực tuyến trong hệ thống ngân hàng của mình và các ứng dụng về mặt sản

phẩm trên nền tảng đã xây dựng, giúp khách hàng có thể giao dịch đa dạng và thuận tiện. Các định vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng Ngoại Thương ra đời cũng không ngoài mục đích đó, song, sự mới mẻ của những dịch vụ này cùng với sự non trẻ về kinh nghiệm, nguồn vốn hạn hẹp, công nghệ chưa cao khiến cho việc ứng dụng các dịch vụ này chưa được đa dạng, hoàn thiện và mở rộng, con đường đưa những tiện ích này đến tay người sử dụng còn nhiều gian nan.

Dịch vụ ngân hàng điện tử còn khá mới mẻ ở Việt Nam, nhưng với sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin thì chắc chắn đây sẽ là mảng dịch vụ chủ đạo của các ngân hàng thương mại trong tương lai. Hầu hết các ngân hàng trong nước hiện nay đã và đang nhắm tới mảng dịch vụ này, song còn nhiều khó khăn chưa tháo gỡ được. Với mong muốn đi trước đón đầu, đề tài này nhằm tháo gỡ những khó khăn, tìm giải pháp để phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, đa dạng hoá sản phẩm, dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh, từng bước hiện đại hóa và hội nhập vào xu thế chung của thời đại.

## **2. Xác định vấn đề nghiên cứu**

Xác định vấn đề nghiên cứu tức là xác định cái cần giải quyết nhằm định hướng điều tra và thiết lập mục tiêu nghiên cứu thích hợp. Hiện nay dịch vụ ngân hàng điện tử ở Việt Nam còn chưa phổ biến lắm, song trước thách thức cạnh tranh để tồn tại và phát triển thì việc nỗ lực để hoàn thiện và mở rộng phát triển dịch vụ này là hết sức cần thiết đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam. Đề tài sẽ đi vào nghiên cứu các vấn đề sau:

Trước hết, vì dịch vụ ngân hàng điện tử còn quá mới mẻ ở Việt Nam nên toàn bộ chương một của đề tài sẽ đi vào nghiên cứu về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử trên thế giới. Phần này tạo cơ sở để nghiên cứu tiếp phần sau.

Tiếp theo sẽ nghiên cứu về sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử hiện nay tại Việt Nam, xem xét các yếu tố cần thiết cho sự ra đời và phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam.

Cuối cùng, nghiên cứu về điều kiện, qui trình, quy định cung ứng và cách thức sử dụng các tiện ích dịch vụ Ngân hàng Điện tử tại Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam, đồng thời nghiên cứu những thuận lợi và bất lợi của dịch vụ Ngân hàng Điện tử từ hai góc độ: khách hàng sử dụng và nhà cung ứng (Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam) để từ đó có hướng giải quyết những khó khăn, hoàn thiện và phát triển các sản phẩm, dịch vụ tốt hơn, đưa tiện ích của những dịch vụ này đến gần hơn với người sử dụng.

### **3. Câu hỏi và mục tiêu nghiên cứu:**

Từ vấn đề nghiên cứu được đặt ra như trên, việc nghiên cứu đề tài này phải trả lời cho được các câu hỏi sau:

Thứ nhất, sự cần thiết của dịch vụ ngân hàng điện tử đối với các ngân hàng thương mại trong nước và các ngân hàng đã có sự chuẩn bị, đón nhận như thế nào cho sự ra đời của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam?

Thứ hai, so với thế giới thì các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam đã đa dạng chưa, tạo được nhiều tiện ích chưa và chất lượng như thế nào?

Thứ ba, chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng Ngoại thương Việt Nam ra sao và mức độ quan tâm của khách hàng đến loại hình dịch vụ này

như thế nào. Đối với Ngân hàng, việc cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử gặp những khó khăn gì? Hướng giải quyết những khó khăn đó như thế nào? Đối với khách hàng, khi sử dụng dịch vụ này, họ gặp những khó khăn nào? Điều gì khiến người sử dụng còn e ngại khi sử dụng dịch vụ này? Những rào cản nào là thực sự đối với họ? Và hướng giải quyết như thế nào?

Bên cạnh việc phải trả lời được những câu hỏi trên, nghiên cứu đề tài này còn nhằm đạt được 5 mục tiêu sau:

- Thứ nhất, điều tra thực trạng về sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.
- Thứ hai, đánh giá đúng những ưu, nhược điểm của sản phẩm dịch vụ này.
- Thứ ba, hiểu rõ được thái độ của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ này.
- Thứ tư, tìm hiểu thêm một số sản phẩm dịch vụ Ngân hàng điện tử khác mà Ngân hàng ngoại thương chưa sử dụng.
- Thứ năm, tìm được giải pháp và chiến lược cụ thể nhằm hoàn thiện và mở rộng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu:**

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu sau được sử dụng:

**Phương pháp thống kê:** Thu thập và xử lý thông tin qua hai nguồn đó là: dùng dữ liệu nội bộ được tạo ra bởi chính Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam ; dùng dữ liệu ngoại vi thu thập từ các nguồn sách báo, các phương tiện truyền thông, thông tin thương mại, các tổ chức, Hiệp hội .

**Phương pháp thăm dò:**

- Khảo sát thực tế, phỏng vấn trực tiếp khách hàng giao dịch và một số ngân hàng đang cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Điều tra thông qua bảng câu hỏi khách hàng giao dịch của Vietcombank nhằm thu thập ý kiến đóng góp.

**5. Phạm vi nghiên cứu:**

Phạm vi nghiên cứu của đề tài chỉ nhằm xoay vào nghiên cứu trong hệ thống Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam. Tuy nhiên, để đạt được những mục tiêu đề ra trên đây thì đề tài phải tìm hiểu về sản phẩm dịch vụ Ngân hàng điện tử ở những Ngân hàng Thương mại khác ở Việt Nam và những dịch vụ Ngân hàng điện tử ở các nước chưa được sử dụng ở Việt Nam. Từ cơ sở nghiên cứu đó mới có được sự so sánh, đánh giá chính xác và tìm ra giải pháp để phát triển mở rộng dịch vụ này tại Ngân hàng Ngoại thương.

**6. Nội dung:**

Nội dung đề tài nghiên cứu được trình bày thành ba phần lớn:

Chương I, trình bày về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử trên thế giới. Đi vào phần này sẽ thấy được một cách tổng quát dịch vụ ngân hàng điện tử là gì, các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng điện tử và hiện nay thế giới đã phát triển dịch vụ này đến đâu.

Chương II, trước khi đi vào nghiên cứu về tình hình chung về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, thì phần này sẽ trình bày về việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử hiện nay ở nước ta, các yếu tố quan trọng đối với sự ra đời của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam

để có được cái nhìn vấn đề một cách tổng quát. Tiếp theo sẽ đi vào nghiên cứu về quy định, quy trình cung ứng quản lý dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam. Đưa ra thực trạng về dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam. Và cuối cùng là xác định được đâu là lợi ích và khó khăn của ngân hàng khi cung ứng dịch vụ này, và về khách hàng sẽ được lợi như thế nào và gặp những khó khăn khi gì khi sử dụng dịch vụ, những rào cản nào khiến họ không muốn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

Cuối cùng, chương III là kiến nghị giải pháp để hoàn thiện và mở rộng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam.

## **7. Ý nghĩa**

Nghiên cứu đề tài nhằm tìm ra giải pháp thích hợp và khả thi để hoàn thiện hơn việc cung ứng dịch vụ Ngân hàng điện tử ở Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, đồng thời mở rộng sản phẩm dịch vụ này một cách có hiệu quả theo tiến trình hiện đại hoá Ngân hàng, đưa những sản phẩm dịch vụ hiện đại nhất đến cho khách hàng, mang đến cho họ cả sự tiện và lợi khi giao dịch với Vietcombank. Với thực tiễn đó nhằm góp phần làm cho Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam luôn xứng đáng với danh hiệu ” Ngân hàng tốt nhất Việt Nam” mà tạp chí Banker đã bình chọn, đủ sức cạnh tranh với các Ngân hàng Nước Ngoài khi cánh cửa hội nhập đang dần dần rộng mở.



## **LỜI KẾT**

**Bước vào thế kỷ 21, thế kỷ của hội nhập kinh tế và xu hướng toàn cầu hoá đang diễn ra với tốc độ ngày càng nhanh và rộng lớn. Đất nước ta cũng đang chuyển mình mạnh mẽ trên các mặt đời sống kinh tế-xã hội để bước vào thế kỷ mới – thiên niên kỷ của chấn hưng nền kinh tế Việt Nam. Và đương nhiên chúng ta cũng hoà nhập vào xu thế phát triển chung của nền kinh tế khu vực và thế giới.**

Trước xu thế hội nhập, vấn đề cạnh tranh để tồn tại và phát triển đặt ra không ít những thách thức cho nền kinh tế nước ta nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Nỗ lực của các ngân hàng Việt Nam trong vấn đề hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, đẩy mạnh đầu tư về con người, về kỹ thuật, công nghệ, tin học hóa,... là một trong những dấu hiệu thể hiện sự ý thức chuyển mình, xây dựng mô hình ngân hàng hiện đại, sẵn sàng hoà nhập vào cộng đồng tài chính quốc tế.

Phát triển mô hình ngân hàng điện tử là xu hướng chung của các ngân hàng hiện đại, là xu thế tất yếu của các ngân hàng trong thế kỷ XXI. Các ngân hàng Việt Nam chưa bước chân trọn vẹn vào lĩnh vực này, song với những gì mà hệ thống ngân hàng thế giới đã trải qua và đạt được thì có thể khẳng định rằng việc xây dựng mô hình, phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử là một định hướng đúng đắn. Chúng ta hy vọng rằng trong tương lai gần, các khách hàng của Ngân hàng Việt Nam được hưởng nhiều hơn thành quả của nền công nghệ tin học hiện đại được ứng dụng trong lĩnh vực ngân hàng mà trước hết là ngân hàng điện tử.