

MỤC LỤC

Trang

LỜI MỞ ĐẦU	xi
CHƯƠNG 1	1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Khái quát tình hình nghiên cứu trước đây	1
1.2. Bao quát về dịch vụ ngân hàng điện tử	2
1.2.1. Khái niệm và sự phát triển ngân hàng điện tử.....	2
1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ Ngân hàng điện tử	3
1.2.3. Các gói dịch vụ Ngân hàng điện tử.....	4
1.2.4. Vai trò của dịch vụ Ngân hàng điện tử	5
1.3. Các chỉ tiêu đánh giá sự đổi mới của dịch vụ Ngân hàng điện tử	7
1.4. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử	9
1.5. Yếu tố tạo nên sự thành công của ngân hàng điện tử dành cho KHCN .	11
1.5.1. Các yếu tố bên trong	11
1.5.2. Các yếu tố bên ngoài	14
1.6. Phân biệt khác nhau giữa NHĐT với NHS và Ngân hàng truyền thống 16	16
1.6.1. Sự khác nhau giữa NHĐT với NHS	16
1.6.2. Sự khác nhau giữa NHĐT với Ngân hàng truyền thống.....	19
1.7. Mô hình đánh giá sự hài lòng của chất lượng dịch vụ Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử	22
Tóm tắt chương 1	23
CHƯƠNG 2	24
THỰC TRẠNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH QUẬN 12	24
2.1. Tổng quan về NHTM cổ phần Quân đội	24
2.1.1. Lịch sử ra đời và đổi mới của Ngân hàng TMCP Quân đội	24
2.1.2. Cơ cấu bộ máy và cách tổ chức	26
2.2. Quá trình hình thành và phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KHCN tại MB Bank	28
2.3. Các phương án cho sự đổi mới của dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KHCN	30
2.4. So sánh một số ngân hàng truyền thống với ngân hàng TMCP Quân đội khi sử dụng DV NHĐT	32
2.5. Giới thiệu về Chi nhánh Quận 12	34
2.6. Kết quả về hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội	34
2.7. Thực trạng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KHCN tại MB Bank- chi nhánh quận 12	35
2.7.1. Thực trạng sử dụng dịch vụ NHĐT dành cho KHCN tại MBB-CN Q12	37

2.7.2. Thực trạng sự hài lòng của khách hàng đối với DV NHDT dành cho KHCN tại MBB-CN Q12.....	39
2.8. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KHCN của MB Bank.....	43
2.8.1. Kết quả về cái thành tựu đạt được	43
2.8.1. Những hạn chế còn tồn tại.....	44
Tóm tắt chương 2	45
CHƯƠNG 3	46
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI VIỆT NAM- CHI NHÁNH QUẬN 12	46
3.1. Định hướng về ngân hàng điện tử MB Bank	46
3.2. Các giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại MB Bank.....	48
3.2.1. Giải pháp tăng cường sự sẵn bằng cải tiến công nghệ, ngân sách đầu tư pháp triển DV NHDT hiện nay	48
3.2.2. Giải pháp thay đổi nỗ lực cá nhân	51
3.3. Kiến nghị	53
Tóm tắt chương 3	54
KẾT LUẬN.....	55
PHỤ LỤC 01.....	56
PHỤ LỤC 02.....	60
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	62

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ,....

BẢNG BIỂU	Trang
Bảng 1.1: So sánh NHDT và NHS	16
Bảng 1.2: Mô hình nghiên cứu	22
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh MBB-CN Q12.....	34
Bảng 2.2: Số lượng người dùng app	35
Bảng 2.3: Số lượng giao dịch thông qua app	36
Bảng 2.4: Giá trị giao dịch app.....	37
Bảng 2.5: Thống kê mẫu nghiên cứu	38
Bảng 2.6: Kiểm định độ tin cậy thang đo	39
Bảng 2.7: Thang đo các yếu tố cấu thành nên mô hình.....	40
Bảng 2.8: Tỷ lệ trung bình	42
Hình ảnh	Trang
Hình 2.1: Logo MB Bank	24
Hình 2.2: Mô hình tổ chức	27

KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
APP	Ứng dụng
ATM	Trụ rút tiền
Bamboo Airways	Hãng máy bay
bancassurance	Bảo hiểm ngân hàng
BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIZ MBBank	Ứng dụng ngân hàng số cho doanh nghiệp
blockchain	Hệ thống cơ sở dữ liệu
Brand Finance	Công ty tư vấn định giá thương mại
CNTT	Công nghệ thông tin
combo family	Gia đình kết hợp
chatbot	Ứng dụng phần mềm dùng để quản lý
DV	Dịch vụ
DVNHDT	Dịch vụ ngân hàng điện tử
Email	Thư điện tử
eMBeeRio	Một kỹ thuật
FACE ID	Nhận diện khuôn mặt
Facebook Fanpage	Trang mạng xã hội
Google Assistant	Trợ lý ảo của Google
Group	Đội
HĐQT	Hội đồng quốc tế
HS	Hồ sơ
internet banking	Ngân hàng trực tuyến
iOTP	phương thức tạo mã OTP
KHCN	Khách hàng cá nhân
Landstock	Tổ hợp các tính năng liên quan đến lĩnh vực nhà đất
Manulife	Bảo hiểm
Marathon	Chạy đua
MB Bank	Ngân hàng Quân đội

NH	Ngân hàng
NHDT	Ngân hàng điện tử
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHQĐ	Ngân hàng quyết định
NHTM	Ngân hàng thương mại
OTP	Mã kích hoạt
PC	Máy tính cá nhân
PTI	Doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ
Q12	Quận 12
QĐ	Quyết định
QR	Mã thanh toán
ROA	lợi nhuận trên tổng tài sản
ROE	Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu
SMS BANKINK	Dịch vụ ngân hàng số
SSMEDIA	Phương tiện truyền thông mạng xã hội
TCNH	Tài chính ngân hàng
TMCP	Thương mại cổ phần
TOP	Hàng đầu
TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
VBHN-NHNN	Văn bản hợp nhất - ngân hàng nhà nước
Vietjet	Hãng máy bay
Viettel Post	đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hóa
VNĐ	Đơn vị tiền tệ
Website	Trang mạng