

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

HOÀNG THỊ TÚ QUYÊN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2020

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

HOÀNG THỊ TÚ QUYÊN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS-TS TRẦN QUANG HUY

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu nêu trong đề cương luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

Tác giả Luận văn

Hoàng Thị Tú Quyên

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và hoàn thành luận văn tốt nghiệp, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, quan tâm, giúp đỡ quý báu của các thầy giáo, cô giáo, bạn bè, đồng nghiệp và gia đình. Với lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc, tôi xin được bày tỏ lời cảm ơn chân thành nhất tới:

- Ban Giám hiệu nhà trường, phòng Đào tạo và các thầy, cô giáo của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

- Thầy giáo hướng dẫn đã giúp đỡ tận tình và tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

- Bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã luôn quan tâm, chia sẻ, động viên tôi trong suốt thời gian thực hiện luận văn.

Tác giả Luận văn

Hoàng Thị Tú Quyên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Bố cục luận văn.....	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ phi tín dụng và phát triển dịch vụ phi tín dụng	5
1.1.2. Đặc điểm dịch vụ phi tín dụng	7
1.1.2. Nội dung phát triển dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng thương mại	8
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ phi tín dụng	13
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ phi tín dụng của một số ngân hàng thương mại và bài học rút ra cho Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	16
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ phi tín dụng của một số ngân hàng thương mại	16
1.2.2. Bài học kinh nghiệm đối với Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	20
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	21
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	21
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	21
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	21
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	23
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	23

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	24
2.3.1. Chỉ tiêu phát triển về danh mục dịch vụ phi tín dụng	24
2.3.2. Chỉ tiêu về phát triển kênh phân phối dịch vụ phi tín dụng	25
Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG	
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH	
THÁI NGUYÊN	28
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	28
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	28
3.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	29
3.1.3. Nguồn nhân lực của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	33
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh	34
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	36
3.2.1. Phát triển đa dạng hóa dịch vụ phi tín dụng.....	36
3.2.2. Phát triển hệ thống kênh phân phối dịch vụ phi tín dụng	39
3.2.3. Phát triển về khách hàng sử dụng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	40
3.2.4. Phát triển về thu nhập dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	43
3.2.5. Phát triển về chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	48
3.2.6. Đánh giá của khách hàng hàng về dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng TMCP công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	50
3.3. Phân tích nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	58
3.3.1. Phân tích nhân tố chủ quan	58
3.3.2. Phân tích nhân tố khách quan	71

3.4. Đánh giá hoạt động phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	75
3.4.1. Kết quả đạt được	75
3.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	76
Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	80
4.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	80
4.1.1. Định hướng chung.....	80
4.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	81
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	83
4.2.1. Nâng cao năng lực tài chính của Chi nhánh.....	83
4.2.2. Hoàn thiện hệ thống công nghệ.....	85
4.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua đào tạo	87
4.2.4. Đề xuất điều chỉnh mức phí sử dụng dịch vụ phi tín dụng	89
4.2.5. Đẩy mạnh các chương trình marketing	90
4.3. Kiến nghị nhằm phát triển các dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên.....	92
4.3.1. Kiến nghị với chính phủ.....	92
4.3.2. Kiến nghị với NHNN	93
4.3.3. Kiến nghị với ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam	94
KẾT LUẬN	96
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	98
PHỤ LỤC	100

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BH	:	Bảo hiểm
CL	:	Chênh lệch
CN/PGD	:	Chi nhánh/ Phòng giao dịch
CTCP	:	Công ty cổ phần
DN	:	Doanh nghiệp
DV	:	Dịch vụ
DVPTD	:	Dịch vụ phi tài chính
KH	:	Khách hàng
KHCN	:	Khách hàng cá nhân
KHDN	:	Khách hàng doanh nghiệp
KPP	:	Kênh phân phối
NHCT	:	Ngân hàng công thương
NHNN	:	Ngân hàng nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
SPDV	:	Sản phẩm dịch vụ
SXKD	:	Sản xuất kinh doanh
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TNHH	:	Trách nhiệm hữu hạn
XNK	:	Xuất nhập khẩu

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1:	Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	34
Bảng 3.2:	Danh mục dịch vụ phi tín dụng của Chi nhánh.....	37
Bảng 3.3:	Hệ thống kênh phân phối dịch vụ phi tín dụng của Chi nhánh.....	39
Bảng 3.4:	Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ phi tín dụng của Chi nhánh	41
Bảng 3.5:	Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ phi tín dụng của một số ngân hàng tại Thái Nguyên.....	42
Bảng 3.6:	Cơ cấu thu nhập dịch vụ phi tín dụng dành cho KHDN của Chi nhánh	45
Bảng 3.7:	Cơ cấu thu nhập dịch vụ phi tín dụng dành cho KHCN của Chi nhánh.....	46
Bảng 3.9:	Khảo sát khách hàng về tính tiện ích của dịch vụ phi tín dụng	51
Bảng 3.10:	Khảo sát khách hàng về quy trình xử lý giao dịch dịch vụ phi tín dụng	53
Bảng 3.11:	Khảo sát khách hàng về sự an toàn trong cung dịch vụ phi tín dụng tại Chi nhánh	55
Bảng 3.12:	Khảo sát sự hài lòng khách hàng khi sử dụng dịch vụ phi tín dụng của chi nhánh	57
Bảng 3.13:	Năng lực tài chính của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	58
Bảng 3.14:	Trình độ nguồn nhân lực tại Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	60
Bảng 3.15:	Hoạt động đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ cho nhân viên.....	62
Bảng 3.16:	Một số chương trình marketing của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	64
Bảng 3.17:	Uy tín thương hiệu của Vietinbank.....	66
Bảng 3.18:	Một số hoạt động từ thiện nâng cao uy tín, thương hiệu Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	67
Bảng 3.19:	Mức phí dịch vụ tài trợ thương mại	69
Bảng 3.20:	Mức phí dịch vụ thanh toán	69
Bảng 3.21:	Mức phí dịch vụ ngân hàng điện tử	70

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Hình 3.1. Cơ cấu tổ chức của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	29
Hình 3.2: Thu nhập dịch vụ phi tín dụng của Chi nhánh	43
Hình 3.3: Chi phí đầu tư, nâng cấp công nghệ hàng năm của Chi nhánh	48
Hình 3.4: Chi phí quảng cáo, marketing tại Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên ...	63