

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

VŨ VĂN HÙNG

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
HIỆN ĐẠI TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH
NAM THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2018

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

VŨ VĂN HÙNG

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
HIỆN ĐẠI TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH
NAM THÁI NGUYÊN**

Chuyên 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: TS. Phạm Thị Mai Yên

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, Luận văn thạc sĩ kinh tế với đề tài “*Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Nam Thái Nguyên*” là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nghiên cứu trong Luận văn hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng, công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào.

Tôi cũng xin cam đoan rằng, mọi sự giúp đỡ để thực hiện Luận văn này đã được cảm ơn và tất cả các thông tin trích dẫn đều được chỉ rõ nguồn gốc./.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2018

Tác giả luận văn

Vũ Văn Hùng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ nhiệt tình và đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, các Khoa, các Phòng của trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện luận văn của mình.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn TS. Phạm Thị Mai Yên.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn Ban Lãnh đạo, các đồng nghiệp đang công tác tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Nam Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp thông tin cần thiết cho tôi trong quá trình nghiên cứu thực hiện đề tài.

Trong quá trình thực hiện nghiên cứu đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ của các doanh nghiệp, các đồng chí, đồng nghiệp ở các cơ quan, tổ chức liên quan.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè đã động viên và giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện Luận văn này.

Thái Nguyên, ngày 22 tháng 6 năm 2018

Tác giả luận văn

Vũ Văn Hùng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU 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. Ý nghĩa khoa học và những đóng góp dự kiến mới của đề tài.....	3
5. Kết cấu luận văn.....	5
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	6
1.1. Cơ sở lý luận về ngân hàng thương mại và dịch vụ ngân hàng hiện đại của ngân hàng thương mại	6
1.1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại.....	6
1.1.2. Dịch vụ ngân hàng hiện đại.....	11
1.2 Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại của một số ngân hàng trong nước	24
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại của một số ngân hàng trong nước.....	24
1.2.2. Các bài học rút ra về phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại trong thời gian tới.....	30
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	31
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	31
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	31
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	31

2.2.3. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	34
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	35
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu mức độ phát triển của dịch vụ ngân hàng hiện đại	36
2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng	36
2.3.2. Các chỉ tiêu định tính	38
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN CHI NHÁNH NAM THÁI NGUYÊN	40
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Nam Thái Nguyên	40
3.1.1. Lịch sử hình thành.....	40
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Nam Thái Nguyên.....	44
3.2.2. Thực trạng dịch vụ ngân hàng hiện đại tại BIDV Nam Thái Nguyên	56
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển chi nhánh Nam Thái Nguyên	72
3.3.1 Đánh giá công tác phát triển DVNHHĐ của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Nam Thái Nguyên.....	72
3.3.2. Nguyên nhân hạn chế sự phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại.....	74
Chương 4: PHƯƠNG HƯỚNG, MỤC TIÊU, GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN NAM THÁI NGUYÊN	79
4.1. Quan điểm định hướng - Phương hướng - Mục tiêu.....	79
4.1.1 Các quan điểm cơ bản về phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Nam Thái Nguyên.....	79
4.1.2. Những căn cứ và định hướng chủ yếu phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Nam Thái Nguyên.....	80
4.1.3. Định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Nam Thái Nguyên.....	81

4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015-2020	84
4.2.1. Nhóm giải pháp chung	84
4.2.2. Nhóm giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại	97
4.3. Kiến nghị	99
4.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam	99
4.3.2. Kiến nghị với Chính phủ, NHNN và các cơ quan, ban ngành	102
KẾT LUẬN	104
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	105
PHỤ LỤC	106

DANH TỪ VIẾT TẮT

AB	: Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình
ACB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
Agribank	: Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
BIDV	: Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam
DVNHTD	: Dịch vụ ngân hàng điện tử
DVNHHĐ	: Dịch vụ ngân hàng hiện đại
MB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội
NH TMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước Việt Nam
NHTM	: Ngân hàng thương mại
Sacombank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn thương tín
SHB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội
Techcombank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ thương Việt Nam
TMCP	: Thương mại cổ phần
Vietcombank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam
Vietinbank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Số mẫu điều tra ở các điểm nghiên cứu.....	32
Bảng 2.2.	Số mẫu cá nhân điều tra theo các tiêu chí (Điều tra 150 mẫu cá nhân)	33
Bảng 2.3.	Số mẫu doanh nghiệp điều tra theo các tiêu chí (Điều tra 50 mẫu doanh nghiệp)	33
Bảng 3.1.	Kết quả kinh doanh BIDV Nam Thái Nguyên 2015 - 2017.....	48
Bảng 3.2.	Huy động vốn và thị phần huy động vốn của các NHTM trên địa bàn năm 2015 - 2017	49
Bảng 3.3.	Dư nợ tín dụng và thị phần dư nợ tín dụng của các NHTM trên địa bàn năm 2015-2017	52
Bảng 3.4:	Tình hình thu nhập của BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....	54
Bảng 3.5:	Doanh số thanh toán nội địa của BIDV Nam Thái Nguyên năm 2015 - 2017.....	55
Bảng 3.6a.	Hệ thống mạng lưới của BIDV Nam Thái Nguyên và các NHTM trên địa bàn năm 2015	56
Bảng 3.6b.	Hệ thống mạng lưới của BIDV Nam Thái Nguyên và các NHTM trên địa bàn năm 2016	57
Bảng 3.6c.	Hệ thống mạng lưới của BIDV Nam Thái Nguyên và các NHTM trên địa bàn năm 2017	58
Bảng 3.7:	Tình hình kinh doanh thẻ của BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....	58
Bảng 3.8:	Kết quả dịch vụ BSMS giai đoạn năm 2015-2017	60
Bảng 3.9:	Tình hình phát triển dịch vụ Internet Banking (2016-2017)	61
Bảng 3.10.	Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại qua tình hình khách hàng năm 2015- 2017	63
Bảng 3.11:	So sánh giá cả một số dịch vụ	65
Bảng 3.12.	Mức độ hài lòng của khách hàng đối với BIDV Nam Thái Nguyên.....	71
Bảng 3.13.	Mức độ trung thành của khách hàng đối với BIDV Nam Thái Nguyên.....	72

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 3.1.	Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh BIDV Nam Thái Nguyên.....	43
Biểu đồ 3.1.	So sánh tăng trưởng huy động vốn các NHTM trên địa bàn năm 2015 - 2017	50
Biểu đồ 3.2.	Phát triển dịch vụ ngân hàng qua thị phần huy động tại thời điểm 30/11/2017.....	51
Biểu đồ 3.3.	Thị phần tín dụng trên địa bàn tại thời điểm 30/11/2017.....	53
Biểu đồ 3.4.	So sánh tăng trưởng dư nợ tín dụng các NHTM trên địa bàn năm 2015-2017.....	53
Biểu đồ 3.5:	Tình hình thu nhập của BIDV từ 2015-2017	54
Biểu đồ 3.6.	Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại qua cơ cấu và số lượng khách hàng năm 2015 - 2017	64
Biểu đồ 3.7.	Thương hiệu ngân hàng mạnh trên địa bàn Thái Nguyên.....	66
Biểu đồ 3.8.	05 thương hiệu mạnh nhất theo khảo sát	67
Biểu đồ 3.9.	Các yếu tố tác động đến sự nhận biết thương hiệu ngân hàng.....	68
Biểu đồ 3.10.	Tỷ lệ nhận biết thương hiệu BIDV Nam Thái Nguyên.....	68
Biểu đồ 3.11.	Tỷ lệ nhận biết thương hiệu của BIDV Nam Thái Nguyên tại các địa bàn khác nhau	69
Biểu đồ 3.12.	Kênh thông tin quảng bá thương hiệu được quan tâm.....	70
Biểu đồ 3.13.	Mức độ sử dụng sản phẩm của BIDV so với các ngân hàng khác.....	70