

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

MAI THỊ THU HẰNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ PHI
TÍN DỤNG ĐỐI VỚI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC
TẠI THÀNH PHỐ HẠ LONG,
TỈNH QUẢNG NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: Quản lý kinh tế

THÁI NGUYÊN - NĂM 2018

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

MAI THỊ THU HẰNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
PHI TÍN DỤNG ĐỐI VỚI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
NHÀ NƯỚC TẠI THÀNH PHỐ HẠ LONG,
TỈNH QUẢNG NINH**

Ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. ĐỖ THỊ KIM HẢO

THÁI NGUYÊN - NĂM 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan những thông tin, số liệu được sử dụng trong chuyên đề này là xác thực đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, vì vậy mọi đánh giá, nhận xét được đưa ra dựa trên quan điểm cá nhân tôi. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc./.

Thái Nguyên, tháng 7 năm 2018

Tác giả luận văn

Mai Thị Thu Hằng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của các cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **PGS.TS. Nguyễn Thị Kim Hảo.**

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ.

Thái Nguyên, tháng 7 năm 2018

Tác giả luận văn

Mai Thị Thu Hằng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH	ix
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	2
4. Đóng góp của Luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ PHI TÍN DỤNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Khái quát dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng tại các ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng	5
1.1.2. Đặc điểm dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng	9
1.1.3. Các dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng	11
1.1.4. Vai trò của dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng	15
1.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng tại các ngân hàng thương mại.....	19
1.2.1. Quan niệm về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng	19
1.2.2. Sự cần thiết phải phát triển DVNHBL phi tín dụng	23

1.2.3. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng tại các ngân hàng thương mại.....	25
1.2.4. Các nhân tố tác động tới sự phát triển của dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	32
1.3. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng của một số NHTM và bài học đối với các NHTMNN trên địa bàn thành phố Hạ Long tỉnh Quảng Ninh.....	38
1.3.1. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng của một số NHTM.....	38
1.3.2. Bài học kinh nghiệm đối với NHTMNN trên địa bàn thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh	42
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	45
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	45
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	45
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	45
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	46
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	46
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	46
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ PHI TÍN DỤNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HẠ LONG, TỈNH QUẢNG NINH	48
3.1. Quá trình hình thành và phát triển của các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam	48
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng tại các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam trên địa bàn thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh	52
3.2.1. Các văn bản pháp luật về dịch vụ phi tín dụng.....	52

3.2.2. Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng của các ngân hàng thương mại nhà nước tại thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.....	52
3.3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt phát triển dịch vụ NHBLPTD tại các NHTMNN trên địa bàn thành phố Hạ Long tỉnh Quảng Ninh	75
3.4. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ NHBLPTD tại các NHTMNN trên địa bàn thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.....	83
3.4.1. Các kết quả đạt được	83
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân	86
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ PHI TÍN DỤNG CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC VIỆT NAM TẠI THÀNH PHỐ HẠ LONG, TỈNH QUẢNG NINH.....	92
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng của các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam đến năm 2020	92
4.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng của các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam đến năm 2020	92
4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng của các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam đến năm 2020	94
4.2. Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ phi tín dụng của các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam tại thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.....	96
4.2.1. Tăng cường hoạt động marketing	96
4.2.2. Hoàn thiện chất lượng dịch vụ, tăng tính tiện ích và khả năng cạnh tranh của ngân hàng	98
4.2.3. Mở rộng mạng lưới kênh phân phối và có chiến lược phát triển cụ thể dịch vụ phi tín dụng.....	101

4.2.4. Nâng cao năng lực quản trị điều hành hoạt động ngân hàng bán lẻ ...	104
4.2.5. Hoàn thiện và mở rộng danh mục sản phẩm dịch vụ bán lẻ khắc phục tính đơn lẻ thiếu liên kết.....	107
4.2.6. Ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin trong hoạt động DVPTD.....	110
4.3. Một số kiến nghị.....	112
4.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ.....	112
4.3.2. Kiến nghị đối với ngân hàng nhà nước	114
KẾT LUẬN	117
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	118
PHẦN PHỤ LỤC.....	120

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CKH	Có kỳ hạn
CNTT	Công nghệ thông tin
DNVVN	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
DVNHBL	Dịch vụ ngân hàng bán lẻ
KHCN	Khách hàng cá nhân
KKH	Không kỳ hạn
NH	Ngân hàng
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMNNVN	Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam
PTD	Phi tín dụng
TCTD	Tổ chức tín dụng

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1: Các sản phẩm huy động vốn của các NHTMNN trên địa bàn thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh	53
Bảng 3.2: Lợi nhuận thu được từ hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại các NHTMNN tại thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.....	55
Bảng 3.3: Thu nhập từ dịch vụ hóa đơn năm 2016 - 2017	59
Bảng 3.4: Kết quả thu nhập từ thẻ.....	61
Bảng 3.5: Tăng trưởng thu nhập từ thẻ của năm 2017 so với năm 2016.....	63
Bảng 3.6: Phí thu từ hoạt động POS	63
Bảng 3.7: Kết quả thu nhập từ khách hàng sử dụng Ebanking.....	67
Bảng 3.8: Tăng trưởng thu từ khách hàng sử dụng Ebanking	67
Bảng 3.9: Kết quả hoạt động thu trả lương qua tài khoản	70
Bảng 3.10: Kết quả khảo sát chất lượng sản phẩm - dịch vụ của các NHTMNN trên địa bàn thành phố Hạ Long.....	72
Bảng 3.11: Kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ của các NHTMNN trên địa bàn thành phố Hạ Long	74