

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

ĐỖ MINH THÚY

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH LƯU XÁ

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

THÁI NGUYÊN - 2018

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

ĐỖ MINH THÚY

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH LƯU XÁ

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã ngành: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Đình Hợi

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn “*Nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá*” là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu khoa học độc lập, nghiêm túc của bản thân, không sao chép từ công trình nghiên cứu nào khác. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về những nhận xét đã đưa ra trong luận văn này.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2018

Học viên

Đỗ Minh Thúy

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em muốn gửi lời cảm ơn tới quý thầy cô trường Đại học Thái Nguyên, những người đã trực tiếp giảng dạy, truyền đạt những kiến thức bổ ích cho em, đây chính là những nền tảng cơ bản để em hoàn thành bài luận văn này.

Em xin cảm ơn sâu sắc tới giảng viên TS. NGND. Nguyễn Đình Hợi đã tận tình quan tâm hướng dẫn, nhiệt tình chỉ bảo, giải đáp cho em những thắc mắc trong quá trình nghiên cứu để em hoàn thành tốt bài luận văn này.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các cán bộ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Lưu Xá, các khách hàng sử dụng dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng, đã tạo điều kiện, giúp đỡ em được tìm hiểu về dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng và tạo mọi điều kiện thuận lợi để em có thể hoàn thành bài luận văn này.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2018

Học viên

Đỗ Minh Thúy

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ	vii
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 của đề tài	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	2
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại	4
1.1.2. Dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại	6
1.1.3. Chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại.....	19
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại	28
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của một số NHTM	28
1.2.2. Bài học rút ra cho Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá về nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng	32
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	33
2.1. Câu hỏi nghiên cứu của đề tài	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	33
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	36
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	36

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	37
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu đánh giá kết quả kinh doanh.....	37
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ phi tín dụng.....	39
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LƯU XÁ	41
3.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam -Chi nhánh Lưu Xá.....	41
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	41
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn.....	42
3.1.3. Cơ cấu tổ chức.....	43
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh	47
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương VN - CN Lưu Xá	49
3.2.1. Tình hình cung ứng và sử dụng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	49
3.2.2. Chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương VN - CN Lưu xá giai đoạn 2015 - 2017.....	55
3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	62
3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	77
3.3.1. Kết quả đạt được	77
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế	78
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LƯU XÁ	80
4.1. Định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá	80
4.1.1. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	80

4.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	82
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	83
4.2.1. Đầu tư về cơ sở vật chất.....	83
4.2.2. Hoàn thiện và nâng cao hơn nữa trình độ cũng như thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng.....	85
4.2.3. Tăng cường mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng các dịch vụ phi tín dụng.....	86
4.2.4. Hoàn thiện về sản phẩm dịch vụ phi tín dụng cả về số lượng cũng như chất lượng	88
4.2.5. Nâng cao uy tín và thương hiệu của ngân hàng	91
4.3. Kiến nghị với các bên liên quan.....	93
4.3.1. Đối với Nhà Nước.....	93
4.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước Việt Nam và NHNN Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	93
4.3.3. Đối với Hiệp hội ngân hàng	94
4.3.4. Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.	95
KẾT LUẬN	97
TÀI LIỆU THAM KHẢO	95
PHỤ LỤC	96

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Chữ viết thường
Agribank	Ngân hàng thương mại cổ phần nông nghiệp và phát triển nông thôn
BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam
CN	Chi nhánh
KQHDKD	Kết quả hoạt động kinh doanh
MB	Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội
NH TMCP	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
NHCT	Ngân hàng công thương
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
QH	Quốc Hội
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TMCP	Thương mại cổ phần
Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ

Bảng:

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá 2015 - 2017	47
Bảng 3.2: Thu nhập từ dịch vụ phi tín dụng trên tổng thu nhập	55
Bảng 3.3: Thị phần từ dịch vụ phi tín dụng của các ngân hàng	57
Bảng 3.4: Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng	58
Bảng 3.5: Số lượng dịch vụ phi tín dụng mà ngân hàng cung cấp hàng năm	59
Bảng 3.6: Tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ phi tín dụng	61
Bảng 3.7: Phân loại nhu cầu khách hàng về sản phẩm dịch vụ phi tín dụng tại Thái Nguyên	64
Bảng 3.8: Các công nghệ được ứng dụng tại hệ thống của Vietinbank	65
Bảng 3.9: Hệ thống cơ sở vật chất của ngân hàng	66
Bảng 3. 10: Kết quả khảo sát khách hàng về cơ sở vật chất của ngân hàng	67
Bảng 3.11 : Công tác đào tạo kỹ năng giao tiếp và nghiệp vụ cho nhân viên	68
Bảng 3.12: Tổng hợp số thư phàn nàn về thái độ phục vụ của nhân viên đối với dịch vụ phi tín dụng	69
Bảng 3.13: Kết quả khảo sát khách hàng về thái độ phục vụ của nhân viên	70
Bảng 3.14 : Biểu phí dịch vụ thẻ ATM tại một số ngân hàng	72
Bảng 3.15 : Kết quả khảo sát khách hàng về giá cả của dịch vụ phi tín dụng	73
Bảng 3.16.: Một số hoạt động từ thiện	74
Bảng 3.17: Một số hoạt động nhằm phát triển thương hiệu	76
Bảng 3.18: Kết quả khảo sát khách hàng về uy tín thương hiệu của ngân hàng	76

Sơ đồ:

Sơ đồ 3.1. Cơ cấu tổ chức của Vietinbank chi nhánh	44
--	----

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trước sức ép cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại Việt Nam với nhau và sức ép cạnh tranh từ các ngân hàng quốc tế với các ngân hàng trong nước thì các Ngân hàng thương mại Việt Nam đang từng ngày phải hoàn thiện hơn về vấn đề chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp ra để nâng cao được năng lực cạnh tranh. Sự cạnh tranh này bao gồm sự cạnh tranh về công nghệ, nguồn lực giữa các ngân hàng, số lượng và chất lượng của từng loại dịch vụ, trình độ chuyên môn cũng như năng lực quản lý của từng ngân hàng... Chính điều này, buộc các Ngân hàng thương mại, trong đó phải kể tới Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam buộc phải củng cố và tăng cường khả năng cạnh tranh của mình thông qua việc đa dạng hoá và nâng cao chất lượng của từng loại dịch vụ mà ngân hàng cung cấp, đặc biệt là các dịch vụ phi tín dụng. Bởi, nguồn thu từ các loại dịch vụ phi tín dụng ngày càng chiếm tỷ trọng cao trong tổng lợi nhuận của ngân hàng, trong khi đó rủi ro đến từ các dịch vụ phi tín dụng này lại ít và thấp hơn so với các dịch vụ tín dụng của ngân hàng. Đó là nguyên nhân chính để các ngân hàng thương mại tập trung mọi nguồn lực vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của mình để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Nhận thức được vai trò và ý nghĩa to lớn của việc nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng trong sự phát triển của ngân hàng, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá đã và đang nỗ lực cố gắng thực hiện nhiều biện pháp để phát triển, đa dạng hoá và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng đặc biệt là dịch vụ phi tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng trong thời gian tới đã trở thành một trong những mục tiêu quan trọng để đưa Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trở thành một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu trong hệ thống ngân hàng Việt Nam. Vì vậy, việc nghiên cứu đề tài: ***“Nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá”*** có ý nghĩa quan trọng cả về lý luận và thực tiễn.