

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

**TRẦN MỸ HẠNH**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CHỨNG TỪ  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM  
CHI NHÁNH 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**

**TRẦN MỸ HẠNH**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CHỨNG TỪ  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM  
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh  
Mã số: 8.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. BÙI THỊ MINH HẰNG**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn “*Phát triển dịch vụ Tín dụng chứng từ tại ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên*” là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên cung cấp, và ngoài ra là các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ đồng nghiệp và khách hàng của công ty, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Ngày 15 tháng 05 năm 2018

**Tác giả luận văn**

**Trần Mỹ Hạnh**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển dịch vụ Tín dụng chứng từ tại ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều 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 Nhà trường, 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 bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc và chân thành tới **TS. Bùi Thị Minh Hằng** đã chỉ bảo, hướng dẫn và giúp đỡ tôi rất tận tình trong suốt thời gian thực hiện và hoàn thành luận văn.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

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

*Thái Nguyên, ngày 15 tháng 05 năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Trần Mỹ Hạnh**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ .....	viii
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Những đóng góp của đề tài .....	3
5. Bố cục của luận văn .....	3
<b>Chương 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ TÍN DỤNG</b>	
<b>CHỨNG TỪ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận .....	4
1.1.1. Khái niệm, chức năng và đặc điểm của ngân hàng thương mại .....	4
1.1.2. Phương thức thanh toán tín dụng chứng từ.....	8
1.1.3. Ưu, nhược điểm của phương thức tín dụng chứng từ .....	16
1.1.4. Nội dung phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ .....	17
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ .....	21
1.2. Cơ sở thực tiễn .....	28
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ của một số ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam .....	28
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ của một số ngân hàng trong nước .....	30
1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....	32
<b>Chương 2 :PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>34</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	34

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	34
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	34
2.2.2. Phương pháp xử lý và tổng hợp thông tin.....	35
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin.....	35
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	36
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định lượng phản ánh sự phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ theo chiều rộng.....	36
2.3.2. Các chỉ tiêu đo lường chất lượng dịch vụ tín dụng chứng từ.....	37
<b>Chương 3 :THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CHỨNG TỪ TẠI NGÂN HÀNG BIDV CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>38</b>
3.1. Tổng quan về BIDV Thái Nguyên.....	38
3.1.1. Giới thiệu về BIDV Thái Nguyên.....	38
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý.....	39
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Thái Nguyên trong giai đoạn 2014 - 2016.....	41
3.2. Thực trạng dịch vụ tín dụng chứng từ.....	43
3.2.1. Sự phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ theo chiều rộng.....	43
3.2.2. Sự phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ theo chiều sâu.....	47
3.2.3. Kiểm soát rủi ro dịch vụ tín dụng chứng từ.....	53
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển tín dụng chứng từ.....	54
3.3.1. Nhóm nhân tố liên quan đến khách hàng.....	54
3.3.2. Nhóm nhân tố từ phía ngân hàng.....	56
3.3.3. Nhóm nhân tố liên quan đến môi trường.....	64
3.4. Các kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân tồn tại trong dịch vụ tín dụng chứng từ tại BIDV Thái Nguyên.....	67
3.4.1. Những kết quả đạt được.....	67
3.4.2. Những hạn chế.....	68
3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	68
<b>Chương 4 :GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CHỨNG TỪ TẠI NGÂN HÀNG BIDV CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>72</b>

4.1. Phương hướng kinh doanh và định hướng phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ của BIDV Thái Nguyên .....	72
4.1.1. Phương hướng và nhiệm vụ kinh doanh của BIDV Thái Nguyên.....	72
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ tại BIDV Thái Nguyên trong thời gian tới.....	73
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ tại BIDV Thái Nguyên.....	74
4.2.1. Nhóm giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ theo chiều rộng .....	75
4.2.2. Nhóm giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng chứng từ theo chiều sâu .....	76
4.2.3. Nhóm giải pháp kiểm soát rủi ro trong dịch vụ tín dụng chứng từ.....	81
4.2.4. Nhóm giải pháp hỗ trợ .....	83
4.3. Một số kiến nghị.....	84
4.3.1. Đối với Ngân hàng TMC Đầu tư và Phát triển Việt Nam .....	84
4.3.2. Đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.....	85
4.3.3. Với các doanh nghiệp là khách hàng của Chi nhánh .....	87
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>88</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>90</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>91</b>

## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

CNNH	: Công nghệ ngân hàng
KH	: Khách hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTN	: Ngân hàng tư nhân
PTDV	: Phát triển dịch vụ

**DANH MỤC BẢNG**

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh BIDV Thái Nguyên giai đoạn từ năm 2014 - 2016 .....	42
Bảng 3.2. Doanh số cung cấp dịch vụ tín dụng chứng từ của Chi nhánh .....	44
Bảng 3.3 Số lượng dịch vụ tín dụng chứng từ của Chi nhánh .....	46
Bảng 3.4. Đánh giá của khách hàng về nguồn vốn Chi nhánh .....	48
Bảng 3.5. Đánh giá của khách hàng về thái độ phục vụ của nhân viên CN .....	49
Bảng 3.6 Đánh giá của khách hàng về lợi ích nhận được từ Chi nhánh .....	51
Bảng 3.7. Đánh giá của khách hàng về công tác phân phối sản phẩm của CN .....	52
Bảng 3.8: Số lượng rủi ro phát sinh tại Chi nhánh.....	53
Bảng 3.9. Uy tín thương hiệu của Chi nhánh.....	56
Bảng 3.10: Hệ thống công nghệ của Chi nhánh.....	58
Bảng 3.11: Chính sách khách hàng của Chi nhánh.....	59
Bảng 3.12: Quy trình phát hành thư tín dụng của Chi nhánh .....	60
Bảng 3.13: Trình độ của cán bộ nhân viên chi nhánh.....	63

**DANH MỤC HÌNH, BIỂU ĐỒ**

Hình 3.1: Cơ cấu bộ máy BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên.....	40
Biểu đồ 3.1: Thị phần cung cấp dịch vụ tín dụng chứng từ tại Chi nhánh .....	44
Biểu đồ 3.2 Thu nhập từ dịch vụ tín dụng chứng từ của Chi nhánh .....	45