

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

NGUYỄN HUY

PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
HIỆN ĐẠI TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH
TỈNH THÁI NGUYÊN

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

THÁI NGUYÊN - 2019

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

NGUYỄN HUY

**PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI TẠI AGRIBANK
CHI NHÁNH TỈNH 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: TS. Đỗ Thị Thùy Linh

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh “*Phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Agribank chi nhánh tỉnh Thái Nguyên*” là công trình nghiên cứu do chính tác giả thực hiện. Các số liệu, bảng khảo sát và kết quả được đề cập đến trong luận văn được thu thập từ thực tế có nguồn gốc rõ ràng, đáng tin cậy, được xử lý trung thực và khách quan. Tác giả xin tự chịu trách nhiệm về tính xác thực của số liệu và các tài liệu tham khảo khác.

Thái Nguyên, tháng 10 năm 2019

Tác giả luận văn

NGUYỄN HUY

LỜI CẢM ƠN

Tác giả luận văn xin được bày tỏ lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo sau đại học, Khoa Quản trị Kinh doanh, Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và thực hiện đề tài này.

Xin được bày tỏ lời cảm ơn tới tập thể giảng viên Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên đã trang bị cho tác giả những kiến thức quý báu trong thời gian qua.

Đặc biệt, xin được gửi lời tri ân sâu sắc tới TS. Đỗ Thị Thùy Linh – người đã tận tâm hướng dẫn, chỉ bảo và định hướng giúp tác giả để tác giả hoàn thành công trình nghiên cứu này.

Sau cùng, tác giả cũng xin bày tỏ sự biết ơn sâu sắc đến gia đình, người thân, các bạn bè đồng nghiệp đã luôn động viên, khuyến khích, giúp đỡ về mọi mặt để tác giả có thể hoàn thành công trình nghiên cứu của mình.

Thái Nguyên, tháng 10 năm 2019

Tác giả luận văn

NGUYỄN HUY

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC KÝ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ	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	3
4. Ý nghĩa của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	4
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ HIỆN ĐẠI CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	i
1.1. Cơ sở lý luận	2
1.1.1. Ngân hàng thương mại	2
1.1.2. Sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	6
1.1.3. Sự cần thiết phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	12
1.1.4. Nội dung phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại và những tiêu chí đánh giá	13
1.1.5. Nhân tố ảnh hưởng sự phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại	15
1.2. Cơ sở thực tiễn	19
1.2.1. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại quốc tế trong phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	19

1.2.2. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại Việt Nam trong phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	23
1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với Agribank Thái Nguyên.....	24
CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	25
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	25
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	29
CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI TẠI AGRIBANK THÁI NGUYÊN	32
3.1. Tổng quan về Agribank tỉnh Thái Nguyên	32
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	32
3.1.2. Mô hình tổ chức và mạng lưới hoạt động	34
3.1.3. Chức năng, nhiệm vụ	36
3.1.4. Những sản phẩm dịch vụ chính.....	36
3.1.5. Sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Agribank Thái Nguyên	39
3.2. Thực trạng phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	45
3.2.1. Số lượng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	45
3.2.2. Số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	47
3.2.3. Thu nhập từ các nhóm sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	49
3.2.4. Tổng thu nhập từ sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	58
3.3. Đánh giá tình hình phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại.....	62
3.3.1. Những kết quả đạt được	62
3.3.2. Những tồn tại, hạn chế	69
3.3.3. Nguyên nhân	70
3.4. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Agribank Thái Nguyên.....	72
3.4.1. Nhân tố khách quan.....	72
3.4.2. Nhân tố chủ quan	73

3.5. Thuận lợi và khó khăn đối với Agribank Thái Nguyên trong phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại.....	76
3.5.1. Thuận lợi	76
3.5.2. Khó khăn	78
3.6. Đánh giá chung về kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế	80
CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI TẠI AGRIBANK THÁI NGUYÊN	82
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng.....	82
4.1.1. Cơ hội và thách thức trong phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng.....	82
4.1.2. Mục tiêu, nhiệm vụ phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	84
4.2. Giải pháp phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại	88
4.2.1. Giải pháp chung	88
4.2.2. Giải pháp với từng nhóm sản phẩm dịch vụ	91
4.3. Đề xuất, kiến nghị	94
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	98
PHỤ LỤC	100

DANH MỤC KÝ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT

Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
ATM	Máy rút tiền tự động (Automated Teller Machine)
DV	Dịch vụ
CNTT	Công nghệ thông tin
EDC	Thiết bị đọc thẻ điện tử (Electronic Data Capture)
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHHĐ	Ngân hàng hiện đại
IPCAS	Hệ thống thanh toán nội bộ và kế toán khách hàng
POS	Máy chấp nhận thanh toán thẻ (Point of Sale)
SPDV	Sản phẩm dịch vụ

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1. Danh mục các hoạt động của ngân hàng thương mại.....	5
Bảng 1.2. Bảng phân loại các ngành dịch vụ đối với ngân hàng.....	8
Bảng 1.3. Phân biệt dịch vụ ngân hàng truyền thống và hiện đại.....	9
Bảng 1.4. Danh mục các dịch vụ ngân hàng truyền thống và hiện đại.....	10
Bảng 2.1. Số mẫu điều tra	28
Bảng 3.1. Danh sách ngân hàng Top 500 khu vực châu Á – Thái Bình Dương..	33
Bảng 3.2. Số lượng thẻ ATM phát hành và đang hoạt động (2015 – 2018)...	48
Bảng 3.3. Thu từ dịch vụ thanh toán trong nước (2015 – 2018)	50
Bảng 3.4. Thu từ dịch vụ thanh toán quốc tế (2015 – 2018)	52
Bảng 3.5. Thu từ dịch vụ thẻ tại Agribank Thái Nguyên (2015 – 2018).....	55
Bảng 3.6. Thu từ dịch vụ ngân hàng điện tử E – Banking (2015 – 2018).....	56
Bảng 3.7. Tình hình thu nhập từ dịch vụ (2015 – 2018).....	58
Bảng 3.8. Nguồn vốn và dư nợ của các NHTM của tỉnh Thái Nguyên.....	76

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Sự thay đổi số lượng máy ATM và EDC/POS (2015 – 2018)...	48
Biểu đồ 3.2. Tình hình phát triển thẻ ATM (2015 – 2018).....	48
Biểu đồ 3.3. Sự phát triển dịch vụ thanh toán trong nước (2015 - 2018)	51
Biểu đồ 3.4. Sự phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế (2015 - 2018).....	53
Biểu đồ 3.5. Biểu đồ tăng trưởng thu dịch vụ thẻ (2015 – 2018)	55
Biểu đồ 3.6. Sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử E-Banking (2015 - 2018)	57
Biểu đồ 3.7. Tổng thu từ dịch vụ trong tương quan so sánh với thu từ hoạt động tín dụng (2015 - 2018)	60
Biểu đồ 3.8. Sự phát triển SPDV NHHĐ (2015 - 2018).....	61
Biểu đồ 3.9. So sánh tỷ trọng các nhóm SPDV qua các năm 2017, 2018	61
Biểu đồ 3.10. Biểu đồ dư nợ, nguồn vốn các NHTM của tỉnh Thái Nguyên .	77