

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

VŨ THU HÀ

QUẢN LÝ DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
- CHI NHÁNH BẮC NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2018

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

VŨ THU HÀ

QUẢN LÝ DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH BẮC 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 Vũ Thị Bạch Tuyết

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu đã nêu trong Luận văn có nguồn gốc rõ ràng, kết quả của Luận văn là trung thực và chưa được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác

Tác giả Luận văn

Vũ Thu Hà

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này, tôi đã nhận được sự giúp đỡ tận tình của nhiều tổ chức và cá nhân. Tôi xin chân thành cảm ơn các tổ chức và cá nhân đó.

Trước hết tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến PGS.TS Vũ Thị Bạch Tuyết, người đã hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các nhà khoa học, các thầy cô giáo, Phòng Đào tạo - Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh, Ngân hàng BIDV-chi nhánh Bắc Ninh đã giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn gia đình đã chia sẻ cùng tôi những khó khăn, động viên và tạo điều kiện cho tôi học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tác giả Luận văn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của nghiên cứu	4
5. Bố cục của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Sản phẩm dịch vụ phi tín dụng của NHTM	5
1.1.2. Quản lý dịch vụ phi tín dụng của NHTM	21
1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý dịch vụ phi tín dụng của NHTM... ..	26
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý dịch vụ phi tín dụng của một số Chi nhánh Ngân hàng thương mại và bài học rút ra cho NHTM Cổ phần BIDV - Chi nhánh Bắc Ninh.....	30
1.2.1. Kinh nghiệm về quản lý dịch vụ phi tín dụng của một số chi nhánh NHTM....	30
1.2.2. Bài học rút ra cho NHTM cổ phần BIDV - Chi nhánh Bắc Ninh	34
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	37
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	37
2.2. Chọn điểm nghiên cứu	37
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	37

2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin	37
2.3.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	39
2.3.3. Phương pháp phân tích thông tin	39
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	40
2.4.1. Các chỉ tiêu định tính	40
2.4.2. Các chỉ tiêu định lượng	42
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NHTM CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC NINH.....	43
3.1. Khái quát về BIDV Bắc Ninh	43
3.1.1. Sự hình thành và phát triển của BIDV Bắc Ninh.....	43
3.1.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động của BIDV Bắc Ninh.....	44
3.1.3. Một số kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Bắc Ninh	45
3.2. Thực trạng quản lý dịch vụ phi tín dụng tại BIDV Bắc Ninh.....	52
3.2.1. Kết quả chung về dịch vụ phi tín dụng tại chi nhánh	52
3.2.2. Nội dung quản lý dịch vụ phi tín dụng tại chi nhánh.....	55
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý dịch vụ phi tín dụng của BIDV Bắc Ninh.....	66
3.3.1. Yếu tố chủ quan	66
3.3.2. Yếu tố khách quan.....	73
3.4. Đánh giá thực trạng quản lý dịch vụ phi tín dụng của BIDV Bắc Ninh.....	75
3.4.1. Những kết quả đạt được	75
3.4.2. Những mặt hạn chế	75
3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế	76
Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NHTM CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH BẮC NINH.....	78
4.1. Định hướng quản lý dịch vụ phi tín dụng của NHTM cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Bắc Ninh.....	78

4.1.1. Xu hướng quản lý dịch vụ phi tín dụng của các NHTM Việt Nam.....	78
4.1.2. Định hướng quản lý dịch vụ phi tín dụng của NHTM Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam	79
4.1.3. Định hướng quản lý dịch vụ phi tín dụng của NHTM Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Ninh	80
4.2. Một số giải pháp nhằm quản lý dịch vụ phi tín dụng tại NHTM Cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Ninh.....	82
4.2.1. Tăng cường quản lý dịch vụ bảo lãnh	82
4.2.2. Tăng cường quản lý hoạt động tài trợ thương mại	82
4.2.3. Tăng cường quản lý dịch vụ thanh toán.....	83
4.2.4. Tăng cường quản lý dịch vụ thẻ.....	84
4.2.5. Các giải pháp khác	86
4.3. Một số kiến nghị.....	96
4.3.1 Kiến nghị với Chính phủ.....	96
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước	98
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam	100
KẾT LUẬN.....	102
TÀI LIỆU THAM KHẢO	104

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ADM	Hệ thống giao dịch tự động (Automatic Deposit Machine)
ATM	Máy rút tiền tự động (Automatic Teller Machine)
BIDV	NHTM Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV-Bắc Ninh	NHTM Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Ninh
DN	Doanh nghiệp
DV	Dịch vụ
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
DVPTD	Dịch vụ phi tín dụng
HĐV	Huy động vốn
KDNT	Kinh doanh ngoại tệ
KH	Khách hàng
L/C	Thư tín dụng (Letter of Credit)
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
TCTD	Tổ chức tín dụng
TD	Tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TTĐTLNH	Thanh toán điện tử liên ngân hàng
USD	Đồng dollar Mỹ
WTO	Tổ chức thương mại thế giới (World Trade Organization)

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1:	Tình hình huy động vốn tại BIDV Bắc Ninh từ năm 2015-2017....	46
Bảng 3.2:	Tình hình dư nợ tín dụng tại BIDV Bắc Ninh từ năm 2015-2017	48
Bảng 3.3:	Kết quả kinh doanh tại BIDV Bắc Ninh từ năm 2015-2017	51
Bảng 3.4:	Cơ cấu thu phí dịch vụ phi tín dụng trong tổng thu nhập của BIDV Bắc Ninh qua các năm 2015-2017	53
Bảng 3.5:	Phí dịch vụ và tỷ trọng thu dịch vụ rỗng tại BIDV chi nhánh Bắc Ninh qua các năm 2015-2017	54
Bảng 3.6.	Kết quả thực hiện hoạt động tài trợ thương mại tại BIDV chi nhánh Bắc Ninh qua các năm 2015-2017	57
Bảng 3.7:	Kết quả các hoạt động thanh toán tại BIDV chi nhánh Bắc Ninh qua các năm 2015-2017	61
Bảng 3.8:	Kết quả thực hiện dịch vụ thẻ tại BIDV chi nhánh Bắc Ninh qua các năm 2015-2017	63
Bảng 3.9:	Thống kê số lượng phương tiện vật chất của BIDV chi nhánh Bắc Ninh qua các năm 2015-2017	68
Bảng 3.10.	Thống kê trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ nhân viên BIDV chi nhánh Bắc Ninh qua các năm 2015-2017	69

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1:	Quy trình quản lý dịch vụ phi tín dụng của NHTM	23
Hình 2.1:	Quy trình nghiên cứu đề tài.....	38
Hình 3.1:	Sơ đồ mô hình tổ chức của BIDV Bắc Ninh	44
Hình 3.2:	Biểu đồ quy mô của thu lãi cho vay, thu ròng HĐV và phí dịch vụ với tổng thu nhập tại BIDV chi nhánh Bắc Ninh qua các năm 2015-2017.....	53
Hình 3.3:	Quy trình quản lý dịch vụ phi tín dụng của BIDV chi nhánh Bắc Ninh	55
Hình 3.4:	Lợi nhuận sau thuế của BIDV chi nhánh Bắc Ninh qua các năm 2015-2017	67
Hình 3.5:	Các công cụ marketing về dịch vụ phi tín dụng tại BIDV chi nhánh Bắc Ninh	72