

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

Vũ Văn Thành

**PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN
HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG
NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH
BẮC KẠN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN LÝ KINH TẾ

Thái nguyên, năm 2012

LỜI CAM ĐOAN

Toàn bộ nội dung luận văn này là do tác giả tự nghiên cứu từ những tài liệu tham khảo, những việc làm thực tế của Agribank Bắc Kạn và làm theo hướng dẫn của người hướng dẫn khoa học theo quy định. Bản thân tác giả tự thu thập thông tin và dữ liệu của Agribank từ đó chọn lọc những thông tin cần thiết nhất để phục vụ cho đề tài. Tác giả xin cam đoan với đề tài “**Phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Tỉnh Bắc Kạn**” là không sao chép từ luận văn, luận án của ai. Các số liệu trong luận văn được sử dụng trung thực. Kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn này chưa từng được công bố tại bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình trước nhà trường và những quy định pháp luật.

Bắc Kạn, ngày 10 tháng 11 năm 2012
Người cam đoan

VŨ VĂN THÀNH

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn các **Thầy Cô** trường **Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên** đã truyền đạt cho tôi kiến thức trong suốt những năm học ở trường. Tôi xin chân thành cảm ơn **Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Bắc Kạn** đã tạo điều kiện cho Tôi khảo sát nghiên cứu trong thời gian làm Luận văn. Tôi xin chân thành cảm ơn **TS. Phạm Thị Lý** đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành tốt luận văn này.

Bắc Kạn, ngày 10 tháng 11 năm 2012

Tác giả luận văn

VŨ VĂN THÀNH

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| LỜI CAM ĐOAN | 1 |
| LỜI CẢM ƠN | 3 |
| MỤC LỤC | 4 |
| DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU | 8 |
| DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ | 9 |
| MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài | 1 |
| 2.1 Mục tiêu chung: | 1 |
| 2.2 Mục tiêu cụ thể: | 2 |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu | 2 |
| 4. Đóng góp của đề tài | 2 |
| 5. Kết cấu của đề tài | 2 |
| CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI | 3 |
| 1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ SỰ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG | 3 |
| 1.1.1 Khái niệm, đặc điểm Ngân hàng thương mại và sản phẩm dịch vụ ngân hàng | 3 |
| 1.1.2. Sự phát triển sản phẩm dịch vụ của NHTM | 8 |
| 1.1.3. Sự cần thiết phát triển dịch vụ Ngân hàng | 16 |
| 1.1.4. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển SPDV Ngân hàng | 18 |
| 1.2 CƠ SỞ THỰC TIỄN VỀ SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG | 25 |
| 1.2.1 Kinh nghiệm của các ngân hàng quốc tế trong việc phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng | 25 |
| 1.2.2 Bài học kinh nghiệm rút ra từ cơ sở thực tiễn của các ngân hàng quốc tế trong việc phát triển các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng tại Việt Nam. ... | 26 |
| CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 28 |

| | |
|--|----|
| 2.1. CÁC CÂU HỎI NGHIÊN CỨU | 28 |
| 2.2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 30 |
| 2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin | 30 |
| 2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin..... | 30 |
| 2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin | 30 |
| 2.3. HỆ THỐNG CHỈ TIÊU NGHIÊN CỨU | 31 |
| 2.3.1. Các tiêu chí đánh giá sự phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng .. | 31 |
| 2.3.2. Chu kỳ sống của sản phẩm dịch vụ ngân hàng | 32 |
| CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI | |
| AGRIBANK BẮC KẠN..... | 34 |
| 3.1. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA AGRIBANK BẮC KẠN..... | 34 |
| 3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Agribank Bắc Kạn..... | 34 |
| 3.1.2. Kết quả hoạt động kinh doanh SPDV của Agribank Bắc Kạn | 35 |
| 3.1.3. Thực hiện các sản phẩm dịch vụ khác | 57 |
| 3.2. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG VÀ HỆ THỐNG PHÂN PHỐI SPDV TẠI AGRIBANK | |
| BẮC KẠN | 61 |
| 3.2.1. Nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển SPDV của Agribank Bắc Kạn | |
| | 61 |
| Những nhân tố chủ quan | 61 |
| Những nhân tố khách quan | 63 |
| 3.2.2. Nghiên cứu, phân phối sản phẩm dịch vụ..... | 63 |
| 3.3. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ TẠI AGRIBANK BẮC | |
| KẠN | 64 |
| 3.3.1. Những kết quả đạt được | 64 |
| 3.3.2. Những tồn tại của hệ thống dịch vụ Agribank | 65 |
| 3.3.3. Nguyên nhân của các hạn chế trong phát triển SPDV | 69 |
| CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI AGRIBANK | |
| BẮC KẠN..... | 75 |

| | |
|--|----|
| 4.1. CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC ĐỐI VỚI PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ TẠI AGRIBANK BẮC KẠN | 75 |
| 4.1.1. Cơ hội..... | 75 |
| 4.1.2. Thách thức..... | 75 |
| 4.2. ĐỊNH HƯỚNG CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ CỦA AGRIBANK VIỆT NAM..... | 76 |
| 4.2.1. Định hướng chiến lược phát triển đến năm 2015 của Agribank Việt Nam | 76 |
| 4.2.2. Định hướng chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ của Agribank Bắc Kạn | 77 |
| 4.3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI AGRIBANK BẮC KẠN | 78 |
| 4.3.1. Hoàn thiện công tác phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng | 79 |
| 4.3.2. Tổ chức nghiên cứu thị trường..... | 80 |
| 4.3.3. Khai thác tốt mối quan hệ tương hỗ, gắn kết giữa các sản phẩm dịch vụ, bán chéo các sản phẩm dịch vụ đi kèm. | 82 |
| 4.3.4. Mở rộng thời gian phân phối sản phẩm dịch vụ | 82 |
| 4.3.5. Công tác marketing, chăm sóc khách hàng và tổ chức khuyến mãi. | 83 |
| 4.3.6. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công tác đào tạo phải đi đôi với sử dụng cán bộ sau đào tạo. | 85 |
| 4.3.7. Kiểm soát thực hiện sản phẩm dịch vụ, quản lý phòng ngừa rủi ro | 87 |
| 4.4. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ | 88 |
| 4.4.1. Đối với Nhà nước Việt Nam | 88 |
| 4.4.2. Đối với ngân hàng Nhà nước Việt Nam | 89 |
| 4.4.3. Đối với Agribank Việt Nam..... | 90 |
| KẾT LUẬN..... | 95 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 97 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| | |
|-------------------------|--|
| Agribank Việt Nam | : Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam. |
| Agribank Bắc Kạn | : Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Bắc Kạn |
| BHXH | : Bảo hiểm xã hội |
| DNNN | : Doanh nghiệp Nhà nước |
| DNNQD | : Doanh nghiệp ngoài quốc doanh |
| DTBB | : Dự trữ bắt buộc |
| Dịch vụ | : Sản phẩm dịch vụ |
| ĐT & PT | : Đầu tư và phát triển |
| EUR | : Đồng tiền chung Châu Âu |
| NH | : Ngân hàng |
| NHNN | : Ngân hàng Nhà nước |
| NHTM | : Ngân hàng thương mại |
| NHN _o | : Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn |
| NHN _o & PTNT | : Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn |
| TCTD | : Tổ chức tín dụng |
| VCB | : Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam |
| VNĐ | : Đồng Việt Nam |
| USD | : Đô la Mỹ |
| XNK | : Xuất nhập khẩu |
| WB | : Ngân hàng thế giới |

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

| BIỂU SỐ | MỤC LỤC | TÊN BIỂU | TRANG |
|----------------|----------------|---|--------------|
| Biểu 3.1 | 3.1.2 | Tình hình huy động vốn tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) ... | 37 |
| Biểu 3.2 | 3.1.2 | Tình hình cho vay tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | 41 |
| Biểu 3.3 | 3.1.2 | Kết quả kinh doanh tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | 45 |
| Biểu 3.4 | 3.1.2 | Tình hình thực hiện dịch vụ thanh toán tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | 50 |
| Biểu 3.5 | 3.1.2 | Tình hình thực hiện dịch vụ bảo lãnh tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | 55 |
| Biểu 3.6 | 3.1.2 | Kết quả phát hành thẻ tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | 58 |

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

| BIỂU ĐỒ SỐ | MỤC LỤC | TÊN BIỂU | TRANG |
|-------------------|--|-----------------|--------------|
| Biểu đồ 3.1 | 3.1.2 Tình hình huy động nguồn vốn theo kỳ hạn tại Agribank Bắc Kạn (2009-2011) | | 38 |
| Biểu đồ 3.2 | 3.1.2 Tình hình huy động nguồn vốn theo đối tượng tại Agribank Bắc Kạn (2009-2011) | | 39 |
| Biểu đồ 3.3 | 3.1.2 Kết quả cho vay tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | | 42 |
| Biểu đồ 3.4 | 3.1.2 Dư nợ theo thành phần kinh tế tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | | 43 |
| Biểu đồ 3.5 | 3.1.2 Dư nợ theo kỳ hạn tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | | 44 |
| Biểu đồ 3.6 | 3.1.2 Chi phí cho hoạt động kinh doanh tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | 47 | |
| Biểu đồ 3.7 | 3.1.2 Thu nhập của Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | | 48 |
| Biểu đồ 3.8 | 3.1.2 Thanh toán tiền mặt tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | | 51 |
| Biểu đồ 3.9 | 3.1.2 Thanh toán chuyển khoản tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | | 52 |
| Biểu đồ 3.10 | 3.1.2 Tiền gửi thanh toán tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | | 53 |
| Biểu đồ 3.11 | 3.1.2 Tình hình thực hiện bảo lãnh tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | | 56 |
| Biểu đồ 3.12 | 3.1.2 Kết quả phát hành thẻ tại Agribank Bắc Kạn (2009 -2011) | | 60 |

MỞ ĐẦU

1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường, do sức ép cạnh tranh giữa các tổ chức tài chính ngày càng lớn, yêu cầu đòi hỏi của người sử dụng cũng ngày càng cao và nhất là do sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin, sản phẩm dịch vụ ngân hàng không ngừng được cải tiến và dịch vụ ngân hàng hiện đại đã ra đời. Các ngân hàng có thể đưa ra thị trường những sản phẩm dịch vụ hoàn toàn mới hoặc cung cấp những dịch vụ truyền thống theo phương thức mới có hàm lượng công nghệ cao.

Để tồn tại, phát triển trong cạnh tranh đòi hỏi các NHTM ngoài việc phải chủ động đầu tư đổi mới công nghệ, cải tiến phương thức quản lý, hiện đại hoá hệ thống thanh toán còn đặc biệt chú trọng phát triển các sản phẩm dịch vụ. Bởi việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ mới với chất lượng cao, có nhiều tiện ích cho khách hàng là cơ sở chủ yếu để thắt chặt mối quan hệ giữa Ngân hàng và khách hàng, là một trong những thành tố quan trọng để quyết định đến khả năng sinh lời, phân tán độ rủi ro, tăng vị thế, uy tín và tạo sự thành công của Ngân hàng. Do đó, việc thường xuyên cải tiến, mở rộng và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ luôn là mối quan tâm hàng đầu của hầu hết các ngân hàng thương mại.

Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Tỉnh Bắc Kạn (sau đây gọi là Agribank Bắc Kạn) là một ngân hàng lớn nằm trên địa bàn Tỉnh Bắc Kạn, trực thuộc hệ thống Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (sau đây gọi là Agribank Việt Nam), với lợi thế về mạng lưới hoạt động rộng rất thuận lợi trong việc triển khai các sản phẩm dịch vụ. Tuy nhiên, sản phẩm dịch vụ của chi nhánh còn nghèo nàn, đơn điệu, chưa hấp dẫn, tính tiện ích chưa cao, chưa tạo thuận lợi và cơ hội bình đẳng cho các khách hàng. Do vậy, đã làm hạn chế khả năng cạnh tranh, thu hút khách hàng, tiềm ẩn rủi ro và ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của chi nhánh. Là người trực tiếp triển khai, thực hiện các sản phẩm dịch vụ ngân hàng tại Agribank Bắc Kạn do vậy tác giả chọn nghiên cứu đề tài: "**Phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Tỉnh Bắc Kạn**".

2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI

2.1 Mục tiêu chung:

Nghiên cứu nhằm phát triển các sản phẩm dịch vụ phù hợp với các đối tượng khách hàng của Agribank Bắc Kạn, nâng cao hiệu quả kinh doanh trong tương lai.