

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

TRẦN THỊ HÀ SÂM

**GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
NGOÀI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH QUẢNG NINH**

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

THÁI NGUYÊN - 2013

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

TRẦN THỊ HÀ SÂM

**GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
NGOÀI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH QUẢNG NINH**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ
Mã số: 60 34 04 10**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Nguyễn Duy Dũng

THÁI NGUYÊN - 2013

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, những thông tin và số liệu trong luận văn được trích dẫn trung thực chính xác từ các tài liệu tham khảo và xuất phát từ tình hình thực tế tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Quảng Ninh.

Thái Nguyên, ngày tháng 5 năm 2013

Tác giả luận văn

Trần Thị Hà Sâm

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài “*Giải pháp chủ yếu nhằm phát triển dịch vụ ngoài tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Quảng Ninh*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ, những ý kiến đóng góp, chỉ bảo quý báu của nhiều tập thể, cá nhân trong và ngoài nhà trường.

Trước hết tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, Ban chủ nhiệm Khoa và các thầy cô giáo Khoa Sau đại học và Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã tạo điều kiện cho tôi được học tập và nghiên cứu các nội dung trong chương trình đào tạo Thạc sỹ.

Để có được kết quả nghiên cứu, bên cạnh sự cố gắng nỗ lực của bản thân, tôi còn nhận được sự hướng dẫn chu đáo, tận tình của PGS.TS. Nguyễn Duy Dũng, là người trực tiếp hướng dẫn tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và viết luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn các phòng, chi nhánh thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Quảng Ninh, các đồng nghiệp, đặc biệt là các khách hàng đã giúp đỡ tận tình, cung cấp tài liệu, thông tin cho tôi hoàn thành luận văn này.

Ngoài ra, tôi cũng nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, sự động viên và tạo mọi điều kiện về vật chất và tinh thần của của lãnh đạo, đồng nghiệp đơn vị công tác, gia đình, bạn bè, người thân.

Với tấm lòng chân thành, tôi xin cảm ơn mọi sự giúp đỡ quý báu đó!

Thái Nguyên, ngày 20 tháng 5 năm 2013

Tác giả luận văn

Trần Thị Hà Sâm

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ CÁI VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC ĐỒ THỊ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn	3
5. Bố cục của luận văn.....	3
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ NỘI DUNG LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ	
DỊCH VỤ NGOÀI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Cơ sở lý luận.....	4
1.1.1. Một số khái niệm về dịch vụ ngoài tín dụng của ngân hàng thương mại.....	4
1.1.3. Ý nghĩa của việc phát triển dịch vụ ngoài tín dụng	15
1.1.4. Các yếu tố tác động đến dịch vụ ngoài tín dụng tại NHTM	17
1.2. Cơ sở thực tiễn.....	21
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngoài tín dụng ở các nước phát triển.....	21
1.2.2. Một số bài học vận dụng cho các Ngân hàng thương mại Việt Nam.....	26
1.2.3. Bài học vận dụng cho phát triển dịch vụ ngoài tín dụng ở NHNo&PTNT Việt Nam.....	27
Tóm tắt chương 1	29
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Câu hỏi đặt ra mà đề tài cần giải quyết.....	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu	30
2.2.1. Phương pháp chọn điểm, đối tượng điều tra nghiên cứu	30

2.2.2. Thu thập thông tin	31
2.2.3. Các chỉ tiêu phân tích.....	35
Tóm tắt chương 2.....	39
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGOÀI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN (NHNo&PTNT) QUẢNG NINH.....	40
3.1. Tổng quan về hoạt động của NHNo&PTNT Quảng Ninh	40
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	40
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy.....	41
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNT tỉnh Quảng Ninh	41
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngoài tín dụng và doanh thu từ dịch vụ ngoài tín dụng tại NHNo&PTNT Quảng Ninh	45
3.2.1. Tình hình phát triển dịch vụ ngoài tín dụng.....	45
3.2.2. Kết quả cụ thể các nhóm SPDV ngoài tín dụng tại Chi nhánh.....	46
3.2.3. Tình hình phát triển doanh thu dịch vụ ngoài tín dụng.....	49
3.2.4. Lợi nhuận của hoạt động dịch vụ ngoài tín dụng.....	53
3.2.5. Tình hình thực hiện từng loại SPDV ngoài tín dụng	54
3.2.6. Tốc độ gia tăng số lượng khách hàng sử dụng SPDV ngoài tín dụng	69
3.3. Đánh giá chung về thực trạng phát triển dịch vụ ngoài tín dụng tại NHNo&PTNT Quảng Ninh	70
3.3.1. Mô hình phân tích S.W.O.T tổng hợp.....	70
3.3.2. Đánh giá kết quả điều tra qua phân tích SPSS (xem chương 2)	72
3.3.3. Kết quả đã đạt được	73
3.3.4. Tồn tại và nguyên nhân.....	75
Tóm tắt chương 3	79
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGOÀI TÍN DỤNG TẠI NHNo&PTNT QUẢNG NINH.....	80
4.1. Định hướng về thị trường và SPDV ngoài tín dụng của NHNo&PTNT Quảng Ninh	80

4.1.1. Chiến lược của NHNo&PTNT Việt Nam.....	80
4.1.2. Định hướng về thị trường và SPDV ngoài tín dụng tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Ninh	82
4.2. Một số giải pháp chủ yếu nhằm phát triển SPDV ngoài tín dụng tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Ninh	83
4.2.1. Thay đổi quan niệm, nhận thức về ngân hàng hiện đại.....	83
4.2.2. Hoạch định mục tiêu phát triển SPDV ngoài tín dụng.....	84
4.2.3. Phát triển nguồn nhân lực thông qua công tác đào tạo và sử dụng cán bộ nhân viên.....	85
4.2.4. Hoàn thiện chất lượng SPDV, chất lượng phục vụ và nâng cao doanh thu dịch vụ ngoài tín dụng hiện có	87
4.2.5. Công tác marketing	96
4.2.6. Tăng cường công tác quản lý, kiểm tra, giám sát, phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro	100
4.3. Một số kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ ngoài tín dụng tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Ninh	101
4.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước.....	101
4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	103
4.3.3. Kiến nghị đối với NHNo&PTNT Việt Nam	104
Tóm tắt chương 4.....	107
KẾT LUẬN	108
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	109
PHẦN PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ CÁI VIẾT TẮT

TT	Chữ viết tắt	Nguyên nghĩa
01	ATM	Máy rút tiền tự động
02	CBNV	Cán bộ nhân viên
03	CNTT	Công nghệ thông tin
04	CNNH	Công nghệ ngân hàng
05	DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
06	DTDVNTD	Doanh thu dịch vụ ngoài tín dụng
07	DTHĐNH	Doanh thu hoạt động ngân hàng
08	EDC	Thiết bị quẹt thẻ
09	EUR	Đồng tiền chung châu Âu
10	GTGT	Giá trị gia tăng
11	L/C	Thư tín dụng chứng từ
12	NH	Ngân hàng
13	NHNN	Ngân hàng nhà nước
14	NHTM	Ngân hàng thương mại
15	NHTW	Ngân hàng trung ương
16	NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
17	POS	Thiết bị quẹt thẻ
18	SPDV	Sản phẩm dịch vụ
19	TCTD	Tổ chức tín dụng
20	TCKT	Tổ chức kinh tế
21	TTQT	Thanh toán quốc tế
22	VTC	Vốn tự có
23	VND	Đồng Việt Nam
24	XNK	Xuất nhập khẩu
25	USD	Đô la Mỹ
26	WTO	Tổ chức thương mại thế giới

DANH MỤC CÁC BẢNG

Biểu 3.1: Kết quả thực hiện các chỉ tiêu chủ yếu của Agribank tỉnh Quảng Ninh.....	42
Biểu 3.2: Chỉ tiêu quỹ thu nhập phản ánh kết quả kinh doanh	44
Biểu 3.3: Kết quả thu dịch vụ.....	49
Biểu 3.4: Cơ cấu doanh thu dịch vụ NTD trên tổng doanh thu	50
Biểu 3.5: Tình hình thực hiện thu nhập ròng ngoài tín dụng của CN Quảng Ninh so với khu vực và toàn hệ thống NHNo&PTNT	52
Biểu 3.6: Cơ cấu các khoản doanh thu từ dịch vụ ngoài tín dụng	53
Biểu 3.7: Bảng thống kê gia tăng số lượng SPDV ngoài tín dụng qua các năm	55
Biểu 3.8: Doanh số các phương thức thanh toán trong nước.....	56
Biểu 3.9: Doanh thu phí dịch vụ thanh toán trong nước.....	56
Biểu 3.10: Doanh số thanh toán quốc tế và thu dịch vụ thanh toán quốc tế.....	60
Biểu 3.11: Tổng hợp hoạt động kiều hối và kinh doanh ngoại tệ	62
Biểu 3.12: Số liệu sản phẩm thẻ qua các năm.....	64
Biểu 3.13: Doanh thu từ dịch vụ khác của Chi nhánh Quảng Ninh.....	68
Biểu 3.14: Thống kê số lượng khách hàng sử dụng SPDV	69

DANH MỤC CÁC ĐỒ THỊ

Đồ thị 3.1: Tốc độ tăng trưởng doanh thu từ dịch vụ ngoài tín dụng của NHNo&PTNT tỉnh Quảng Ninh.....	51
Đồ thị 3.2: Tốc độ tăng trưởng doanh thu phí thanh toán trong nước	57
Đồ thị 3.3: Tăng trưởng doanh thu phí dịch vụ TTQT qua các năm	60
Đồ thị 3.4: Tăng trưởng doanh thu kiều hối, kinh doanh ngoại tệ.....	63
Đồ thị 3.5: Tốc độ tăng trưởng doanh thu phí phát hành thẻ	65
Đồ thị 3.6. Tốc độ tăng trưởng doanh thu từ dịch vụ khác	68