

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

NGUYỄN THỊ MINH TUYẾT

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

Chuyên ngành: Quản lý Kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Hoàng Thị Thu

THÁI NGUYÊN - 2013

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng cá nhân tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn này là trung thực và chưa từng được bảo vệ một học vị khoa học hoặc công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều đã được trân trọng chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng.....năm 2013

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Minh Tuyết

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ nhiệt tình và đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến **TS. Hoàng Thị Thu**, người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, thực hiện nghiên cứu đề tài và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến các thầy cô giáo khoa sau đại học - trường Đại học Kinh tế và QTKD - Đại học Thái nguyên đã giúp đỡ tôi hoàn thành quá trình học tập và thực hiện luận văn của mình.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp đang công tác tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Thái Nguyên đã giúp đỡ và tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp thông tin cần thiết cho tôi trong quá trình nghiên cứu thực hiện luận văn.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè đồng nghiệp đã động viên và giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện Luận văn này.

Thái Nguyên, tháng.....năm 2013

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Minh Tuyết

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH	vii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	3
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài nghiên cứu	3
5. Những đóng góp mới của đề tài	4
6. Bố cục của luận văn	4
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ CỦA NHTM	5
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ của NHTM	5
1.1.1. Khái niệm, chức năng và vai trò của NHTM	5
1.1.2. Khái niệm, đặc trưng dịch vụ và vai trò của dịch vụ NH	6
1.1.3. Các loại hình dịch vụ của NHTM	9
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ của NHTM	17
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ của NHTM	20
1.2.1. Phát triển dịch vụ NHTM ở một số nước trên thế giới	20
1.2.2. Bài học kinh nghiệm về phát triển dịch vụ của NHTM của Việt Nam	23
CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	25
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	25
2.2. Phương pháp nghiên cứu	25
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu: BIDV Thái Nguyên	25

2.2.2. Phương pháp thu thập tài liệu	26
2.2.3. Phương pháp tổng hợp, xử lý số liệu	27
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	27
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	28
CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TẠI BIDV THÁI NGUYÊN	30
3.1. Khái quát sự phát triển hoạt động ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Thái Nguyên	30
3.1.1. Hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Thái Nguyên..	30
3.1.2. Chức năng - nhiệm vụ - quyền hạn của BIDV Thái Nguyên.....	31
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển chi nhánh Thái Nguyên	32
3.2. Phát triển dịch vụ NH tại BIDV Thái Nguyên.....	35
3.2.1. Thực trạng phát triển dịch vụ NH tại BIDV Thái Nguyên	35
3.2.2. Kết quả điều tra về mức độ hài lòng về phát triển các dịch vụ NH của BIDV Thái Nguyên.....	48
3.2.3. Kết quả điều tra về những khó khăn khi sử dụng dịch vụ của BIDV Thái Nguyên....	58
3.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ của BIDV Thái Nguyên	67
3.3. Đánh giá chung về phát triển dịch vụ của BIDV Thái Nguyên	68
3.3.1. Thế mạnh của BIDV Thái Nguyên trong phát triển dịch vụ ngân hàng.....	68
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân dẫn đến những hạn chế	70
3.3.3. Những cơ hội.....	75
3.3.4. Những thách thức	77
CHƯƠNG 4. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN	78
4.1. Định hướng phát triển các dịch vụ ngân hàng của BIDV Thái Nguyên	78
4.2. Các giải pháp phát triển dịch vụ của BIDV Thái Nguyên	84
4.2.1. Quản trị điều hành.....	84

4.2.2. “Bổ sung chỉ tiêu định lượng trong hệ thống chỉ tiêu kế hoạch của BIDV Thái Nguyên”	85
4.2.3. Về công tác marketing, chăm sóc khách hàng	88
4.2.4. Phát triển về công nghệ ngân hàng	88
4.2.5. Tăng cường năng lực hoạt động và tài chính của BIDV Thái Nguyên.....	89
4.2.6. Phát triển nguồn nhân lực	90
4.2.7. Giải pháp quảng bá thương hiệu và tiếp thị	92
KẾT LUẬN	98
TÀI LIỆU THAM KHẢO	99
PHỤ LỤC	100

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BIDV	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Thái Nguyên	: Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển chi nhánh Thái Nguyên
DVNH	: Dịch vụ ngân hàng
ĐHKTQTKD	: Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh
NH	: Ngân hàng
NHNNVN	: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
NHTM	: Ngân hàng thương mại
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Phân phối tần số người trả lời.....	26
Bảng 2.2. Mô hình phân tích SWOT	28
Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh tại chi nhánh BIDV Thái Nguyên	34
Bảng 3.2. Tình hình huy động vốn tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên	37
Bảng 3.3. Tình hình dư nợ tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên.....	38
Bảng 3.4. Tình hình thanh toán nội địa tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên	39
Bảng 3.5. Doanh số tài trợ xuất nhập khẩu tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên.....	40
Bảng 3.6. Tình hình sử dụng thẻ ATM tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên.....	41
Bảng 3.7. Tình hình mua bán ngoại tệ tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên.....	43
Bảng 3.8. Tình hình thu chi tiền mặt tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên	43
Bảng 3.9. Tình hình bảo lãnh trong nước tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên.....	44
Bảng 3.10. Tình hình chi trả kiều hối tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên	45
Bảng 3.11. Tình hình chuyển tiền du học tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên.....	46
Bảng 3.12. Số lượng phiếu điều tra phát ra thu về.....	46
Bảng 3.13. Kết quả điều tra về giới tính của khách hàng	47
Bảng 3.14. Kết quả mức độ hài lòng của khách hàng với dịch vụ NH của BIDV Thái Nguyên	48
Bảng 3.15. Kết quả điều tra mức độ hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ trong công tác phát triển dịch vụ ngân hàng.....	49
Bảng 3.16. Kết quả điều tra sự hài lòng khi khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán trên Internet và điện thoại của ngân hàng.....	51
Bảng 3.17. Kết quả điều tra sự hài lòng của nhân viên trong công tác phát triển dịch vụ của ngân hàng	54
Bảng 3.18. Kết quả điều tra mức độ hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ trong công tác phát triển dịch vụ của ngân hàng	55
Bảng 3.19. Kết quả điều tra những khó khăn khi khách hàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng.....	58

Bảng 3.20. Kết quả điều tra mức độ khó khăn về các dịch vụ hỗ trợ trong công tác phát triển dịch vụ ngân hàng.....	59
Bảng 3.21. Kết quả điều tra mức độ khó khăn khi khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán tiền Internet và điện thoại của ngân hàng	60
Bảng 3.22. Kết quả điều tra sự hài lòng của nhân viên trong công tác phát triển dịch vụ của ngân hàng	62
Bảng 3.23. Kết quả điều tra mức độ hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ trong công tác phát triển dịch vụ của ngân hàng	63
Bảng 3.24. Kết quả điều tra mức độ khó khăn của nhân viên trong công tác phát triển dịch vụ của ngân hàng	64
Bảng 3.25. Kết quả điều tra mức độ khó khăn về các dịch vụ hỗ trợ trong công tác phát triển dịch vụ của ngân hàng	66

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 3.1: Mô hình tổ chức của BIDV Thái Nguyên.....	32
Hình 3.2. Biểu đồ kết quả hoạt động kinh doanh tại chi nhánh BIDV Thái Nguyên....	35