

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

**LÊ THỊ THU HƯỜNG**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CÁC DỊCH VỤ NGÂN HÀNG  
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ  
VÀ PHÁT TRIỂN VĨNH PHÚC**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: GS.TSKH LÊ DU PHONG**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## **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 trong 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 ghi rõ nguồn gốc.

*Thái Nguyên, tháng      năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Lê Thị Thu Hương**

## 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 biết ơn sâu sắc đến GS.TSKH Lê Du Phong, 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 giáo, cô giáo của Phòng quản lý đào tạo sau đại học - trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã giúp đỡ tôi hoàn thành quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp đang công tác tại Chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Vĩnh Phúc đã tạo điều kiện thuận lợi, giúp đỡ 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 và 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 2014*

**Tác giả luận văn**

**Lê Thị Thu Hường**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ .....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục đích nghiên cứu của đề tài.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	2
4. Kết cấu của luận văn.....	3
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	<b>4</b>
1.1. Dịch vụ ngân hàng và sự phát triển của dịch vụ ngân hàng .....	4
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm dịch vụ ngân hàng.....	4
1.1.2. Các tiêu chí đánh giá sự phát triển dịch vụ của NHTM .....	6
1.1.3. Các dịch vụ NH và tình hình phát triển dịch vụ NH tại Việt Nam .....	8
1.2. Sự cần thiết phát triển dịch vụ ngân hàng.....	17
1.2.1. Từ nhu cầu của thị trường.....	18
1.2.2. Từ yêu cầu phát triển của ngân hàng thương mại.....	18
1.2.3. Từ yêu cầu của hội nhập khu vực và quốc tế.....	20
1.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng.....	20
1.3.1. Nhân tố chủ quan .....	20
1.3.2. Nhân tố khách quan .....	24
1.3.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng tại một số NHTM nước ngoài .....	28
1.3.4. Bài học kinh nghiệm cho các ngân hàng thương mại Việt Nam .....	31
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>33</b>
2.1. Câu hỏi đặt ra cần nghiên cứu .....	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	33
2.2.1. Chọn địa điểm nghiên cứu .....	33

2.2.2. Phương pháp tiếp cận.....	33
2.2.3. Thu thập thông tin.....	34
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin.....	34
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	35
2.3.1. Đối với ngân hàng.....	35
2.3.2. Đối với khách hàng.....	35
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VĨNH PHÚC .....</b>	<b>36</b>
3.1. Tổng quan về chi nhánh ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Vĩnh Phúc.....	36
3.1.1. Khái quát tình hình kinh tế xã hội Vĩnh Phúc .....	36
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển .....	38
3.1.3. Cơ cấu tổ chức và nguồn nhân lực.....	40
3.1.4. Mạng lưới hoạt động và cơ sở vật chất.....	43
3.2. Thực trạng phát triển các dịch vụ ngân hàng tại BIDV Vĩnh Phúc giai đoạn 2011-2013.....	45
3.2.1. Kết quả thực hiện một số dịch vụ ngân hàng chủ yếu .....	46
3.2.2. Giá cả dịch vụ .....	62
3.2.3. Hệ thống phân phối dịch vụ.....	63
3.3. Đánh giá tình hình phát triển dịch vụ tại chi nhánh ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Vĩnh Phúc .....	64
3.3.1. Những kết quả đạt được.....	64
3.3.2. Hạn chế phát triển DVNH tại BIDV Vĩnh Phúc.....	66
3.3.3. Nguyên nhân của tình trạng trên.....	70
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VĨNH PHÚC ....</b>	<b>76</b>
4.1. Định hướng chiến lược phát triển dịch vụ của ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam.....	77
4.1.1. Định hướng chiến lược phát triển đến năm 2020 của BIDV Việt Nam .....	77
4.1.2. Định hướng chiến lược phát triển dịch vụ của BIDV Việt Nam.....	78
4.2. Dự báo tiềm năng phát triển dịch vụ ngân hàng tại BIDV đến năm 2020 ....	83

4.2.1. Môi trường chính trị và pháp luật.....	83
4.2.2. Môi trường kinh tế.....	84
4.2.3. Môi trường văn hóa - xã hội.....	84
4.2.3. Môi trường khoa học công nghệ, phát triển thương mại điện tử ở Việt Nam ...	85
4.3. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Vĩnh Phúc.....	85
4.3.1. Hoàn thiện định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng.....	86
4.3.2. Tích cực khai thác mối quan hệ tương hỗ, gắn kết chặt chẽ giữa các dịch vụ ngân hàng.....	88
4.3.3. Mở rộng thời gian phân phối dịch vụ.....	89
4.3.4. Thực hiện dịch vụ tư vấn cho khách hàng.....	89
4.3.5. Tăng cường quảng bá khuyến khích dịch vụ ngân hàng.....	90
4.3.6. Đẩy mạnh công tác chăm sóc khách hàng, thực hiện khuyến mãi, tạo các dịch vụ đi kèm.....	91
4.3.7. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công tác đào tạo phải đi đôi với sử dụng cán bộ sau đào tạo.....	93
4.3.8. Tổ chức nghiên cứu thị trường.....	95
4.3.9. Kiểm soát thực hiện dịch vụ và quản lý phòng ngừa rủi ro.....	96
4.4. Một số kiến nghị.....	98
4.4.1. Đối với Nhà nước Việt Nam.....	98
4.4.2. Đối với Ngân hàng nhà nước Việt Nam.....	99
4.4.3. Đối với BIDV Việt Nam.....	100
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>108</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>109</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nội dung
ATM	Máy giao dịch tự động
ACB	Ngân hàng TMCP Á Châu
BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Vĩnh Phúc	Chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Vĩnh Phúc
HĐV	Huy động vốn
HĐVBQ	Huy động vốn bình quân
KHKD	Kế hoạch kinh doanh
KBNN	Kho bạc Nhà nước
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NH TMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam
VPBank	Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
Techcombank	Ngân hàng TMCP kỹ thương Việt Nam

## **DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ**

### **Bảng**

Bảng 3.1: Cơ cấu nguồn vốn huy động (Giai đoạn từ năm 2011-2013).....	46
Bảng 3.2: Cơ cấu dư nợ tín dụng tại BIDV Vĩnh Phúc (2011-2013) .....	48
Bảng 3.3: Chất lượng tín dụng của BIDV Vĩnh Phúc (2011 - 2013) .....	49
Bảng 3.4: Hoạt động thanh toán trong nước của BIDV Vĩnh Phúc (2011 - 2013) .....	50
Bảng 3.5: Doanh số hoạt động TTQT tại BIDV Vĩnh Phúc.....	51
Bảng 3.6: Doanh số thu phí TTQT tại BIDV Vĩnh Phúc.....	52
Bảng 3.7: Doanh thu từ hoạt động KDNT tại BIDV Vĩnh Phúc .....	54
Bảng 3.8: Thu nhập thuần từ kinh doanh ngoại hối tại BIDV Vĩnh Phúc giai đoạn 2011-2013 .....	55
Bảng 3.9: Hoạt động bảo lãnh của BIDV Vĩnh Phúc 2011-2013 .....	56
Bảng 3.10: Kết quả thu phí chuyển tiền WU .....	59
Bảng 3.11: Tình hình triển khai dịch vụ thanh toán hóa đơn đến 31/12/2013.....	60
Bảng 3.12: Dịch vụ của BIDV Vĩnh Phúc so với một số đối thủ cạnh tranh .....	67

### **Sơ đồ, biểu đồ**

Sơ đồ 3.1: Mô hình tổ chức BIDV Vĩnh Phúc .....	42
Biểu đồ 3.1. Quy mô tín dụng giai đoạn 2011-2013.....	48
Biểu đồ 3.2. Thu phí dịch vụ ngân quỹ của BIDV Vĩnh Phúc .....	53



## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Việt Nam chính thức trở thành thành viên của WTO từ ngày 11/01/2007, song song với tiến trình hội nhập vào nền kinh tế thế giới đó, những khó khăn, thách thức mà các doanh nghiệp Việt Nam gặp phải là không nhỏ, và ngành ngân hàng cũng không phải là ngoại lệ. Một loạt các ngân hàng lớn, có tiềm lực tài chính, kỹ thuật, công nghệ hiện đại đã bắt đầu thâm nhập vào thị trường đang phát triển, còn nhiều tiềm năng chưa được khai thác như Việt Nam. Để có thể cạnh tranh được với các “gã khổng lồ” nước ngoài đang từng bước tạo dựng thương hiệu, chiếm lĩnh thị phần trong nước, 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 phải đặc biệt chú trọng phát triển các dịch vụ. Bởi việc cung cấp các 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, độ phân tán rủi ro, vị thế, uy tín và sự thành công của ngân hàng. Do đó, việc thường xuyên cải tiến, mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ luôn là mối quan tâm hàng đầu của hầu hết các ngân hàng thương mại.

BIDV là một trong những ngân hàng có thương hiệu và uy tín lớn tại Việt Nam. Là ngân hàng thương mại nhà nước chuyên thực hiện nhiệm vụ cho vay đầu tư phát triển là chủ yếu, khi chuyển sang hoạt động kinh doanh thương mại đã gặp không ít khó khăn trong việc tiếp cận với thị trường. Các dịch vụ ngân hàng chưa đa dạng, phong phú, 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 và ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh. Trước một thị trường tiềm năng như vậy, ban lãnh đạo BIDV đã và đang có những chiến lược mới để chinh phục thị trường.

Chi nhánh NH TMCP ĐT&PT Vĩnh Phúc là chi nhánh cấp 1 trực thuộc hệ thống NH TMCP ĐT&PT Việt Nam. Nằm trên địa bàn là một tỉnh giáp danh và là

cửa ngõ của thủ đô Hà Nội, nơi đang có quy hoạch phát triển chiến lược về kinh tế, tiềm năng phát triển ngành ngân hàng lớn. Do đó, thu hút khá nhiều các ngân hàng hoạt động, tính cạnh tranh cao. Trên địa bàn có trên 10 NHTM đang hoạt động, trong đó có một số ngân hàng lớn như: Vietcombank, Vietinbank, Techcombank,... Để tồn tại và phát triển trong cạnh tranh, BIDV Vĩnh Phúc đang từng bước triển khai các dịch vụ ngân hàng. Tuy nhiên, do mới thực hiện cổ phần hóa nên hiện vẫn gặp phải những khó khăn, bất cập nhất định, cần tìm ra giải pháp đồng bộ để các dịch vụ ở BIDV Vĩnh Phúc ngày càng phát triển. Điều này không chỉ giúp ích cho ngân hàng mà còn giúp cho người dân được tiếp cận với các công nghệ hiện đại, được phục vụ chu đáo, tận tình, góp phần thúc đẩy sự phát triển nói chung.

Xuất phát từ thực tế nêu trên và qua thời gian làm việc tại BIDV Vĩnh Phúc, được sự hướng dẫn của thầy giáo GS.TSKH Lê Du Phong, tôi đã chọn nghiên cứu đề tài: ***“Giải pháp phát triển các dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Vĩnh Phúc”***.

## **2. Mục đích nghiên cứu của đề tài**

### ***2.1. Mục tiêu tổng quát***

Lý thuyết và thực tiễn về các dịch vụ ngân hàng thương mại, qua đó đề xuất những giải pháp cũng như kiến nghị nhằm góp phần phát triển các dịch vụ ngân hàng tại BIDV Vĩnh Phúc.

### ***2.2 Mục tiêu cụ thể***

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về các dịch vụ ngân hàng.
- Đánh giá thực trạng phát triển các dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Vĩnh Phúc.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển các dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Vĩnh Phúc giai đoạn 2014-2020.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### ***3.1. Đối tượng nghiên cứu***