

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

NGUYỄN TRUNG KIÊN

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI AGRIBANK PHÚ THỌ

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

THÁI NGUYÊN - 2014

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

NGUYỄN TRUNG KIÊN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI AGRIBANK PHÚ THỌ**

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 tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực, xuất phát từ tình hình thực tế của Agribank Phú Thọ.

Tác giả luận văn

Nguyễn Trung Kiên

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài “*Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank Phú Thọ*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, những ý kiến đóng góp quý báu cũng như động viên của nhiều cá nhân và tập thể.

Trước hết tôi xin được gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu, Ban chủ nhiệm khoa và các thầy cô giáo khoa sau đại học Trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên - những người đã tạo điều kiện, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập.

Đặc biệt, tôi xin trân trọng cảm ơn **GS.TSKH Lê Du Phong** - người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp tại Ngân hàng Agribank Phú Thọ đã giúp đỡ và tạo điều kiện khi điều tra, thu thập số liệu để nghiên cứu luận văn.

Ngoài ra, tôi cũng nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, sự động viên và tạo điều kiện về thời gian và tinh thần của lãnh đạo, bạn bè, đồng nghiệp đơn vị nơi tôi công tác.

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

Phú Thọ, ngày 06 tháng 12 năm 2014

Tác giả luận văn

Nguyễn Trung Kiên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và đóng góp mới về lý luận và thực tiễn.....	2
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH	
VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng bán lẻ	4
1.1.1. Khái niệm, đặc trưng, vai trò của dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	4
1.1.2. Các dịch vụ ngân hàng bán lẻ	12
1.1.3. Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ	17
1.1.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ	22
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ	27
1.2.1. Kinh nghiệm về dịch vụ bán lẻ của một số ngân hàng thương mại trong nước và bài học kinh nghiệm cho AGRIBANK Phú Thọ	27
1.2.2. Một số bài học kinh nghiệm rút ra có thể vận dụng cho Agribank Phú Thọ	30
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	32
2.1. Các câu hỏi đặt ra mà đề tài cần giải quyết.....	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32

2.2.1. Phương pháp thu thập, tổng hợp thông tin.....	33
2.2.2. Kết quả điều tra	35
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	36
2.2.4. Phương pháp phân tích SWOT	37
2.3. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá	37
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định tính.....	37
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định lượng	40
Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN	
LẺ TẠI AGRIBANK PHÚ THỌ	
3.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu.....	44
3.1.1. Điều kiện tự nhiên - kinh tế xã hội của tỉnh Phú Thọ	44
3.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng nông nghiệp & phát triển nông thôn tỉnh Phú Thọ - Lịch sử hình thành và phát triển	45
3.1.3. Sơ đồ bộ máy tổ chức và nguồn nhân lực	50
3.1.4. Mạng lưới hoạt động và cơ sở vật chất	55
3.1.5. Hoạt động kinh doanh của Agribank Phú Thọ.....	56
3.2. Thực trạng hoạt động một số dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank Phú Thọ thời gian qua	64
3.2.1. Sự phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng bán lẻ	64
3.2.2. Danh mục sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	65
3.2.3. Kết quả hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ	67
3.3. Đánh giá về sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank Phú Thọ.....	80
3.3.1. Những ưu điểm.....	81
3.3.2. Những hạn chế	83
3.3.3. Nguyên nhân hạn chế	85
Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ	
TẠI AGRIBANK PHÚ THỌ	
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank Phú Thọ	89
4.1.1. Bối cảnh phát triển dịch vụ bán lẻ của Agribank Phú Thọ những năm tới.....	89

4.1.2. Các chủ trương phát triển hoạt động kinh doanh nói chung và dịch vụ bán lẻ nói riêng của Agribank Việt Nam (Agribank, 2013).....	94
4.1.3. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank Phú Thọ	98
4.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank Phú Thọ	99
4.2.1. Giải pháp nhằm đa dạng hóa SPDV bán lẻ, gia tăng tiện ích và các kênh phân phối	99
4.2.2. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.....	101
4.2.3. Giải pháp nhằm thay đổi cách thức bán hàng	103
4.2.4. Giải pháp quản trị điều hành	103
4.2.5. Giải pháp về công nghệ thông tin phục vụ phát triển dịch vụ NHBL	104
4.2.6. Giải pháp về nguồn nhân lực	105
4.3. Một số kiến nghị.....	106
4.3.1. Đối với Chính phủ.....	106
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước	107
4.3.3. Đối với Agribank Việt Nam.....	108
KẾT LUẬN	110
TÀI LIỆU THAM KHẢO	112
PHỤ LỤC	114

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nội dung
Agribank	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
ATM	: Máy giao dịch tự động (Automatic Teller Machine)
BIDV	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CNTT	: Công nghệ thông tin
CSXH	: Chính sách xã hội
DNNVV	: Doanh nghiệp nhỏ và vừa
GDP	: Tổng sản phẩm quốc nội
MB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội
MHB	: Ngân hàng TMCP phát triển nhà Đồng bằng Sông Cửu Long
NHBL	: Ngân hàng bán lẻ
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTW	: Ngân hàng trung ương
POS	: Điểm chấp nhận thanh toán thẻ (Point Of Sale)
QHKH	: Quan hệ khách hàng
SMS	: Tin nhắn thông tin tài khoản
SPDV	: Sản phẩm dịch vụ
TCKT	: Tổ chức kinh tế
TCTD	: Tổ chức tín dụng
Vietcombank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam
Vietinbank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Cơ cấu nguồn vốn huy động qua các năm.....	58
Bảng 3.2: Cơ cấu dư nợ tín dụng	61
Bảng 3.3: Chất lượng tín dụng	62
Bảng 3.4: Thu phí dịch vụ hàng năm	63
Bảng 3.5: Kết quả kinh doanh hàng năm	64
Bảng 3.6: Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	66
Bảng 3.7: Cơ cấu nguồn vốn huy động từ dân cư qua các năm.....	69
Bảng 3.8: Dư nợ tín dụng bán lẻ hàng năm	71
Bảng 3.9: Doanh số hoạt động dịch vụ ABIC hàng năm.....	80

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: So sánh quy mô lao động các NHTM trên địa bàn	54
Biểu đồ 3.2: So sánh quy mô mạng lưới các NHTM trên địa bàn	56
Biểu đồ 3.3: Kết quả huy động vốn năm 2011 - 2013	58
Biểu đồ 3.4: Thị phần huy động vốn dân cư năm 2013	60
Biểu đồ 3.5: Tăng trưởng tín dụng các năm 2011 - 2013	61
Biểu đồ 3.6: Thị phần tín dụng năm 2013	63
Biểu đồ 3.7: Nguồn vốn huy động từ dân cư qua các năm	68
Biểu đồ 3.8: Quy mô khách hàng dân cư qua các năm	70
Biểu đồ 3.9: Thị phần huy động vốn dân cư năm 2013	70
Biểu đồ 3.10: Dự nợ tín dụng bán lẻ qua các năm	71
Biểu đồ 3.11: Thu dịch vụ thanh toán trong nước qua các năm	73
Biểu đồ 3.12: Thu phí dịch vụ thẻ qua các năm	73
Biểu đồ 3.13: Số lượng thẻ phát hành qua các năm	74
Biểu đồ 3.14: Số dư tài khoản phát hành thẻ qua các năm	75
Biểu đồ 3.15: Thu phí dịch vụ SMS qua các năm	75
Biểu đồ 3.16: Số lượng khách hàng sử dụng DV SMS qua các năm	76
Biểu đồ 3.17: Doanh số chi trả kiều hối tại Agribank Phú Thọ từ 2011-2013	77
Biểu đồ 3.18: Biểu đồ thị phần chi trả kiều hối tại tỉnh Phú Thọ năm 2013	78
Biểu đồ 3.19: Biểu đồ doanh số chi trả kiều hối qua các kênh chuyển tiền	78
Biểu đồ 3.20: Thu phí dịch vụ WU qua các năm	79
Biểu đồ 3.21: Kết quả kinh doanh từ bán lẻ	82
Biểu đồ 3.22: Cơ cấu thu nhập ròng từ dịch vụ bán lẻ trong lợi nhuận trước thuế của Agribank Phú Thọ	82
Biểu đồ 3.23: Điểm số bình quân theo kết quả khảo sát	84
Biểu đồ 3.24: Điểm số bình quân theo nhóm tiêu chí	84