

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

NGÔ THÚY NGỌC

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VIỆT NAM
- CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2015

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

NGÔ THÚY NGỌC

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VIỆT NAM
- CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. TRẦN NHUẬN KIÊN

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào tại Việt Nam.

Tôi xin cam đoan rằng mọi thông tin trong luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2015

Tác giả luận văn

Ngô Thuý Ngọc

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển dịch vụ NHBL tại Ngân hàng nông nghiệp Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên*”, tôi đã nhận được hướng dẫn giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể; tôi xin trân trọng lòng biết ơn sâu sắc đối với Ban giám hiệu nhà trường, phòng Đào tạo (bộ phận quản lý Sau đại học), các thầy cô giáo khoa sau đại học cùng các thầy cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ, tạo mọi điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Đặc biệt xin chân thành cảm ơn **TS. Trần Nhuận Kiên** người đã hướng dẫn, chỉ bảo tận tình và đóng góp nhiều ý kiến quý báu, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và nhân viên Agribank chi nhánh Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài.

Cuối cùng tôi xin chân thành cảm ơn cơ quan, gia đình, người thân, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2015

Tác giả luận văn

Ngô Thuý Ngọc

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng nghiên cứu.....	3
4. Phạm vi nghiên cứu.....	3
5. Kết cấu của Luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ NGÂN	
HÀNG BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Các dịch vụ của ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng	5
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng	6
1.2. Dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	8
1.2.1. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	8
1.2.2. Vai trò của dịch vụ NHBL và sự cần thiết phải phát triển dịch vụ NHBL	11
1.2.3. Các dịch vụ NHBL chủ yếu	14
1.2.4. Các yếu tố tác động đến phát triển dịch vụ NHBL của NHTM	20
1.3. Thực tiễn về phát triển dịch vụ NHBL	27
1.3.1. Phát triển dịch vụ NHBL của một số NHTM hiện nay	27
1.3.2. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát	

triển Nông thôn Việt Nam.....	30
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Chọn điểm nghiên cứu	32
2.2.2. Phương pháp thu thập tài liệu	33
2.2.3. Phương pháp tổng hợp tài liệu	34
2.2.4. Phương pháp phân tích.....	35
2.3. Hệ thống chỉ tiêu phân tích	37
2.3.1. Các chỉ tiêu định tính	37
2.3.2. Các chỉ tiêu định lượng	38
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CÁC DỊCH VỤ NGÂN	
HÀNG BÁN LẺ CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....	40
3.1. Khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT Việt Nam - Chi	
nhánh Thái Nguyên	40
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông Nghiệp và	
PTNT chi nhánh Thái Nguyên (Agribank Chi nhánh Thái Nguyên)	40
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Agribank Thái Nguyên.....	41
3.1.3. Quan điểm của Agribank chi nhánh Thái Nguyên về phân	
nhóm và phát triển dịch vụ NHBL.....	45
3.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh	
Thái Nguyên	46
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank chi	
nhánh Thái Nguyên	50
3.2.1. Huy động vốn từ dân cư.....	50
3.2.2. Hoạt động tín dụng.....	56
3.2.3. Dịch vụ thanh toán	61
3.2.4. Dịch vụ ngân hàng điện tử	62

3.2.5. Dịch vụ dành riêng cho khách hàng cá nhân	63
3.2.6. Chất lượng dịch vụ NHBL của Agribank chi nhánh Thái Nguyên qua đánh giá của khách hàng.....	65
3.3. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank chi nhánh Thái Nguyên.....	68
3.3.1. Những kết quả đạt được	68
3.3.2. Hạn chế trong phát triển dịch vụ NHBL của Agribank chi nhánh Thái Nguyên	70
3.3.3. Nguyên nhân của hạn chế	71
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	73
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ NHBL đến năm 2020.....	73
4.1.1. Định hướng của Agribank Việt Nam.....	73
4.1.2. Định hướng của Agribank chi nhánh Thái Nguyên.....	77
4.2. Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Agribank chi nhánh Thái Nguyên.....	78
4.2.1. Giải pháp chung	78
4.2.2. Một số giải pháp cụ thể	81
4.3. Kiến nghị.....	85
4.3.1. Với Ngân hàng Nhà nước	85
4.3.2. Với Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT Việt Nam.....	87
KẾT LUẬN	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	90
PHỤ LỤC	92

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nội dung
Agribank	Ngân hàng nông nghiệp
ATM	Máy rút tiền tự động
BIDV	Ngân hàng đầu tư
CBTD	Cán bộ tín dụng
CNTT	Công nghệ thông tin
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
NH	Ngân hàng
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTW	Ngân hàng Trung ương
PGD	Phòng giao dịch
PTNT	Phát triển nông thôn
KTXH	Kinh tế xã hội
KTQT	Kinh tế quốc tế
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TPKT	Thành phần kinh tế
Vietinbank	Ngân hàng Công thương
WTO	Tổ chức thương mại thế giới

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả huy động vốn của Agribank chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2012 - 2014.....	47
Bảng 3.2. Kết quả kinh doanh của Agribank chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2012 - 2014.....	49
Bảng 3.3. Kết quả huy động vốn theo đối tượng của Agribank chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2012 - 2014.....	51
Bảng 3.4. Thị phần huy động vốn các NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2012-2014.....	54
Bảng 3.5. Hoạt động tín dụng Agribank chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2012-2014.....	56
Bảng 3.6. Tình hình cho vay theo thành phần kinh tế 2012 - 2014.....	59
Bảng 3.7. Tổng hợp số lượng thẻ ATM của Agribank chi nhánh Thái Nguyên.....	63
Bảng 3.8. Tỷ lệ sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại Agribank chi nhánh Thái Nguyên năm 2014.....	67

DANH MỤC CÁC HÌNH

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức của Agribank chi nhánh Thái Nguyên	42
Biểu đồ 3.1. Cơ cấu nguồn nhân lực của Agribank Chi nhánh Thái Nguyên, 2014.....	43
Biểu đồ 3.2. Quy mô và tăng trưởng vốn huy động từ dân cư giai đoạn 2012 - 2014	52
Biểu đồ 3.3. Dư nợ tín dụng của Agribank chi nhánh Thái Nguyên phân theo thời gian giai đoạn 2012-2014	57
Biểu đồ 3.4: Tỷ trọng dư nợ cho vay theo thành phần kinh tế	59
Biểu đồ 3.5. Thu nhập từ hoạt động thanh toán giai đoạn 2012-2014	61
Biểu đồ 3.6. Dịch vụ Mobile banking của Agribank chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2012-2014.....	62
Biểu đồ 3.7. Ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ NHBL của Agribank chi nhánh Thái Nguyên	65
Biểu đồ 3.8. Ý kiến của khách hàng về hồ sơ, thủ tục khi sử dụng dịch vụ của Agribank chi nhánh Thái Nguyên	67