

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

NGUYỄN THỊ MINH NGUYỆT

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG
XUẤT NHẬP KHẨU HÀNG HÓA Ở NGÂN HÀNG TMCP
ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH TÂY HỒ

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

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

NGUYỄN THỊ MINH NGUYỆT

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG
XUẤT NHẬP KHẨU HÀNG HÓA Ở NGÂN HÀNG TMCP
ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH TÂY HỒ

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. ĐỖ ĐỨC BÌNH

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất cứ nơi nào. Mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày tháng 9 năm 2015

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Nguyễn Thị Minh Nguyệt

LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của cô giáo hướng dẫn, các anh, chị, đồng nghiệp, bạn bè và gia đình tôi đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn thầy giáo GS.TS Đỗ Đức Bình người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tiếp theo, tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Tây Hồ, Các doanh nghiệp, Khách hàng và các đồng nghiệp... đã giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những vướng mắc và đề xuất trong công tác phát triển dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa ở Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Tây Hồ.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn lãnh đạo và các đồng nghiệp đã góp ý và tạo điều kiện cho tôi để tôi có thể hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2015

Tác giả

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	viii
DANH MỤC CÁC BẢNG	ix
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ	x
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ	xi
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Đóng góp mới của luận văn.....	4
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU HÀNG HÓA TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN	6
1.1. Cơ sở lý luận.....	6
1.1.1. Khái niệm dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa của Ngân hàng thương mại	6
1.1.2. Các dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa của Ngân hàng thương mại	8
1.1.3. Vai trò của dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa của Ngân hàng thương mại	18
1.1.4. Những yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa của Ngân hàng thương mại	21

1.2. Kinh nghiệm của một số Ngân hàng thương mại về dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa và bài học rút ra cho NHTMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Tây Hồ	27
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	35
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	35
2.2. Phương pháp nghiên cứu	35
2.2.1. Phương pháp nghiên cứu lý luận	35
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	36
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	36
2.2.4. Phương pháp phân tích hệ thống.....	37
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	37
2.3.1. Số lao động của doanh nghiệp	37
2.3.2. Số lượng và cơ cấu khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa sử dụng dịch vụ cung ứng cho khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa	38
2.3.3. Doanh số, lợi nhuận dịch vụ cung ứng cho khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa.....	38
2.3.4. Các sản phẩm dịch vụ cung ứng cho khách hàng	38
2.3.5. Chất lượng các dịch vụ cung ứng cho khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa.....	39
Chương 3. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU HÀNG HÓA TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á CHI NHÁNH TÂY HỒ GIAI ĐOẠN 2010 - 2014.....	40
3.1. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Tây Hồ	40
3.1.1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Tây Hồ.....	42
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban	42

3.1.3. Các hoạt động chủ yếu của NHTMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Tây Hồ.....	44
3.1.4. Đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ hỗ trợ xuất nhập khẩu hàng hóa ở SeABank Chi nhánh Tây Hồ.....	44
3.2. Thực trạng dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa ở SeABank Chi nhánh Tây Hồ giai đoạn 2010 -2014	48
3.2.1. Thực trạng dịch vụ thanh toán quốc tế và dịch vụ hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế	48
3.2.2. Thực trạng dịch vụ tín dụng hỗ trợ xuất nhập khẩu và dịch vụ hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ tín dụng hỗ trợ xuất nhập khẩu	53
3.2.3. Thực trạng các dịch vụ khác cung ứng cho khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa và dịch vụ hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ khác cung ứng cho khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa.....	57
3.3. Các điều kiện phát triển hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa của SeAbank - Chi nhánh Tây Hồ.....	59
3.3.1. Điều kiện về tài chính	61
3.3.2. Điều kiện về con người.....	69
3.3.3. Điều kiện về công nghệ	71
3.3.4. Điều kiện về môi trường kinh doanh	72
3.4. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa tại NH TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Tây Hồ	73
3.4.1. Nhân tố thuộc về nhà nước và Ngân hàng cấp trên.....	73
3.4.2. Nhân tố thuộc về khách hàng của Chi nhánh Tây Hồ	75
3.4.3. Nhân tố thuộc về nội tại Chi nhánh Tây Hồ	77

3.5. Đánh giá chung về dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa ở SeABank Chi nhánh Tây Hồ giai đoạn từ năm 2010 đến năm 2014	78
3.5.1. Những thành tựu đạt được	78
3.5.2. Những mặt hạn chế và nguyên nhân.....	79
Chương 4. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU HÀNG HÓA TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á CHI NHÁNH TÂY HỒ ĐẾN NĂM 2020	88
4.1. Phương hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa ở SeABank Chi nhánh Tây Hồ đến năm 2020	88
4.1.1. Mục tiêu đặt ra trong phát triển dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa của SeABank Chi nhánh Tây Hồ đến năm 2020.....	88
4.1.2. Phương hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa ở SeABank Chi nhánh Tây Hồ đến năm 2020	90
4.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa ở SeABank Chi nhánh Tây Hồ đến năm 2020	92
4.2.1. Hoàn thiện quy trình tác nghiệp trong dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa.....	93
4.2.2. Nghiên cứu và xây dựng các sản phẩm, dịch vụ mới trong khung SPDV hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa	99
4.2.3. Nhóm giải pháp hỗ trợ phát triển dịch vụ hỗ trợ khách hàng xuất nhập khẩu hàng hóa.....	103
4.3. Một số kiến nghị.....	108
4.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước	108
4.3.2. Đối với Ngân hàng SeABank	109

KẾT LUẬN	111
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	112

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

DV	:	Dịch vụ
KH	:	Khách hàng
NHTMCP	:	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
SeAbank	:	Ngân hàng TMCP Đông Nam Á
SP	:	Sản phẩm
TCKT	:	Tổ chức kinh tế
TG	:	Tiền gửi
TK	:	Tài khoản
XK	:	Xuất khẩu
XNK	:	Xuất nhập khẩu