

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

PHẠM THỊ HẰNG

**PHÁT TRIỂN CÁC DỊCH VỤ CỦA AGRIBANK
ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA
TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐẠI TỪ - TỈNH 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**

PHẠM THỊ HẰNG

**PHÁT TRIỂN CÁC DỊCH VỤ CỦA AGRIBANK
ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA
TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐẠI TỪ - TỈNH 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: PGS.TS. NGUYỄN ĐÌNH LONG

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

- Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa từng được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

- Tôi xin cam đoan mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Tác giả luận văn

Phạm Thị Hằng

LỜI CẢM ƠN

Quá trình học tập và thực hiện luận văn này tôi được sự giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất đến tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu. Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến PGS. TS. Nguyễn Đình Long - người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy giáo, cô giáo Trường Đại học Kinh tế và quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện giúp đỡ và hướng dẫn tận tình cho tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Huyện Đại Từ - Tỉnh Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong việc thu thập số liệu và những thông tin cần thiết cho việc nghiên cứu luận văn này.

Tôi xin cảm ơn nhiều tới gia đình tôi, bạn bè, đồng nghiệp đã luôn ở bên tôi, động viên, chia sẻ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả luận văn

Phạm Thị Hằng

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 SƠ ĐỒ.....	vii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	3
4. Những đóng góp dự kiến của đề tài nghiên cứu	3
5. Kết cấu của đề tài	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA	4
1.1. Cơ sở lý luận.....	4
1.1.1. Các khái niệm cơ bản	4
1.1.2. Vai trò DNNVV và dịch vụ ngân hàng đối với nền kinh tế.....	9
1.1.3. Các loại dịch vụ của Agribank đối với DNNVV	13
1.1.4. Đặc điểm của dịch vụ Ngân hàng đối với DNNVV	20
1.1.5. Các loại hình dịch vụ thương mại đối với DNNVV.....	22
1.1.6. Mối quan hệ giữa các dịch vụ ngân hàng thương mại.....	27
1.1.7. Các yếu tố về phía DN ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ Ngân hàng.....	27
1.1.8. Thuận lợi và khó khăn và những điều kiện đảm bảo để phát triển chất lượng dịch vụ của Agribank.....	28
1.2. Cơ sở thực tiễn	35
1.2.1. Kinh nghiệm của các nước trên thế giới nhằm phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	35
1.2.2. Những bài học kinh nghiệm đối với Việt Nam và địa bàn nghiên cứu	37

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	39
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	39
2.2. Các phương pháp nghiên cứu	40
2.2.1. Chọn mẫu nghiên cứu.....	40
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin	40
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	42
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	44
2.3.1. Chỉ tiêu định tính.....	44
2.3.2. Các chỉ tiêu định lượng.....	44
Chương 3: THỰC TRẠNG VỀ CÁC DỊCH VỤ CỦA AGRIBANK ĐỐI VỚI DNNVV TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐẠI TỪ TỈNH THÁI NGUYÊN	47
3.1. Khái quát về quá trình hình thành và phát triển Agribank huyện Đại Từ.....	47
3.1.1. Khái quát chung	47
3.1.2. Tổ chức hoạt động của NHNo &PTNT huyện Đại Từ	48
3.2. Các loại dịch vụ của Agribank huyện Đại Từ đối với DNNVV	50
3.2.1. Dịch vụ huy động vốn	50
3.2.2. Dịch vụ cho vay	52
3.2.3. Dịch vụ bảo lãnh	56
3.2.4. Dịch vụ thanh toán(chuyển tiền nội địa và chuyển tiền quốc tế).....	57
3.2.5. Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ	59
3.2.6. Dịch vụ khác	60
3.3. Thực trạng về cơ chế, chính sách cho vay DNNVV tại Agribank huyện Đại Từ - tỉnh Thái Nguyên.....	62
3.3.1. Thủ tục cho vay, qui chế và cơ chế cho vay của tại Agribank huyện Đại Từ	62
3.3.2. Công tác kiểm tra cho vay và sử dụng vốn vay (Giám sát khách hàng).....	62
3.4. Kết quả phát triển các dịch vụ Agribank huyện Đại Từ đối với DNNVV	63
3.4.1. Vai trò của vốn tín dụng trong cơ cấu nguồn vốn của DNNVV đến 31/12/2014.....	63
3.4.2. Kết quả hoạt động của DNNVV, kết quả sử dụng vốn.....	65

3.4.3. Sự hài lòng về loại dịch vụ, chất lượng dịch vụ của các DNNVV với DV của Agribank.....	68
3.5. Những thuận lợi và khó khăn trong phát triển dịch vụ Agribank đối với DNNVV	69
3.5.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân của những kết quả đạt được tại Agribank huyện Đại Từ	69
3.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Agribank huyện Đại Từ	74
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CỦA AGRIBANK ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐẠI TỪ - TỈNH THÁI NGUYÊN	81
4.1. Định hướng hoạt động nhằm phát triển dịch vụ của Agribank huyện Đại từ đối với DNNVV	81
4.1.1. Định hướng hoạt động chung.....	81
4.1.2. Định hướng hoạt động nhằm phát triển dịch vụ của Agribank đến năm 2025	82
4.2. Những giải pháp để phát triển dịch vụ của Agribank.....	84
4.2.1. Mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ, về huy động vốn cho đầu tư phát triển các doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	84
4.2.2. Nâng cao hiệu quả công tác giám sát	91
4.2.3. Nâng cao vị thế cạnh tranh của ngân hàng.....	94
4.2.4. Xây dựng chiến lược điều hành kinh doanh trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế	97
4.2.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ tư vấn, thông tin khách hàng.....	99
4.2.6. Nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán	100
4.2.7. Nâng cao chất lượng các dịch vụ khác	102
4.3. Kiến nghị	104
KẾT LUẬN.....	105
TÀI LIỆU THAM KHẢO	107
PHỤ LỤC	109

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CNH, HĐH	: Công nghiệp hóa, hiện đại hóa
CP	: Cổ phần
DNNN	: Doanh nghiệp nhà nước
DNNVV	: Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DV	: Dịch vụ
DVNH	: Dịch vụ ngân hàng
HTX	: Hợp tác xã
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nông nghiệp
NHTM	: Ngân hàng thương mại
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Tiêu chí phân loại doanh nghiệp nhỏ và vừa của Việt Nam	9
Bảng 2.1: Danh sách các doanh nghiệp được chọn để điều tra.....	40
Bảng 3.2: Tốc độ tăng trưởng và cơ cấu nguồn vốn huy động của Agribank huyện Đại Từ (2012-2014)	51
Bảng 3.3: Tốc độ tăng trưởng tín dụng tại Agribank huyện Đại Từ (2012-2014).....	53
Bảng 3.4: Dư nợ vay của các DNNVV theo thành phần kinh tế (2012-2014)	54
Bảng 3.5: Dư nợ DNNVV theo thời gian vay (2012-2014).....	54
Bảng 3.6: Dư nợ DNNVV phân theo Ngành nghề kinh tế (2012-2014)	55
Bảng 3.7: Dịch vụ bảo lãnh đối với DNNVV huyện Đại Từ (2012-2014).....	57
Bảng 3.8: Doanh số thanh toán qua ngân hàng (2012-2014).....	58
Bảng 3.9: Hoạt động KD ngoại tệ Agribank huyện Đại Từ.....	59
Bảng 3.10: Vốn tín dụng bình quân trong cơ cấu nguồn vốn của doanh nghiệp....	64
Bảng 3.11: Kết quả hoạt động của các doanh nghiệp điều tra	66
Bảng 3.12: Các chỉ số tài chính trong các doanh nghiệp điều tra theo các loại hình doanh nghiệp năm 2014	67
Bảng 3.13: Ý kiến của các DN về các DV của NH (Mức độ hài lòng của khách hàng).....	68
Bảng 3.14: Kết quả tài chính Agribank huyện Đại Từ (2012-2014).....	71
Bảng 4.1: Mục tiêu hoạt động của Agribank huyện Đại Từ (giai đoạn 2015-2025).....	83

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1. Bộ máy hoạt động của NHNo&PTNT huyện Đại Từ	49
--	----

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hoạt động của Ngân hàng Thương mại ngày nay với các dịch vụ phong phú và không ngừng phát triển đòi hỏi chúng ta hướng tới những nhận thức mới về ngân hàng nói chung cũng như về hoạt động dịch vụ ngân hàng nói riêng. Ngành ngân hàng là một ngành hoạt động kinh doanh trên cơ sở các mối quan hệ, là một ngành dịch vụ. Trên những thị trường khác nhau chất lượng các loại dịch vụ cũng khác nhau và không ngừng phát triển. Nhận thức, lý luận về dịch vụ ngân hàng luôn là những nội dung quan trọng nhất. Điều này đòi hỏi những người làm việc, quan tâm đến lĩnh vực ấy phải không ngừng tìm hiểu mở rộng kiến thức để vận dụng tốt hơn những lý luận vào thực tế.

Thực tế hoạt động ngân hàng trong điều kiện hội nhập ngày nay luôn tìm đến một xu hướng chung là đa dạng hóa các loại hình dịch vụ. Khả năng của một ngân hàng hiện đại là khả năng đáp ứng các nhu cầu về dịch vụ. Là một ngân hàng thương mại, Agribank cần phát triển dịch vụ của mình nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh, tạo lợi thế cạnh tranh. Tuy nhiên trong quá trình hoạt động nghiệp vụ, Agribank còn nhiều hạn chế trong nhận thức cũng như trong triển khai phát triển dịch vụ. Tại Agribank các hoạt động dịch vụ chưa đáp ứng được yêu cầu cấp bách của công cuộc phát triển và hội nhập của nền kinh tế nói chung trong lĩnh vực ngân hàng nói riêng.

Nhận thức rõ vị trí và vai trò của doanh nghiệp nhỏ và vừa, Đảng và Nhà nước ta đã xác định phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa là một nhiệm vụ quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước. Nhiều chính sách, cơ chế khuyến khích đã được ban hành, tạo thuận lợi cho phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa. Bên cạnh những thành tựu đạt được, các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở nước ta nói chung, trên địa bàn Tỉnh Thái Nguyên nói riêng, trong quá trình phát triển vẫn đang