

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

TRẦN THU HỒNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM 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

TRẦN THU HỒNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM 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. PHẠM VĂN ĐĂNG

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 10 năm 2015

Tác giả luận văn

Trần Thu Hồng

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới:

Đảng ủy, Ban giám hiệu Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Phòng Đào tạo đã tạo điều kiện tốt cho tôi trong suốt thời gian học tập tại đây.

Tôi xin chân thành cảm ơn Đảng ủy, Ban giám đốc Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Nam Thái Nguyên là nơi tôi công tác trong thời gian qua, đã dành cho tôi những điều kiện tốt nhất để tôi có thể học tập và hoàn thành luận văn.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới: PGS TS Phạm Văn Đăng giảng viên Trường Học Viện Tài Chính, người thầy hướng dẫn đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic qua đó giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và khả thi.

Tôi xin được gửi lời cảm ơn tới các khách hàng đã giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những vướng mắc trong công tác phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Nam Thái Nguyên.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng 10 năm 2015

Tác giả luận văn

Trần Thu Hồng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ	ix
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.....	2
4. Ý nghĩa khoa học thực tiễn và dự kiến đóng góp mới của đề tài.....	3
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM CÁC NHTM VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1 Tổng quan về ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Khái niệm về ngân hàng.....	4
1.1.2. Chức năng của các ngân hàng thương mại	4
1.1.3. Các hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại	5
1.2. Tổng quan về dịch vụ ngân hàng hiện đại	6
1.2.1. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng hiện đại (DVNHHĐ).....	6
1.2.2. Sự phân biệt giữa dịch vụ ngân hàng truyền thống và dịch vụ ngân hàng hiện đại	8
1.3. Sự cần thiết phát triển DVNHHĐ của NHTM ở Việt Nam.....	10
1.3.1. Những lợi ích của việc phát triển DVNHHĐ	10
1.3.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại là một xu thế tất yếu bởi quá trình hội nhập kinh tế khu vực và toàn cầu hoá cũng như sự tăng giảm môi trường cạnh tranh của ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay	11

1.4. Các dịch vụ ngân hàng hiện đại	12
1.4.1. Nhóm dịch vụ thanh toán	13
1.4.2. Nhóm dịch vụ ngân hàng điện tử (DVNHĐT)	19
1.5. Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại	22
1.5.1. Khái niệm	22
1.5.2 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ	22
1.6. Các nhân tố ảnh hưởng tới khả năng phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại .	23
1.6.1. Nhóm nhân tố ngoài ngân hàng thương mại	23
1.6.2. Nhóm nhân tố về phía ngân hàng thương mại	27
1.7. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại của một số NHTM ở VN và bài học kinh nghiệm cho CN BIDV Nam Thái Nguyên	28
1.7.1. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại của một số NHTM ở Việt Nam	28
1.7.2. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam, chi nhánh Nam Thái Nguyên	31
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	33
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	34
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	34
2.2. Phương pháp nghiên cứu	34
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu	34
2.2.2. Phương pháp điều tra, thu thập số liệu, thông tin	34
2.2.3. Phương pháp phân tích, thống kê, xử lý thông tin số liệu	37
2.2.4. Kỹ thuật và công cụ phân tích	39
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	39
Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI TẠI NHTMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM THÁI NGUYÊN	40
3.1. Tổng quát về BIDV và BIDV Nam Thái Nguyên	40
3.1.1. Tổng quát về BIDV	40
3.1.2. Tổng quát về BIDV Nam Thái Nguyên	42

3.2. Hoạt động kinh doanh của BIDV Nam Thái Nguyên.....	45
3.2.1. Kinh tế xã hội Việt Nam liên quan đến hoạt động kinh doanh của BIDV Nam Thái Nguyên	45
3.2.2 Tình hình kinh tế xã hội tỉnh Thái Nguyên liên quan đến hoạt động kinh doanh của BIDV Nam Thái Nguyên.....	47
3.2.3. Tình hình liên quan đến hoạt động kinh doanh của BIDV Nam Thái Nguyên	48
3.3. Thực trạng hoạt động dịch vụ NHHĐ tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	54
3.3.1. Về dịch vụ thanh toán	54
3.3.2. Dịch vụ ngân hàng điện tử 24/07	66
3.3.3. Dịch vụ ngân hàng điện tử khác.....	68
3.3.4. Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Nam Thái Nguyên theo mô hình SWOT	69
3.3.5. Những yếu tố ảnh hưởng phát triển dịch vụ NHHĐ tại BIDV Nam Thái Nguyên	72
3.4. Đánh giá chung về phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Nam Thái Nguyên	76
3.4.1. Những kết quả đạt được	76
3.4.2. Những tồn tại hạn chế	79
Chương 4 ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI TẠI BIDV NAM THÁI NGUYÊN.....	84
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại NHTMCP Đầu tư và phát triển VN chi nhánh Nam Thái Nguyên trong giai đoạn tới	84
4.2. Giải pháp đẩy mạnh hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại NH TMCP đầu tư và phát triển VN chi nhánh Nam Thái Nguyên	89
4.2.1. Giải pháp đối với công tác phân đoạn thị trường, xác định thị trường mục tiêu	89
4.2.2. Giải pháp về xác định tiêu chuẩn và cung cấp sản phẩm dịch vụ	90
4.2.3. Giải pháp về chính sách giá phí và lãi xuất	91

4.2.4. Giải pháp về phân phối và phát triển khách hàng.....	92
4.2.5. Giải pháp về củng cố phát triển thương hiệu uy tín.....	93
4.2.6. Giải pháp về bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực.....	96
4.2.7. Giải pháp về phát triển cơ sở vật chất và hoàn thiện văn hóa giao tiếp.....	99
4.2.8. Giải pháp về cải cách hành chính nâng cao chất lượng phục vụ.....	99
4.3. Kiến nghị.....	100
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ, NHNN Việt Nam.....	100
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam.....	101
KẾT LUẬN	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO	105
PHỤ LỤC	106

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BIDV	:	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Nam Thái Nguyên	:	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Nam Thái Nguyên
ĐH	:	Đại học
GDKH	:	Giao dịch khách hàng
NHNN	:	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
NQD	:	Ngoài quốc doanh
P	:	Phòng
QD	:	Quốc doanh
QLKH	:	Quản lý khách hàng
QLRR	:	Quản lý rủi ro
QTTD	:	Quản trị tín dụng
TCKT	:	Tài chính kế toán
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TP	:	Thành phố
TX	:	Thị xã
UBND	:	Ủy ban nhân dân
BSMS	:	Dịch vụ tin nhắn của ngân hàng

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Số mẫu điều tra ở các điểm nghiên cứu.....	36
Bảng 2.2. Số mẫu cá nhân điều tra các tiêu chí giới tính, độ tuổi, học vấn	36
Bảng 2.3. Số mẫu cá nhân điều tra theo tiêu chí thu nhập	36
Bảng 3.1. Nguồn vốn phân theo khách hàng năm 2013-2014	50
Bảng 3.2. Nguồn vốn phân theo thời gian năm 2013-2014	51
Bảng 3.3. Nguồn vốn phân theo loại tiền năm 2013-2014	51
Bảng 3.4: Hoạt động tín dụng năm 2013-2014.....	52
Bảng 3.5: Tình hình hoạt động về dịch vụ của ngân hàng năm 2013-2014	60
Bảng 3.6: Tình hình triển khai dịch vụ Mobile banking và Internet banking từ năm 2013 -2014	61
Bảng 3.7: Số lượng máy ATM và POS tại chi nhánh năm 2013-2014.....	62
Bảng 3.8: Số lượng thẻ phát hành từ năm 2013 - 2014	63
Bảng 3.9: Số món và doanh số thanh toán qua thẻ ATM năm 2013-2014.....	65
Bảng 3.10. Tình hình dịch vụ chuyển tiền trong và ngoài nước năm 2013-2014.....	66
Bảng 3.11: Mức độ hài lòng của khách hàng.....	82