

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

TRIỆU HỒNG NHUNG

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG 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

TRIỆU HỒNG NHUNG

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG 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: PGS.TS. TRẦN VĂN HỢI

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn “***Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên***” là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên cung cấp và do cá nhân tôi thu thập từ các nguồn khảo sát, điều tra và các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, ngày 10 tháng 11 năm 2015

Tác giả luận văn

Triệu Hồng Nhung

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: ***“Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên”*** tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu đề tài này.

Tôi xin chân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Đào tạo, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn PGS.TS. Trần Văn Hợi các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của cán bộ nhân viên chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên, đặc biệt là ban lãnh đạo chi nhánh, các phòng ban đã giúp đỡ và cung cấp cho tôi những tài liệu quý báu. Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, ngày 10 tháng 11 năm 2015

Tác giả luận văn

Triệu Hồng Nhung

MỤC LỤC

| | |
|--|----------|
| LỜI CAM ĐOAN | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| MỤC LỤC..... | iii |
| DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT..... | vi |
| DANH MỤC BẢNG..... | vii |
| DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SỐ ĐỒ | viii |
| 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 của đề tài | 2 |
| 4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài | 2 |
| 5. Những đóng góp mới của luận văn | 2 |
| 6. Bố cục của luận văn | 3 |
| Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI | 4 |
| 1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ của ngân hàng thương mại | 4 |
| 1.1.1. Khái niệm | 4 |
| 1.1.2. Đặc điểm | 6 |
| 1.1.3. Phân loại | 7 |
| 1.2. Dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại | 10 |
| 1.2.1. Cơ sở hình thành | 10 |
| 1.2.2. Khái niệm | 11 |
| 1.2.3. Đặc điểm | 12 |
| 1.2.4. Các loại dịch vụ phi tín dụng | 12 |
| 1.3. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại | 22 |
| 1.3.1. Khái niệm | 22 |
| 1.3.2. Vai trò của việc phát triển dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại .. | 25 |
| 1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại..... | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại..... | 30 |
| 1.4. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại | 38 |
| 1.4.1. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ phi tín dụng của một số NHTM trên thế giới..... | 38 |
| 1.4.2. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ phi tín dụng của một số ngân hàng thương mại Việt Nam..... | 40 |
| 1.4.3. Bài học kinh nghiệm cho Vietinbank - Chi nhánh Thái Nguyên..... | 41 |
| Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... | 43 |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu của đề tài | 43 |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu..... | 43 |
| 2.2.1. Chọn điểm nghiên cứu | 43 |
| 2.2.2. Phương pháp thu thập dữ liệu | 43 |
| 2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu | 45 |
| 2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu | 47 |
| Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN | 49 |
| 3.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên..... | 49 |
| 3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển | 49 |
| 3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn | 50 |
| 3.1.3. Cơ cấu tổ chức..... | 51 |
| 3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2012 - 2014 | 55 |
| 3.1.5. Khái quát sự phát triển dịch vụ phi tín dụng của Vietinbank Chi nhánh Thái Nguyên | 58 |
| 3.2. Thực trạng về phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Vietinbank Thái Nguyên | 59 |
| 3.2.1. Đo lường mức độ phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Vietinbank Thái Nguyên qua các chỉ tiêu đánh giá..... | 59 |
| 3.3.2. Phân tích kết quả điều tra về các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ phi tín dụng của Vietinbank Thái Nguyên | 70 |

| | |
|---|------------|
| 3.4. Đánh giá chung về thực trạng phát triển dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng Vietinbank Thái Nguyên | 84 |
| 3.4.1. Những kết quả đạt được | 84 |
| 3.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân | 85 |
| Chương 4. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN | 93 |
| 4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ phi tín dụng của Vietinbank Thái Nguyên | 93 |
| 4.1.1. Định hướng phát triển | 93 |
| 4.1.2. Mục tiêu phát triển | 94 |
| 4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Vietinbank Thái Nguyên..... | 95 |
| 4.2.1. Giải pháp chung về phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Vietinbank Thái Nguyên.... | 95 |
| 4.2.2. Các giải pháp khác | 104 |
| 4.3. Một số kiến nghị..... | 106 |
| 4.3.1. Kiến nghị với cơ quan Nhà nước | 106 |
| 4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước | 108 |
| 4.3.3. Kiến nghị với Hiệp hội ngân hàng | 108 |
| KẾT LUẬN | 110 |
| DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO | 111 |
| PHỤ LỤC | 112 |

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

| STT | CHỮ VIẾT TẮT | NGUYÊN NGHĨA |
|------------|---------------------|------------------------|
| 1 | CP | Cổ phần |
| 2 | DT | Doanh thu |
| 3 | DV | Dịch vụ |
| 4 | DVBH | Dịch vụ bảo hiểm |
| 5 | DVNH | Dịch vụ ngân hàng |
| 6 | DVNQ | Dịch vụ ngân quỹ |
| 7 | DVPTD | Dịch vụ phi tín dụng |
| 8 | DVTT | Dịch vụ thanh toán |
| 9 | DVTV | Dịch vụ tư vấn |
| 10 | KDNT | Kinh doanh ngoại tệ |
| 11 | LN | Lợi nhuận |
| 12 | NH | Ngân hàng |
| 13 | NHNN | Ngân hàng nhà nước |
| 14 | NHTM | Ngân hàng thương mại |
| 15 | NVCK | Nghiệp vụ chuyển khoản |
| 16 | QLTT | Quản lý tiền tệ |
| 17 | TMCP | Thương mại cổ phần |

DANH MỤC BẢNG

| | | |
|------------|---|----|
| Bảng 2.1. | Số lượng phiếu điều tra phân loại theo đối tượng khách hàng..... | 44 |
| Bảng 2.2. | Mã hóa câu hỏi phỏng vấn sự đánh giá của khách hàng đối với các dịch vụ phi tín dụng của Vietinbank Thái Nguyên | 44 |
| Bảng 3.1. | Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên 2012 - 2014..... | 55 |
| Bảng 3.2. | Doanh số các dịch vụ phi tín dụng chủ yếu của Vietinbank Thái Nguyên..... | 59 |
| Bảng 3.3. | Cơ cấu thu nhập - chi phí từ dịch vụ phi tín dụng của Vietinbank Thái Nguyên | 60 |
| Bảng 3.4. | Thị phần dịch vụ phi tín dụng của Vietinbank Thái Nguyên và một số ngân hàng..... | 62 |
| Bảng 3.5. | Mức tăng trưởng số lượng dịch vụ phi tín dụng của Vietinbank Thái Nguyên 2012 - 2014..... | 64 |
| Bảng 3.6. | Số lượng dịch vụ phi tín dụng chủ yếu của Vietinbank Thái Nguyên và một số Ngân hàng trên cùng địa bàn năm 2014..... | 66 |
| Bảng 3.7. | Tỷ trọng dịch vụ phi tín dụng được sử dụng tại chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên | 67 |
| Bảng 3.8. | Số lượng máy ATM, POS của Vietinbank Thái Nguyên và một số ngân hàng..... | 69 |
| Bảng 3.9. | Minh họa kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho các biến | 72 |
| Bảng 3.10. | Phân tích mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới việc phát triển dịch vụ phi tín dụng của chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên..... | 73 |
| Bảng 3.11. | Đánh giá về nguồn lực ngân hàng Vietinbank Chi nhánh Thái Nguyên | 74 |
| Bảng 3.12. | Đánh giá về mạng lưới kênh phân phối của chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên | 76 |
| Bảng 3.13. | Đánh giá về chính sách khách hàng của chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên | 77 |
| Bảng 3.14. | Đánh giá về hoạt động quảng cáo và tiếp thị của chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên | 78 |
| Bảng 3.15. | Đánh giá về uy tín thương hiệu của Vietinbank Thái Nguyên..... | 79 |
| Bảng 3.16. | Đánh giá về phát triển dịch vụ phi tín dụng của Vietinbank Chi nhánh Thái Nguyên | 80 |
| Bảng 3.17. | Phân tích tương quan giữa các nhân tố..... | 82 |
| Bảng 3.18. | Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới sự phát triển dịch vụ phi tín dụng của Vietinbank Thái Nguyên..... | 83 |

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ**Biểu đồ:**

| | |
|---|----|
| Biểu đồ 3.1. Thị phần của Vietinbank Thái Nguyên so với các Ngân hàng trên cùng địa bàn | 63 |
| Biểu đồ 3.2. Mức độ tăng trưởng số lượng máy ATM, POS của chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên 2012 - 2014..... | 69 |
| Biểu đồ 3.3. Kết quả thống kê nhân khẩu học | 71 |

Sơ đồ:

| | |
|--|----|
| Sơ đồ 3.1. Cơ cấu tổ chức của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên | 51 |
|--|----|