

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

-----o0o-----

LINH ĐỨC HÒA

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM- CHI NHÁNH LÁNG HẠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Hà Nội - 2015

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

-----o0o-----

LINH ĐỨC HÒA

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM- CHI NHÁNH LÁNG HẠ**

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số: 60 34 02 01

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. TRẦN ĐĂNG KHÂM

**XÁC NHẬN CỦA
CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**XÁC NHẬN CỦA CHỦ TỊCH HĐ
CHẤM LUẬN VĂN**

PGS. TS. TRẦN ĐĂNG KHÂM

PGS.TS. TRẦN THỊ THANH TÚ

Hà Nội - 2015

LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam kết luận văn là công trình nghiên cứu khoa học độc lập củatôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng, minh bạch.

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Linh Đức Hoà

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đề tài luận văn này, trước tiên tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến Trường Đại học Kinh Tế - Đại học Quốc gia Hà Nội đã tổ chức lớp Cao học khóa 21 Chuyên ngành Tài chính Ngân hàng để tôi theo học theo đúng chuyên ngành mà mình mong muốn. Xin gửi lời cảm ơn đến các thầy cô giáo đã nhiệt tình giảng dạy trong suốt thời gian qua, xin cảm ơn Ban lãnh đạo, các bạn bè, đồng nghiệp tại Agribank Láng Hạ đã tạo điều kiện giúp đỡ, động viên tôi hoàn thành khóa học. Đặc biệt, tôi xin chân thành cảm ơn sự tận tình hướng dẫn của thầy giáo hướng dẫn luận văn, PGS. TS. Trần Đăng Khâm, Viện Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân và các thầy cô giáo trường Đại học Kinh Tế - Đại học Quốc gia Hà Nội đã nhiệt tình giúp đỡ, tạo điều kiện để tôi hoàn thành đề tài: ***“Phát triển dịch vụ ngân hàng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - chi nhánh Láng Hạ”***

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	5
DANH MỤC BẢNG BIỂU	Error! Bookmark not defined.
DANH MỤC HÌNH	Error! Bookmark not defined.
PHẦN MỞ ĐẦU.....	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .	Error! Bookmark not defined.
1.1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU	Error! Bookmark not defined.
1.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. <i>Khái quát về ngân hàng thương mại.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.2.2. <i>Dịch vụ của ngân hàng thương mại.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.2.3. <i>Phát triển dịch vụ ngân hàng thương mại..</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG	Error! Bookmark not defined.
1.3.1. <i>Các nhân tố chủ quan.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.2. <i>Các nhân tố khách quan.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI	Error! Bookmark not defined.
2.1. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	Error! Bookmark not defined.
2.2. THU THẬP DỮ LIỆU	Error! Bookmark not defined.
2.3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ DỮ LIỆU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG VÀ TÍNH TRUNG THÀNH KHÁCH HÀNG	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. <i>Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.3.2. <i>Phát triển các thang đo nghiên cứu</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.3.3. <i>Tổng thể và mẫu nghiên cứu</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.3.4. <i>Phương pháp thu thập dữ liệu.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.3.5. <i>Phương pháp phân tích dữ liệu.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.4. NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH BẰNG PHỎNG VẤN SÂU ĐỐI TƯỢNG LIÊN QUAN	Error! Bookmark not defined.
2.5. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TRÊN GIÁC ĐỘ BỀ RỘNG.....	Error! Bookmark not defined.

2.6. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TRÊN GIÁC ĐỘ CHIỀU SÂU.....**Error! Bookmark not defined.**

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH LÁNG HẠ**Error! Bookmark not defined.**

3.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH LÁNG HẠ**Error! Bookmark not defined.**

3.1.1. *Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Láng Hạ...***Error! Bookmark not defined.**

3.1.2. *Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Láng Hạ.....***Error! Bookmark not defined.**

3.1.3. *Kết quả các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Láng Hạ***Error! Bookmark not defined.**

3.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH LÁNG HẠ**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1. *Thực trạng phát triển dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Láng Hạ theo bề rộng***Error! Bookmark not defined.**

3.2.2. *Thực trạng phát triển dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Láng Hạ theo chiều sâu***Error! Bookmark not defined.**

3.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CUNG ỨNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH LÁNG HẠ.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.1. *Kết quả đạt được***Error! Bookmark not defined.**

3.3.2. *Những hạn chế và nguyên nhân***Error! Bookmark not defined.**

CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH LÁNG HẠ**Error! Bookmark not defined.**

4.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH LÁNG HẠ**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1. Chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng của các NHTM đến năm 2020	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Mục tiêu phát triển dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Láng Hạ giai đoạn 2015 -2020	Error! Bookmark not defined.
4.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH LÁNG HẠ	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Mở rộng kênh phân phối	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Đẩy mạnh công tác truyền thông, quảng bá thương hiệu và hoạt động Marketing	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Xây dựng chính sách khách hàng cụ thể....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4. Nâng cao khả năng đáp ứng đối với khách hàng	Error! Bookmark not defined.
4.2.5. Nâng cao năng lực phục vụ đối với khách hàng	Error! Bookmark not defined.
4.2.6. Đổi mới và nâng cấp công nghệ thông tin hiện đại và phù hợp	Error! Bookmark not defined.
4.2.7. Phát huy các sản phẩm là thế mạnh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Láng Hạ .	Error! Bookmark not defined.
4.3. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Đối với Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà Nước thành phố Hà Nội	Error! Bookmark not defined.
4.3.3. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam	Error! Bookmark not defined.
KẾT LUẬN	Error! Bookmark not defined.
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	7

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1.	Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam

2.	Agribank Láng Hạ	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Láng Hạ
3.	ATM	Auto Teller Machine – Máy giao dịch tự động
4.	BH	Bảo hiểm
5.	DN	Doanh nghiệp
6.	DNNN	Doanh nghiệp Nhà Nước
7.	DS	Doanh số
8.	DT	Doanh thu
9.	DVNH	Dịch vụ ngân hàng
10.	NHNN	Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam
11.	NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
12.	NHTM	Ngân hàng thương mại
13.	SPDVNH	Sản phẩm dịch vụ ngân hàng
14.	SPDV	Sản phẩm dịch vụ
15.	TCTD	Tổ chức tín dụng
16.	TT	Thanh toán

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Thái Bá Cẩn và Trần Nguyên Nam, 2004. *Phát triển thị trường dịch vụ tài chính Việt Nam trong tiến trình hội nhập*. Hà Nội: Nhà xuất bản Tài Chính.
2. David Cox, 1997. *Nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại*. Hà Nội: Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
3. Hồ Tấn Đạt, 2004. *Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng của các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh*. Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP. HCM.
4. Frederic, S. M., 2001. *Tiền tệ, ngân hàng và thị trường tài chính*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.
5. Phạm Thùy Giang, 2012. *Nghiên cứu so sánh chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ giữa ngân hàng 100% vốn nước ngoài và ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam*. Luận án tiến sĩ kinh doanh và quản lý, Trường đại học kinh tế quốc dân.
6. Nguyễn Minh Kiều, 2007. *Nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.
7. NHNo&PTNT Việt Nam, 2014. *Báo cáo tổng kết chuyên đề sản phẩm, dịch vụ giai đoạn 2010-2014*. Hà Nội.
8. NHNo&PTNT Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội, 2014. *Báo cáo tổng kết hoạt động sản phẩm, dịch vụ các năm 2010, 2011, 2012, 2013, 2014*. Hà Nội.
9. NHNo&PTNT Việt Nam – Chi nhánh Láng Hạ, 2014. *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2010, 2011, 2012, 2013, 2014*. Hà Nội.
10. NHNo&PTNT Việt Nam – Chi nhánh Láng Hạ, 2014. *Báo cáo tổng kết hoạt động sản phẩm, dịch vụ các năm 2010, 2011, 2012, 2013, 2014*. Hà Nội.
11. NHNo&PTNT Việt Nam – Chi nhánh Láng Hạ, 2014. *Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng các năm 2010, 2011, 2012, 2013, 2014*. Hà Nội.
12. NHNo&PTNT Việt Nam – Chi nhánh Láng Hạ, 2014. *Báo cáo phân tích tài chính các năm 2010, 2011, 2012, 2013, 2014*. Hà Nội.

13. NHNo&PTNT Việt Nam – Sở Giao Dịch, 2014. *Báo cáo tổng kết hoạt động sản phẩm, dịch vụ các năm 2010, 2011, 2012, 2013, 2014*. Hà Nội.
14. Đào Lê Kiều Oanh, 2012. *Phát triển dịch vụ Ngân hàng bán buôn và bán lẻ tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam*. Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường đại học Ngân hàng TP. HCM.
15. Peter, S.R., 2004. *Quản trị ngân hàng thương mại*. Hà Nội: Nhà xuất bản Tài chính.
16. Nguyễn Thị Quy, 2005. *Năng lực cạnh tranh của các ngân hàng thương mại trong xu thế hội nhập*. Hà Nội: Nhà xuất bản Lý luận chính trị.
17. Lê Văn Tề, 2003. *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.
18. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007. *Nghiên cứu thị trường*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Đại học Quốc Gia Thành phố Hồ Chí Minh.
19. Nguyễn Văn Tiến, 2005. *Quản trị rủi ro trong kinh doanh ngân hàng*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống Kê.
20. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. TP. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Hồng Đức.
21. Viện nghiên cứu Khoa học Ngân hàng, 2003. *Hoàn thiện cơ chế chính sách nhằm đổi mới hoạt động ngân hàng trong điều kiện hội nhập quốc tế*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.
22. Vụ Chiến lược phát triển ngân hàng, 2005. *Kỷ yếu hội thảo khoa học “Chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng đến năm 2010 và tầm nhìn 2020”*. Hà Nội: Nhà xuất bản Phương Đông.

Các Website:

23. www.agribank.com
24. www.sbv.gov.vn
25. www.vneconomy.com