

Dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Sơn Tây: Luận văn ThS. Kinh tế: 60 31 12 01 / Nguyễn Thị Ngọc Mai ; Nghd. : TS. Đào Minh Phúc

1, Tính cấp thiết của đề tài

Trong nền kinh tế thị trường, Ngân hàng thương mại (NHTM) có vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ tiện ích cho sự phát triển kinh tế-xã hội và đời sống con người. Quá trình đổi mới ở Việt Nam đã hình thành hệ thống ngân hàng thương mại và từng bước thích nghi với cơ chế thị trường và hội nhập kinh tế quốc tế. Tuy nhiên, hoạt động của các ngân hàng thương mại vẫn còn mang dấu ấn của ngân hàng truyền thống, các sản phẩm chưa có nhiều chủng loại và thích ứng với nhu cầu khách hàng, chủ yếu vẫn là dịch vụ truyền thống như: huy động vốn, tín dụng, thanh toán. Nhiều sản phẩm (nghiệp vụ phái sinh tiền tệ, lãi suất, tỷ giá, môi giới, bảo hiểm, tư vấn,..) mặc dù các ngân hàng trên thế giới đã thực hiện từ lâu nhưng ở Việt Nam vẫn ở mức độ thấp. Bên cạnh đó, dưới áp lực cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại hiện nay, xu hướng phát triển mô hình ngân hàng thương mại trở thành ngân hàng bán lẻ đang ngày càng tăng. Bởi vậy, phát triển dịch vụ ngân hàng tại các Ngân hàng thương mại Việt Nam là một chiến lược đúng đắn và cần thiết.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam là một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu ở Việt Nam, trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế thì hệ thống ngân hàng Việt Nam nói chung và ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam nói riêng sẽ phải đối mặt với nhiều thách thức lớn, năng lực cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh đặc biệt là hoạt động dịch vụ ngân hàng còn nhiều hạn chế. Do vậy, bằng cách nào, biện pháp nào và giải pháp nào để nhanh chóng phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng đang là yếu tố cần thiết đối với hệ thống các ngân hàng thương mại ở Việt Nam nói chung và Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn nói riêng. Là một chi nhánh của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt

Nam, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây cũng đang trong quá trình tìm kiếm những giải pháp tốt nhất để phát triển các hoạt động dịch vụ của mình, nâng cao hiệu quả kinh doanh cho ngân hàng.

Từ thực tiễn trên, tác giả chọn đề tài ***“Dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây”*** để tìm ra được những nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ ngân hàng, điểm mạnh điểm yếu của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây từ đó đưa ra được phương hướng khắc phục những điểm yếu thúc đẩy hoạt động dịch vụ ngân hàng phát triển.

2, Tình hình nghiên cứu

Về cơ sở lý luận: có nhiều công trình khoa học trong và ngoài nước đã đề cập đến lý luận về phát triển dịch vụ ngân hàng, tuy nhiên mới chỉ được lồng ghép trong việc nghiên cứu ở góc độ các nghiệp vụ của NHTM như: Prederics Mishkin (1994), *Tiền tệ ngân hàng và thị trường tài chính*, Nhà xuất bản Khoa học kỹ thuật, Hà Nội; Nguyễn Minh Kiều (1993), *Tiền tệ, tín dụng, ngân hàng và thanh toán quốc tế*, Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội; Lê Văn Tư (1995), *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thành phố Hồ Chí Minh; Peter Rose (2004), *Quản trị ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Tài chính; Ths. Lê Văn Huy và Phạm Thị Thanh Thảo (2008), *Phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng: Nghiên cứu lý thuyết*, Tạp chí Ngân hàng số 6.

Các công trình đã đưa ra quan niệm về dịch vụ ngân hàng, phân tích về mặt lý luận việc đánh giá, đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng.

Về dịch vụ ngân hàng: các dịch vụ ngân hàng (dịch vụ huy động vốn, dịch vụ cho vay tiền,...) tồn tại và phát triển từ khi các ngân hàng được thành lập và hoạt động. Đối với Việt Nam, từ khi ngân hàng ra đời và phát triển, dịch vụ ngân hàng ngày càng phát triển cả về mặt số lượng lẫn chất lượng. Có nhiều công trình khoa học, các bài báo nghiên cứu về phát triển dịch vụ ngân hàng tại các NHTM và tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đã được công bố:

Các luận án, luận văn nghiên cứu về dịch vụ ngân hàng: Hoàng Tuấn Linh (2009), *Những giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại các ngân hàng thương*

mại nhà nước ở Việt Nam, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế quốc dân; Nguyễn Minh Tuấn (2008), *Phát triển dịch vụ ngân hàng hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế quốc dân; Nguyễn Văn Thanh (2001), *Giải pháp đa dạng hóa các hình thức huy động vốn và sử dụng vốn của Ngân hàng Công thương Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ khoa học kinh tế, Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hồ Thị Như Quỳnh (2007), *Dịch vụ thanh toán thẻ ATM tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam*, Luận văn Thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế-Đại học Quốc gia Hà Nội; Phạm Thị Phương Thảo (2007), *Phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ thanh toán tại ngân hàng thương mại cổ phần nhà Hà Nội*, Luận văn Thạc sỹ, Trường Đại học kinh tế-Đại học Quốc gia Hà Nội.

Các bài báo nghiên cứu trao đổi về dịch vụ ngân hàng: Lê Long Hậu, Dương Quế Như, Vương Quốc Duy, Trần Thị Bạch Yến (2011), *Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ thẻ ATM trên địa bàn Thành phố Cần Thơ*, Tạp chí Ngân hàng, số 1, tháng 1; Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Nguyễn Văn Giàu (2008), *Cải cách và mở cửa dịch vụ ngân hàng*, Tạp chí Ngân hàng, số 2+3; Ths. Hà Thạch (2008), *Giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Tỉnh Quảng Nam*, Tạp chí Ngân hàng, số 7 tháng 4; Phạm Anh Thùy (2009), *Dịch vụ ngân hàng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2008 và một số vấn đề cần quan tâm*, Tạp chí Ngân hàng số 4, tháng 2; Nguyễn Văn Đường (2005), *Phát triển các dịch vụ tài chính tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam*, Tạp chí Ngân hàng số 7, tháng 4.

Các công trình khoa học, bài báo trên đã tập trung nghiên cứu, trao đổi về thực tiễn các hoạt động dịch vụ mà chủ yếu là việc hoàn thiện và nâng cao chất lượng các dịch vụ huy động vốn, kinh doanh thẻ hoặc hoạt động dịch vụ ngân hàng ở Thành phố, đồng thời cũng chỉ ra kết quả, những hạn chế và các giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng.

Như vậy, các công trình khoa học, bài báo tuy đã đề cập đến vấn đề lý luận, thực tiễn hoặc một khía cạnh nào đó của dịch vụ ngân hàng, đưa ra một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng hoặc lồng ghép trong các nội dung nhằm đổi mới hoạt động của ngân hàng, nhưng đến nay chưa có công trình nào

nghiên cứu về dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây. Do đó, việc tiếp tục nghiên cứu làm rõ những vấn đề về dịch vụ ngân hàng ở chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây là rất cần thiết, đặc biệt là trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế với sự cạnh tranh quyết liệt về cung cấp các dịch vụ ngân hàng trên thị trường như hiện nay.

3, Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

* Mục đích nghiên cứu của luận văn

Làm rõ bức tranh về dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây, qua đó đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng nâng cao hiệu quả kinh doanh của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây.

* Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận liên quan đến dịch vụ ngân hàng và phát triển dịch vụ ngân hàng.

- Nghiên cứu, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây, và thực trạng dịch vụ ngân hàng ở Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Sơn Tây để rút ra những vấn đề còn tồn tại, cần khắc phục và nguyên nhân của những vấn đề đó.

- Đề ra giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây.

4, Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Luận văn tập trung chủ yếu vào nghiên cứu sự phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng của chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây; những giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây.

- Về không gian: Những vấn đề nghiên cứu được giới hạn trên địa bàn Thị xã Sơn Tây, Thành phố Hà Nội.

- Về thời gian: Nội dung nghiên cứu được giới hạn từ năm 2008 đến nay.

5, Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng các phương pháp lý luận chủ yếu sau:

- Phương pháp so sánh.
- Phương pháp phân tích tổng hợp.
- Phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử.
- Phương pháp thống kê số liệu và quy nạp.

6, Những đóng góp của luận văn

- Góp phần hệ thống hóa một số vấn đề lý luận liên quan đến dịch vụ ngân hàng và phát triển dịch vụ ngân hàng.

- Chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng tới phát triển dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây và đóng góp của các hoạt động dịch vụ ngân hàng đối với kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

- Đánh giá ưu điểm và nhược điểm của dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây.

- Đề ra giải pháp tiếp tục phát triển hoạt động dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây.

7, Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung luận văn bao gồm ba chương:

Chương 1: Lý luận chung về dịch vụ ngân hàng

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG

1.1. Dịch vụ ngân hàng

1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng

Cho đến nay, có khá nhiều quan điểm khác nhau về dịch vụ ngân hàng. Theo cuốn “Ngh nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại” của tác giả David Cox, hầu hết các hoạt động nghiệp vụ của ngân hàng thương mại đều gọi là dịch vụ ngân hàng [1]. Cụ thể hơn, dịch vụ ngân hàng được hiểu là các nghiệp vụ ngân hàng về vốn, tiền tệ, thanh toán...mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu kinh doanh, sinh lời, sinh hoạt cuộc sống, cất trữ tài sản...của họ, nhờ đó ngân hàng thu chênh lệch lãi suất, tỷ giá hay thu phí.

Nói đến dịch vụ ngân hàng người ta thường gắn nó với hai đặc điểm: thứ nhất, đó là dịch vụ mà chỉ có các ngân hàng với những ưu thế của nó mới có thể thực hiện một cách trọn vẹn và đầy đủ; thứ hai, đó là các dịch vụ gắn liền với hoạt động ngân hàng không những cho phép ngân hàng thương mại thực hiện tốt yêu cầu của khách hàng, mà còn hỗ trợ tích cực để ngân hàng thương mại thực hiện tốt hơn chức năng của ngân hàng thương mại. [3, trang 27].

Ở nước ta, lĩnh vực dịch vụ ngân hàng được Luật Tổ chức tín dụng quy định nhưng không có định nghĩa giải thích. Theo Luật Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 không nhắc đến dịch vụ ngân hàng, mà chỉ nhắc đến các hoạt động của Ngân hàng thương mại đó là: 1. Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác; 2. Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong nước và nước ngoài; 3. Cấp tín dụng dưới các hình thức; 4. Mở tài khoản thanh toán cho

khách hàng; 5. Cung ứng các phương tiện thanh toán; 6. Cung ứng các dịch vụ thanh toán.

Dịch vụ ngân hàng là loại hình dịch vụ xuất hiện sớm nhất trong các loại hình dịch vụ tài chính. Theo cách định nghĩa của Tổ chức Thương mại thế giới (WTO) đưa ra trong Phụ lục về dịch vụ tài chính của Hiệp định chung về thương

mại dịch vụ (GATS) thì: Một dịch vụ tài chính là bất kỳ dịch vụ nào có tính chất tài chính được một nhà cung cấp dịch vụ tài chính cung cấp. Dịch vụ tài chính bao gồm dịch vụ bảo hiểm và dịch vụ liên quan tới bảo hiểm, mọi dịch vụ ngân hàng và các dịch vụ tài chính khác (ngoại trừ bảo hiểm). Điều đó có nghĩa dịch vụ ngân hàng là một bộ phận cấu thành dịch vụ tài chính và trong bảng phân ngành dịch vụ của WTO nó được chia thành 12 phân ngành cụ thể sau: 1. Nhận tiền gửi và các khoản tiền gửi từ công chúng; 2. Cho vay dưới mọi hình thức bao gồm: cho vay tiêu dùng, thế chấp, bao thanh toán và các khoản tài trợ cho các giao dịch thương mại khác; 3. Cho thuê tài chính; 4. Tất cả các khoản thanh toán và chuyển tiền, bao gồm thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ thanh toán, séc du lịch và hối phiếu ngân hàng; 5. Bảo lãnh và cam kết thanh toán; 6. Tự doanh hoặc kinh doanh trên tài khoản của khách hàng, kể cả trên thị trường tập trung, thị trường OTC hoặc các thị trường khác; 7. Phát hành các loại chứng khoán, bao gồm cả việc bảo lãnh phát hành và đại lý phát hành (cả phát hành công khai và không công khai) và cung ứng các dịch vụ liên quan đến hoạt động phát hành; 8. Môi giới tiền tệ; 9. Quản lý tài sản gồm quản lý tiền mặt, quản lý danh mục, tất cả các hình thức quản lý đầu tư tập thể, quản lý quỹ hưu trí, dịch vụ ủy thác, lưu ký và tín thác; 10. Dịch vụ thanh toán và thanh toán bù trừ đối với các tài sản tài chính, bao gồm chứng khoán, các sản phẩm phái sinh và các công cụ có thể chuyển nhượng khác; 11. Cung cấp và trao đổi các thông tin tài chính, xử lý dữ liệu tài chính và phần mềm có liên quan của các nhà cung ứng dịch vụ tài chính khác; 12. Dịch vụ tư vấn, môi giới và các dịch vụ tài chính hỗ trợ khác liên quan đến tất cả các hoạt động nói trên, bao gồm cả việc tham chiếu và phân tích tín dụng, nghiên cứu, tư vấn đầu tư và đầu tư theo danh mục, tư vấn đối với các hoạt động mua lại và tái cơ cấu doanh nghiệp cũng như xây dựng chiến lược. [22]

Ngoài ra, dịch vụ ngân hàng cần được hiểu theo hai phạm vi rộng và hẹp. Theo nghĩa rộng, dịch vụ ngân hàng là toàn bộ hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại hối... của hệ thống ngân hàng với doanh nghiệp và công chúng. Quan niệm theo nghĩa rộng này được sử dụng để xem xét lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong cơ cấu kinh tế của một quốc gia. Theo nghĩa hẹp, dịch vụ ngân hàng chỉ bao gồm những hoạt động ngoài chức năng truyền thống (như huy động vốn và cho vay). Quan niệm này chỉ nên dùng để nghiên cứu sự phát triển các dịch vụ ngân hàng mới và cơ cấu các dịch vụ ngân hàng mới trong hoạt động của ngân hàng. Tóm lại, có thể hiểu khái quát về dịch vụ ngân hàng như sau: “*dịch vụ ngân hàng bao gồm tất cả các dịch vụ được ngân hàng cung cấp cho khách hàng*”.

1.1.2. Đặc trưng dịch vụ ngân hàng

- Tính vô hình.
- Tính không thể tách biệt.
- Số lượng và sự đa dạng hóa các dịch vụ ngân hàng ứng với sự phát triển kinh tế xã hội và đặc biệt là sự phát triển của khoa học kỹ thuật.
- Tính không ổn định và khó xác định.
- Tính trách nhiệm liên đới và dòng thông tin hai chiều giữa ngân hàng và khách hàng.
- Tính liên kết giữa các ngân hàng trong cung cấp dịch vụ.
- Tính rủi ro.

1.1.3. Các loại dịch vụ ngân hàng

Tùy thuộc vào mô hình và đặc trưng của hệ thống Ngân hàng thương mại từng nước mà các dịch vụ ngân hàng có khác nhau. Có những nước ngân hàng thương mại được làm cả dịch vụ bảo hiểm và dịch vụ chứng khoán, nhưng cũng có những nước không được làm những dịch vụ này.

1.1.3.1. Nhóm dịch vụ ngân hàng truyền thống: Dịch vụ nhận gửi; Dịch vụ cho vay; Dịch vụ thanh toán; Dịch vụ cho thuê tài chính; Dịch vụ bảo lãnh;

Dịch vụ phát hành giấy tờ có giá, trái phiếu ngân hàng; Dịch vụ chuyển nhượng trái quyền; Dịch vụ đầu tư tài chính.

1.1.3.2. Nhóm dịch vụ ngân hàng hiện đại: Dịch vụ thẻ; Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại; Dịch vụ ngân hàng qua mạng internet; Dịch vụ ngân hàng trực tuyến

1.1.3.3. Các dịch vụ khác: Dịch vụ ngân quỹ; Dịch vụ thu hộ, chi hộ; Dịch vụ tư vấn; Dịch vụ môi giới, đại lý phát hành chứng khoán, bảo quản và quản lý chứng khoán; Dịch vụ bảo hiểm; Dịch vụ bảo quản và ký gửi.

1.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng

1.2.1. Khái niệm phát triển dịch vụ ngân hàng

Phát triển dịch vụ ngân hàng là sự gia tăng về số lượng và chất lượng dịch vụ ngân hàng cung cấp ra thị trường phù hợp với yêu cầu của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng.

1.2.2. Sự cần thiết phát triển dịch vụ ngân hàng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại

Đáp ứng nhu cầu khách hàng, nhu cầu xã hội qua đó phát triển kinh tế xã hội. Phát triển dịch vụ ngân hàng sẽ làm tăng lợi nhuận của ngân hàng thương mại. Phát triển dịch vụ ngân hàng sẽ thúc đẩy các dịch vụ ngân hàng khác cùng phát triển. Phát triển dịch vụ ngân hàng làm tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế

1.2.3 Các tiêu chí phản ánh sự phát triển dịch vụ ngân hàng

1.2.3.1. Các tiêu chí định lượng

Sự gia tăng số lượng và chủng loại dịch vụ cung ứng; Doanh thu từ hoạt động dịch vụ Tỷ lệ thu nhập từ hoạt động dịch vụ trong tổng thu nhập; Quy mô của dịch vụ.

1.2.3.2. Các tiêu chí định tính

Chất lượng dịch vụ ngân hàng; Thương hiệu; Khả năng cạnh tranh.

1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ ngân hàng của ngân hàng thương mại

1.2.4.1. Các nhân tố bên trong ngân hàng

Mô hình tổ chức, trình độ cán bộ và trang thiết bị của ngân hàng thương mại; Truyền thống ngân hàng; Vị thế của ngân hàng; Giá của dịch vụ.

1.2.4.2. Các nhân tố bên ngoài ngân hàng

Chính sách kinh tế vĩ mô của Nhà nước về tiền tệ, tài chính; Hệ thống pháp luật quốc gia; Môi trường xã hội; Mức độ cạnh tranh trên thị trường tài chính.

1.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng của một số ngân hàng thương mại

1.3.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ của một số ngân hàng trong nước

1.3.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ của một số ngân hàng nước ngoài

1.3.3. Bài học kinh nghiệm

Thứ nhất, các ngân hàng thực hiện đa dạng hóa danh mục dịch vụ cung ứng trên cơ sở áp dụng công nghệ hiện đại để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, luôn coi trọng việc xác định nhu cầu của khách hàng và cung ứng danh mục dịch vụ một cách chính xác và kịp thời. *Thứ hai*, các NHTM rất chú trọng phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng cá nhân. Ngày nay, hệ thống thông tin về khách hàng là cá nhân đầy đủ và cập nhật đã tạo thuận lợi cho các ngân hàng trong quá trình xét duyệt hạn mức và lãi suất cho vay đối với khách hàng cá nhân. *Thứ ba*, đầu tư cho công nghệ là yếu tố dẫn đến sự thành công của nhiều NHTM bởi công nghệ liên quan chặt chẽ tới chất lượng dịch vụ của ngân hàng. *Thứ tư*, các NHTM có mô hình với bộ máy tổ chức, quản lý hợp lý. *Thứ năm*, đẩy mạnh công tác tiếp thị, quảng bá sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ tiện ích nhằm thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, cần có chính sách khách hàng phù hợp và chính sách chăm sóc khách hàng tốt. Cung cấp dịch vụ phải mang tính thực tiễn và thiết thực với nhu cầu của khách hàng, đồng thời sản phẩm phải dễ sử dụng, thuận tiện cho khách hàng.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN SƠN TÂY

2.1. Tổng quan về Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.1.1. Sơ lược về lịch sử hình thành và phát triển của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh chính của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

**Bảng 2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Ngân hàng
Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2006	2007	2008	2009	2010
Tổng nguồn vốn huy động	618.976	671.589	713.228	802.460	1.035.510
Tổng dư nợ	319.790	591.612	628.292	1.008.805	1.330.250
Tổng thu nhập	99.212	107.645	114.320	126.999	189.014
Tổng chi phí	86.710	94.081	99.914	117.601	118.230
Lợi nhuận	12.502	13.564	14.406	9.398	70.784

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.2.1. Dịch vụ về tiền gửi

- Mức độ đa dạng hóa các dịch vụ:

Dịch vụ huy động vốn phong phú, đa dạng như: tiết kiệm tuần, tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 24 tháng, tiết kiệm lãi suất bậc thang,... Chi nhánh thực hiện các dịch vụ huy động vốn theo các thành phần kinh tế: dịch vụ nhận tiền gửi dân cư, dịch vụ nhận tiền gửi của các tổ chức kinh tế. Dịch vụ huy động vốn theo các loại tiền: dịch vụ nhận gửi theo đồng Việt Nam (VNĐ), dịch vụ nhận gửi theo đồng ngoại tệ mạnh như USD.

Bảng 2.2. Cơ cấu nguồn vốn huy động tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2008	Tỷ trọng (%)	2009	Tỷ trọng (%)	2010	Tỷ trọng (%)
1. Theo TP Kinh tế	713.228		802.460		1.035.510	
- Tiền gửi dân cư	616.441	86,4	699.490	87,1	904.455	87,3
Tốc độ tăng trưởng (%)			13,4		29,3	
- Tiền gửi TCKT	96.787	13,6	102.970	12,9	131.055	12,7
Tốc độ tăng trưởng (%)			6,3		27,2	
2. Theo loại tiền	713.228		802.460		1.035.510	
- VNĐ	614.926	86,2	698.947	87,1	941.460	90,1
Tốc độ tăng trưởng (%)			13,6		34,6	
- Ngoại tệ quy đổi	98.302	13,8	103.513	12,9	94.050	8,9
Tốc độ tăng trưởng (%)			5,3		9,14	
3. Theo kỳ hạn	713.228		802.460		1.035.510	
- Không kỳ hạn	83.593	11,7	88.024	10,9	150.083	14,5
Tốc độ tăng trưởng (%)			5,3			

(%)						
- Có kỳ hạn	629.635	88,3	714.436	89,1	845.527	85,5
Tốc độ tăng trưởng			13,4		18,3	
(%)						

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

- Mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ: chất lượng dịch vụ huy động vốn được nâng lên, tinh thần, thái độ phục vụ, trình độ thao tác nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên Chi nhánh được cải thiện rõ rệt, thủ tục hồ sơ giấy tờ được cải tiến gọn nhẹ hơn. Đến nay, Chi nhánh đã thực hiện giao dịch cả buổi trưa, sáng thứ 7, làm việc tới 18 giờ hàng ngày nên đáp ứng được nhu cầu khách hàng và thu hút thêm nhiều khách hàng đến gửi tiền. Tuy nhiên, lãi suất huy động chưa thật linh hoạt và phù hợp với thị trường. Lãi suất tiết kiệm tuy có được điều chỉnh song thường thay đổi chậm hơn sự thay đổi giá cả thị trường, có lúc lãi suất tiết kiệm thấp hơn tỷ lệ trượt giá nên chưa khuyến khích được người gửi tiền. Thêm vào đó, chưa linh hoạt trong thu hút tiền kiều hối thông qua dịch vụ nhận gửi tiền tiết kiệm bằng nhiều loại ngoại tệ, mới thực hiện gửi tiền tiết kiệm bằng VNĐ nên chưa làm khách hàng hài lòng.

2.2.2. Dịch vụ cho vay

Cho vay là dịch vụ sinh lời chủ yếu của các NHTM nói chung và Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Sơn Tây nói riêng.

- Mức độ đa dạng hóa các dịch vụ: chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây đã thực hiện các dịch vụ cho vay: Dịch vụ cho vay theo thời hạn: dịch vụ cho vay ngắn hạn, dịch vụ cho vay trung hạn, dài hạn. Dịch vụ cho vay theo loại tiền: dịch vụ cho vay tiền VNĐ. Dịch vụ cho vay theo thành phần kinh tế: dịch vụ cho vay cá nhân, hộ gia đình, dịch vụ cho vay công ty cổ phần, dịch vụ cho vay công ty TNHH, dịch vụ cho vay doanh nghiệp tư nhân. Dịch vụ cho vay có tài sản bảo đảm, dịch vụ cho vay không có tài sản bảo đảm. Dịch vụ cho vay kinh doanh, dịch vụ cho vay tiêu dùng.

- Mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ.

Các dịch vụ cho vay chưa phong phú, đa dạng: Chi nhánh chưa thực hiện cho vay trả góp, cho vay dưới hình thức tín dụng thấu chi, cho vay ứng trước trên tài khoản vãng lai, cho vay mua cổ phần.... Quy trình, thủ tục của dịch vụ

cho vay còn rườm rà, phức tạp. Trình độ của một số cán bộ tín dụng còn thấp, tính chuyên nghiệp thấp, việc thẩm định cho vay còn chậm, làm ảnh hưởng đến cơ hội kinh doanh của khách hàng.

- Sự gia tăng khối lượng dịch vụ cung ứng:

Bảng 2.3. Cơ cấu dư nợ của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2008	Tỷ trọng (%)	2009	Tỷ trọng (%)	2010	Tỷ trọng (%)
1. Dư nợ phân theo thời hạn cho vay	628.292		1.008.805		1.330.250	
- Ngắn hạn	395.925	63,01	536.019	53,1	767.998	57,7
Tốc độ tăng trưởng (%)			35,3		43,2	
- Trung và dài hạn	232.367	36,99	472.786	46,9	562.252	42,3
Tốc độ tăng trưởng (%)			103,4		18,9	
2. Dư nợ phân theo thành phần kinh tế	628.292		1.008.805		1.330.250	
- Cá nhân, hộ gia	347.107	55,2	569.361	56,4	758.291	57
Tốc độ tăng trưởng (%)			64,03		33,1	
- DN tư nhân	80.050	12,7	120.518	11,9	91.462	6,8
Tốc độ tăng trưởng (%)			50,5		-24,1	
- Công ty cổ phần	71.305	11,3	88.891	8,8	116.504	8,7
Tốc độ tăng trưởng (%)			24,6		31,06	

- Công ty TNHH	129.830	20,8	230.035	22,9	363.393	27,5
Tốc độ tăng trưởng (%)			77,1		57,9	

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.2.3. Dịch vụ thanh toán, chuyển tiền

* Thanh toán, chuyển tiền trong nước

- Sự gia tăng khối lượng dịch vụ cung ứng: qua bảng 2.5 thấy được doanh số dịch vụ thanh toán của Chi nhánh tăng mạnh vào năm 2010, doanh số thanh toán năm 2010 gấp 1,36 lần doanh số thanh toán năm 2008 (cụ thể năm 2006 doanh số thanh toán qua Chi nhánh là 12.563 tỷ đồng thì đến năm 2010 con số này là 17.121 tỷ đồng), và tăng 33,2% so với năm 2009 (năm 2009 doanh số thanh toán là 12.846 tỷ đồng). Tốc độ tăng trưởng năm 2009 so với năm 2008 thấp hơn rất nhiều so với năm 2010 (năm 2009 là 2,2% và năm 2010 là 33,2%) do ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế năm 2008.

Bảng 2.4. Tình hình thanh toán trong nước của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2008	2009	2010
Doanh số thanh toán qua Chi nhánh	12.563	12.846	17.121
Tốc độ tăng trưởng qua các năm (%)		2,2	33,2

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

- Mức độ đa dạng hóa các dịch vụ: dịch vụ thanh toán nội bộ một ngân hàng, dịch vụ thanh toán giữa các chi nhánh trong nội bộ hệ thống ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, dịch vụ thanh toán liên ngân hàng và Kho bạc trong phạm vi khu vực và quốc gia.

Bảng 2.5. Tình hình chuyển tiền trong nước của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2008	2009	2010
Doanh số thanh toán qua Chi nhánh	6.314	6.697	9.943
Tốc độ tăng trưởng qua các năm (%)		6,06	48,4

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

* Thanh toán, chuyển tiền quốc tế

- Sự đa dạng các dịch vụ cung ứng: về dịch vụ thanh toán nhập khẩu, hiện nay, Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây đang áp dụng phương thức thanh toán như thanh toán chuyển tiền bằng điện, chuyển tiền bằng thư, thanh toán nhờ thu, thanh toán bằng thư tín dụng...

Bảng 2.6. Doanh số thanh toán quốc tế của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Đơn vị: USD

Chỉ tiêu	2009	2010	Tốc độ tăng trưởng (%)
1. Thanh toán bằng L/C	982.600	2.768.000	181
- L/C nhập khẩu	943.000	2.719.000	188
- L/C xuất khẩu	39.600	49.000	23,7
2. Thanh toán chuyển tiền bằng điện (TTR)	1.663.000	3.875.000	133
- Chuyển tiền đến	1.390.000	3.219.000	131,5
- Chuyển tiền đi	273.000	656.000	140,2
3. Thanh toán nhờ thu	66.000	191.000	189,3
- Nhờ thu đi	38.000	152.000	300
- Nhờ thu đến	28.000	39.000	39,2

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.2.4. Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ

Bảng 2.7. Doanh số kinh doanh ngoại tệ của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Đơn vị: Nghìn USD

Doanh số	2008	2009	Tốc độ tăng trưởng (%)	2010	Tốc độ tăng trưởng (%)
Doanh số mua	4.620	2.419	-47,64	5.688	135,14
Doanh số bán	4.630	2.425	-47,62	5.715	135,6

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.2.4. Dịch vụ thẻ

Dịch vụ thẻ tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây đến năm 2008 mới bắt đầu triển khai và phát triển, kết quả thu được của dịch vụ này chưa cao. Cụ thể, Chi nhánh phát hành được thẻ nội địa, thẻ Visa và chưa phát hành được thẻ tín dụng nào.

Bảng 2.8. Số lượng thẻ phát hành của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Số lượng thẻ nội địa phát hành	2008	2009	2010
Tổng số thẻ (chiếc)	5.020	7.788	13.302

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Số lượng cây ATM của Chi nhánh quá ít, mới chỉ có 2 cây ATM kể từ 2008 đến nay. Số máy POS mới được lắp trên địa bàn Thị xã Sơn Tây với 5 máy. Số thẻ Visa thì quá ít, mới chỉ được 4 chiếc kể từ 2008 đến nay, cho thấy Chi nhánh cần cố gắng hơn nữa để phát triển dịch vụ này ở Thị xã Sơn Tây.

Dịch vụ thẻ tại Chi nhánh chưa phong phú, đa dạng. Quy mô dịch vụ thẻ còn nhỏ, chủng loại dịch vụ thẻ và các tính năng thẻ còn đơn giản. Mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ thẻ tại Chi nhánh chưa cao, do vẫn còn tình trạng máy rút tiền bị hỏng, máy hết tiền. Đặc biệt, việc bố trí máy ATM còn ít và chưa hợp lý, trong khi đó sự kết nối hệ thống máy rút tiền tự động giữa các NHTM còn hạn chế nên máy ATM của Chi nhánh còn chưa tiện lợi cho khách hàng trong việc rút tiền.

2.2.5. Dịch vụ bảo lãnh

Bảng 2.9. Doanh số thu được từ hoạt động bảo lãnh của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Đơn vị: Tỷ VND

Năm	2008	2009	2010
Doanh số	80,9	66,1	175,9
Tốc độ tăng trưởng (%)		-14,8	166,1

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Nghiệp vụ bảo lãnh còn bộc lộ một số hạn chế: điều kiện và thủ tục bảo lãnh khá phức tạp và nhiều khi khó thực hiện đối với một số khách hàng hiện nay.

Ngoài những dịch vụ đã nêu ở trên, cho đến nay Chi nhánh chưa có thêm hoạt động dịch vụ nào đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế cũng như bắt kịp với xu thế về dịch vụ của các Ngân hàng thương mại ở Việt Nam hiện nay.

2.3. Đánh giá thực trạng dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.3.1. Những kết quả đạt được

Thứ nhất, Chi nhánh đã hoàn thành việc triển khai hệ thống hiện đại hóa ngân hàng, tạo điều kiện thuận lợi để triển khai các hoạt động dịch vụ. Thứ hai, Chi nhánh đã đẩy mạnh tăng trưởng khối lượng các dịch vụ cung cấp, danh mục các dịch vụ đa dạng hơn, cơ cấu dịch vụ đổi mới theo hướng tích cực, hiệu quả, đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng. Đối với dịch vụ huy động vốn, trong

giai đoạn từ năm 2006 đến năm 2010, quy mô vốn huy động tăng gấp 1,7 lần, dư nợ dịch vụ cho vay tăng gấp 2,4 lần, doanh số dịch vụ thanh toán tăng gấp 2 lần,... Thứ ba, công tác marketing được chú trọng hơn.

Bảng 2.10. Cơ cấu thu nhập của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2008	Tỷ trọng (%)	2009	Tỷ trọng (%)	2010	Tỷ trọng (%)
Thu từ hoạt động tín dụng	109.232	95,5	115.417	90,8	177.165	93,6
Tốc độ tăng trưởng (%)			5,6		53,49	
Thu từ dịch vụ thanh toán	1.122	0,9	1.665	1,3	2.520	1,33
Tốc độ tăng trưởng (%)			48,3		1,33	
Thu từ nghiệp vụ bảo lãnh	887	0,7	724	0,5	2.446	1,2
Tốc độ tăng trưởng (%)			-18,3		51,35	
Thu từ kinh doanh ngoại tệ	165	0,1	99	0,07	510	0,2
Tốc độ tăng trưởng (%)			-40		415,1	
Thu các loại khác	2.914	2,8	9.094	6,03	6.433	3,67
Tốc độ tăng trưởng (%)			212,07		29,2	
Tổng thu	114.320		126.999		189.014	

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

2.3.2. Hạn chế và tồn tại

Một là, Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây chưa xây dựng một chiến lược dài hạn trong việc nghiên cứu, phát triển các sản phẩm dịch vụ rõ ràng làm cơ sở cho việc xây dựng các kế hoạch chi tiết và lộ trình cụ thể cho từng giai đoạn. Hai là, danh mục dịch vụ chưa đủ lớn về số lượng và chưa đa dạng về chủng loại, chủ yếu vẫn là dịch vụ truyền thống, nhiều thị trường dịch vụ tiềm năng chưa được khai thác. Ba là, cơ cấu phát triển giữa các loại dịch vụ chưa hợp lý, dịch vụ tín dụng, loại dịch vụ phải đầu tư vốn lớn, rủi ro cao hiện có tỷ trọng thu nhập lớn nhất trong tổng thu nhập, trong khi đó, thu nhập từ các dịch vụ trung gian đầu tư vốn ít, rủi ro thấp chỉ chiếm tỷ trọng quá thấp. Bốn là, chất lượng các dịch vụ của Chi nhánh NHNo & PTNT Sơn Tây còn nhiều hạn chế, chưa tạo ra được nhiều tiện ích trong một sản phẩm cho khách hàng. Năm là, Chi nhánh chưa xây dựng một hệ thống theo dõi, đánh giá hiệu quả theo từng sản phẩm, dịch vụ. Sáu là, chưa có sự phân đoạn thị trường để có những sản phẩm riêng cho từng nhóm khách hàng riêng biệt. Bảy là, hoạt động khuyến khích giao tiếp còn ở mức độ hạn chế. Tám là, việc phát triển dịch vụ mới còn chậm, chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường. Chín là, công tác quản trị điều hành, cấu trúc hệ thống còn mang tính truyền thống, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa cao.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế, tồn tại

**** Nguyên nhân khách quan***

Một là, do tâm lý, thói quen của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ còn hạn chế. Hai là, môi trường pháp lý chưa thực sự phù hợp với tình hình hoạt động của ngân hàng hiện nay. Ba là, do cơ chế, chính sách điều hành kinh tế vĩ mô của Nhà nước liên tục được điều chỉnh, đổi mới phù hợp với định hướng phát triển của đất nước, sự biến động về tình hình kinh tế trong và ngoài nước. Bốn là, do đặc thù của Chi nhánh là mạng lưới hoạt động chủ yếu ở nông thôn, khách hàng nhỏ lẻ, địa bàn hoạt động xa, đối tượng khách hàng chủ yếu là nông dân...dẫn đến có nhiều khó khăn trong việc triển khai các dịch vụ mới cũng như khó khăn trong việc tiếp thị khách hàng.

**** Nguyên nhân chủ quan***

Một là, tổ chức quản trị và điều hành bộ máy hoạt động kinh doanh của Chi nhánh chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn. Hai là, chưa đầu tư thích đáng cho

công tác xây dựng và thực hiện chiến lược khách hàng. Ba là, trình độ cán bộ còn bất cập, từ cán bộ quản lý đến cán bộ điều hành tại Chi nhánh. Bốn là, sự phối hợp giữa Chi nhánh với các cơ quan chức năng trong hoạt động ngân hàng còn thấp. Năm là, chế độ lương thưởng không khuyến khích người lao động.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN SƠN TÂY

3.1. Cơ hội, thách thức và định hướng phát triển dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

3.1.1. Những cơ hội, thách thức đối với sự phát triển dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

*** Cơ hội**

Đảng và Nhà nước đã có đường lối, chủ trương và nhiệm vụ cụ thể đối với ngành Ngân hàng trong việc phát triển dịch vụ ngân hàng. Khoa học kỹ thuật, công nghệ tin học phát triển nhanh chóng. Môi trường kinh tế-xã hội có nhiều thay đổi theo hướng thuận lợi. Hội nhập kinh tế quốc tế tạo nhiều cơ hội cho sự phát triển dịch vụ của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây.

*** Thách thức**

Nền kinh tế của Việt Nam còn phát triển ở mức thấp, chưa đồng đều, cơ sở hạ tầng còn yếu kém, công nghệ, kỹ thuật phần lớn lạc hậu, trình độ nắm bắt khoa học kỹ thuật của người quản lý và nhân viên thừa hành nói chung mới đáp ứng được yêu cầu ở mức thấp. Cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại trong nước và các ngân hàng nước ngoài ngày càng gay gắt. Cơ sở vật chất kỹ thuật, công nghệ ngân hàng của Chi nhánh chưa thực sự hiện đại, chưa đáp ứng được các yêu cầu để thực hiện các dịch vụ ngân hàng hiện đại, chưa đủ khả năng để hội nhập với khu vực và quốc tế. Với những cam kết về cắt giảm thuế quan và xóa bỏ chính sách bảo hộ của Nhà nước sẽ làm tăng cường độ cạnh tranh đối

với các doanh nghiệp Việt Nam. Một số doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn về tài chính và nguy cơ gia tăng nợ quá hạn là khó tránh khỏi cho Chi nhánh.

3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

Tập trung thị trường nông nghiệp, nông thôn với khách hàng mục tiêu là hộ sản xuất, các doanh nghiệp vừa và nhỏ, kinh tế tư nhân, hợp tác hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn. Đẩy mạnh tín dụng bán buôn và bán lẻ, tín dụng tiêu dùng, gắn các sản phẩm tín dụng với các dịch vụ ngân hàng khác. Nâng cao tính tiện ích thanh toán qua ngân hàng nhằm khuyến khích và thu hút khách hàng thuộc mọi thành phần kinh tế tham gia thanh toán qua ngân hàng. Tập trung xác định thị trường mục tiêu cho từng lĩnh vực hoạt động và cho từng sản phẩm dịch vụ theo từng nhóm khách hàng và yêu cầu phục vụ đối với các nhóm khách hàng. Thiết lập các kênh phân phối các sản phẩm dịch vụ đáp ứng các thị trường mục tiêu để thực hiện việc bán các sản phẩm dịch vụ.

3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây

- 3.2.1. Xây dựng chiến lược khách hàng hợp lý và hiệu quả
- 3.2.2. Nâng cao chất lượng và đa dạng hóa các dịch vụ ngân hàng
- 3.2.3. Hoàn thiện hệ thống thu thập và xử lý thông tin
- 3.2.4. Đổi mới cơ sở vật chất kỹ thuật và công nghệ ngân hàng
- 3.2.5. Hoàn thiện quản trị kinh doanh dịch vụ ngân hàng theo các nguyên tắc, thông lệ quốc tế
- 3.2.6. Đẩy mạnh phát triển hoạt động chăm sóc khách hàng
- 3.2.7. Thực hiện chính sách giá linh hoạt phù hợp với tín hiệu thị trường
- 3.2.8. Tăng cường công tác quảng bá hình ảnh Agribank ra công chúng
- 3.2.9. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị chính phủ

Một là, ổn định môi trường kinh tế vĩ mô. Hai là, thống nhất quan điểm xác định rõ và cụ thể về lộ trình mở cửa dịch vụ ngân hàng theo đúng cam kết quốc tế. Ba là, phát triển hạ tầng kỹ thuật-công nghệ hiện đại. Thứ tư là, hoàn

thiện chính sách về nông nghiệp, nông thôn, thúc đẩy kinh tế nông nghiệp, nông thôn phát triển.

3.3.2. Kiến nghị ngân hàng nhà nước

Ngân hàng nhà nước cần có những chính sách cho các ngân hàng thương mại thực sự cạnh tranh bình đẳng bằng việc nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ chứ không phải cạnh tranh bằng việc lôi kéo, khuyến mại, dùng lợi ích vật chất vô lối. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra giám sát hoạt động ngân hàng. Ngân hàng nhà nước cần đi trước một bước trong việc hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

3.3.3. Kiến nghị ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

Để huy động vốn ngoài nghiệp vụ phát hành chứng khoán, Agribank có thể thực hiện biện pháp là người đứng ra nghiên cứu các dự án đầu tư khả thi, sau đó sẽ tiến hành phát hành trái phiếu cho từng dự án cụ thể hoặc kêu gọi các nhà đầu tư khác cùng tham gia vào dự án đầu tư. Chú trọng đến những doanh nghiệp có tỷ trọng hoạt động sản xuất lớn, đặc biệt những doanh nghiệp chế biến hàng xuất khẩu. Chú trọng đầu tư cho hộ sản xuất, hộ trang trại. Mở rộng cho vay hộ nghèo thiếu vốn sản xuất và cho vay tiêu dùng đối với cán bộ công nhân viên. Tạo động lực mới thông qua cơ chế khoán tài chính đến từng Chi nhánh, từng người lao động thông qua kết quả công việc. Đẩy nhanh tiến độ ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động ngân hàng.

KẾT LUẬN

Công cuộc đổi mới của ngành Ngân hàng luôn gắn liền với công cuộc đổi mới của nền kinh tế quốc dân, trong đó phát triển dịch vụ ngân hàng của các ngân hàng thương mại nói chung, Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây nói riêng có vai trò quan trọng đối với sự nghiệp phát triển kinh tế đất nước. Luận văn đã nêu lên những luận cứ khoa học về phát triển dịch vụ ngân hàng và những giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây. Cụ thể:

Một là, luận văn đã làm rõ quan niệm về dịch vụ ngân hàng, tổng hợp và hệ thống hóa cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ ngân hàng từ đó rút ra nhận định phát triển dịch vụ là xu thế phát triển tất yếu của các ngân hàng thương mại nói chung và Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây nói riêng trong nền kinh tế và thị trường và hội nhập.

Hai là, luận văn đã đưa ra bức tranh tổng quan về thực trạng dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây, qua đó đề cập đến những ưu và nhược điểm của dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh.

Ba là, thông qua việc tìm hiểu thực trạng dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây, luận văn đã đề cập đến chín giải pháp để phát triển dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây.

Bốn là, luận văn đã đưa ra các kiến nghị cụ thể, có thể thực hiện được trong tương lai gần đối với Chính phủ, Ngân hàng nhà nước và Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, đó là những điều kiện cần thiết, điều kiện hỗ trợ để thực hiện chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây.

Với góc độ nghiên cứu của Luận văn Thạc sỹ, mong muốn của tác giả rất nhiều song do tính phức tạp đối với vấn đề nghiên cứu cũng như khả năng của bản thân còn mức độ nên Luận văn chắc chắn không tránh khỏi một số khiếm khuyết; tác giả mong nhận được những ý kiến đóng góp của Hội đồng khoa học, các nhà nghiên cứu, các nhà quản lý các cấp, các ngành cũng như tất cả những ai quan tâm đến đề tài này để nội dung nghiên cứu được hoàn thiện hơn, đóng góp thiết thực hơn cho dịch vụ ngân hàng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Sơn Tây nói riêng và Ngân hàng thương mại nói chung.