

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**TRẦN VIỆT TRUNG**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG  
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN  
NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH BÌNH ĐỊNH**

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng

Mã số: 60.34.20

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng - Năm 2014**

Công trình được hoàn thành tại

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN HÒA NHÂN**

- Phản biện 1: PGS.TS Võ Thị Thúy Anh
- Phản biện 2: TS Phạm Long

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại Học Đà Nẵng vào ngày 22 tháng 03 năm 2014

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin Học liệu - Đại Học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học kinh tế - Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Có thể nói hội nhập kinh tế quốc tế đã tạo ra guồng xoáy thu hút hầu hết các quốc gia trên thế giới tham gia. Để khẳng định thế đứng của mình trên thương trường quốc tế, Việt Nam không những không nằm ngoài guồng xoáy đó mà còn xác định hội nhập kinh tế quốc tế là một đòi hỏi tất yếu, cần phải đẩy nhanh quá trình hội nhập với quy mô rộng hơn, trình độ cao hơn.

Hệ thống các ngân hàng là một phần quan trọng, ảnh hưởng rất lớn đến nền kinh tế của một nước và cũng như trên thế giới. Vì thế, phát triển hoạt động ngân hàng nói chung, phát triển dịch vụ, DVPTD nói riêng trên thế giới cũng như ở Việt Nam đều được đặc biệt quan tâm vì sự cần thiết và tầm quan trọng của nó.

Chi nhánh Agribank Bình Định là một ngân hàng lớn nằm trên địa bàn tỉnh Bình Định, trực thuộc hệ thống Agribank Việt Nam, với lợi thế về mạng lưới hoạt động rất thuận lợi trong việc triển khai các dịch vụ. Tuy nhiên DVPTD của ngân hàng còn nghèo nàn, đơn điệu về hình thức, chất lượng chưa cao, qui mô từng dịch vụ nhỏ, sức cạnh tranh yếu. Bởi vậy phát triển DVPTD tại Agribank Bình Định là cần thiết. Chính vì vậy tôi đã chọn đề tài “*Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Bình Định*” là nội dung nghiên cứu cho luận văn cao học Tài chính – Ngân hàng của mình.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

*Một là:* Hệ thống hóa cơ sở lý luận về phát triển DVPTD của ngân hàng thương mại.

*Hai là:* Từ việc phân tích thực trạng phát triển DVPTD tại Agribank Bình Định, đánh giá những kết quả, những hạn chế và

nguyên nhân trong quá trình phát triển DVPTD tại Agribank tỉnh Bình Định.

*Ba là:* Đề xuất các giải pháp nhằm tiếp tục phát triển DVPTD tại Agribank tỉnh Bình Định thời gian đến.

### **3. Câu hỏi nghiên cứu**

- DVPTD của ngân hàng là gì, bao gồm các loại hình dịch vụ nào?

- Phát triển DVPTD bao gồm những nội dung gì? Tiêu chí đánh giá và nhân tố ảnh hưởng quá trình phát triển DVPTD?

- Thực trạng phát triển DVPTD tại chi nhánh Agribank tỉnh Bình Định ra sao? Có những thành công, những hạn chế gì? Nguyên nhân?

- Giải pháp phát triển DVPTD tại chi nhánh Agribank tỉnh Bình Định là gì?

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- *Đối tượng nghiên cứu:* Toàn bộ các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan phát triển DVPTD tại chi nhánh Agribank tỉnh Bình Định.

- *Phạm vi nghiên cứu:*

+ Về không gian: Nghiên cứu tình hình phát triển tại chi nhánh Agribank tỉnh Bình Định.

- Về thời gian: Số liệu phục vụ cho việc nghiên cứu được thu thập từ năm 2010 đến năm 2013.

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Trên cơ sở phương pháp luận duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, luận văn sử dụng phương pháp điều tra, tổng hợp và phân tích thống kê, kết hợp phương pháp quy nạp và diễn dịch để làm rõ nội dung nghiên cứu mà đề tài đặt ra.

## **6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn**

- Hệ thống hóa những lý luận về phát triển DVPTD của ngân hàng thương mại để thấy được vai trò của nó đối với sự phát triển của ngân hàng.

- Từ việc phân tích, đánh giá tình hình phát triển các DVPTD ngân hàng tại chi nhánh Agribank tỉnh Bình Định để rút ra những mặt được và hạn chế trong phát triển dịch vụ ngân hàng và tìm hiểu nguyên nhân của những mặt tồn tại đó.

- Đề xuất các giải pháp phát triển DVPTD giúp Agribank tỉnh Bình Định duy trì thế mạnh về hoạt động dịch vụ ngân hàng vốn là một thị trường đầy tiềm năng. Qua đó góp phần nâng cao tỷ trọng thu dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh của Agribank tỉnh Bình Định để có thể phát triển bền vững.

## **7. Cấu trúc luận văn**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài được trình bày trong ba chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển DVPTD của ngân hàng thương mại.

- Chương 2: Thực trạng phát triển DVPTD tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Bình Định.

- Chương 3: Giải pháp phát triển DVPTD tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Bình Định.

## **8. Tổng quan tài liệu nghiên cứu**

**CHƯƠNG 1****CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ  
PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI****1.1. DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG  
MẠI****1.1.1. Khái quát hoạt động ngân hàng thương mại**

- Các hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại:

- + Hoạt động huy động vốn
- + Hoạt động cấp tín dụng
- + Hoạt động dịch vụ thanh toán
- + Hoạt động dịch vụ ngân quỹ
- + Các hoạt động khác

*Góp vốn và mua cổ phần*

*Tham gia thị trường tiền tệ*

*Kinh doanh ngoại hối*

*Ủy thác và Tư vấn.*

*Cung ứng dịch vụ bảo hiểm*

*Bảo quản vật quý giá*

**1.1.2. Dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại****a. Dịch vụ ngân hàng**

*a1. Dịch vụ*

*a2. Dịch vụ ngân hàng*

**b. Dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng**

*b1. Khái niệm*

*b2. Đặc điểm dịch vụ phi tín dụng*

*b3. Các dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại*

## 1.2. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.2.1 Quan niệm và phương thức phát triển dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại

#### a. Quan niệm

Phát triển là khái niệm phổ biến, đó là sự vận động đi lên của mọi hiện tượng, kể cả nền kinh tế và các hoạt động của doanh nghiệp.

Phát triển dịch vụ phi tín dụng ngân hàng trước hết thể hiện sự tăng trưởng quy mô. Tuy nhiên hoạt động tăng quy mô lâu dài phải đi kèm chất lượng không ngừng gia tăng.

#### b. Phương thức phát triển dịch vụ phi tín dụng

b1. Mở rộng quy mô cung dịch vụ

b2. Tăng trưởng thị phần

b3. Đa dạng hóa dịch vụ

b4. Nâng cao chất lượng dịch vụ

b5. Kiểm soát rủi ro

### 1.2.2. Các tiêu chí đánh giá kết quả phát triển dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại

#### a. Các tiêu chí mở rộng quy mô dịch vụ

a1. Tăng trưởng giá trị giao dịch/số vụ giao dịch của DVPTD

a2. Sự gia tăng số lượng khách hàng sử dụng các dịch vụ phi tín dụng

#### b. Tốc độ tăng trưởng thị phần

- Xác định thị phần DVPTD:

$$\text{Thị phần DVPTD} = \frac{\text{Doanh thu DVPTD NHNo}}{\sum \text{doanh thu DVPTD của hệ thống ngân hàng trên địa bàn}}$$

- Xác định tốc độ tăng trưởng thị phần:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng} = \frac{\text{Thị phần năm nay} - \text{Thị phần năm trước}}{\text{Thị phần năm trước}}$$

***c. Mức độ đa dạng hóa dịch vụ phi tín dụng mà ngân hàng cung cấp***

Số lượng DVPTD mà ngân hàng cung cấp là một tiêu chí để đánh giá sự phát triển theo hướng mở rộng DVPTD. Sự gia tăng số lượng DVPTD thể hiện qua số lượng sản phẩm dịch vụ mà mỗi ngân hàng thương mại có thể cung cấp thêm ra thị trường hàng năm.

***d. Tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ phi tín dụng***

Đây là con số tương đối thể hiện hiệu quả của việc phát triển dịch vụ ngân hàng.

- Thu nhập từ DVPTD của ngân hàng được hình thành chủ yếu từ các loại phí và hoa hồng.

- Tốc độ tăng trưởng thu nhập cũng được xác định tương tự như trên.

***e. Chất lượng dịch vụ phi tín dụng***

Như đã phân tích ở trên, nâng cao chất lượng các DVPTD mà ngân hàng cung cấp chính là tăng tiện ích của các sản phẩm DVPTD. Tất cả đặc điểm chất lượng trên được đo lường qua mức độ cảm nhận, mức độ hài lòng của khách hàng qua điều tra, đánh giá.

***f. Mức độ kiểm soát rủi ro cung ứng dịch vụ phi tín dụng***

- Như trên đã nói, rủi ro trong cung ứng DVPTD chủ yếu là rủi ro hoạt động.

- Đo lường rủi ro hoạt động bằng những con số cụ thể: Số vụ việc xảy ra, mức độ tổn thất của ngân hàng, của khách hàng.



### **1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng dịch vụ phi tín dụng**

#### ***a. Các nhân tố bên ngoài ngân hàng***

*a1. Cầu về DVPTD của ngân hàng thương mại:*

*a2. Sự gia tăng cạnh tranh và hợp tác*

*a3. Sự quản lý của Chính phủ và sự điều tiết của Ngân hàng nhà nước*

#### ***b. Các nhân tố bên trong ngân hàng***

*b1. Chiến lược kinh doanh của mỗi ngân hàng trong từng thời kỳ:*

*b2. Tiềm lực về tài chính và cơ sở vật chất kỹ thuật công nghệ của ngân hàng*

*b3. Hoạt động marketing*

*b4. Nguồn nhân lực*

*b5. Hệ thống phòng ngừa rủi ro của ngân hàng*

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

**CHƯƠNG 2****THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG  
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ  
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH BÌNH ĐỊNH****2.1. KHÁI QUÁT VỀ CHI NHÁNH AGRIBANK TỈNH BÌNH  
ĐỊNH****2.1.1 Quá trình hình thành, phát triển của chi nhánh  
Agribank tỉnh Bình Định****2.1.2 Chức năng nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của chi nhánh  
Agribank tỉnh Bình Định**

Chi nhánh được tổ chức theo mô hình trực tuyến - chức năng, phù hợp với yêu cầu quản lý và nhiệm vụ kinh doanh của ngân hàng.

Chi nhánh có 01 giám đốc, 03 phó giám đốc và 06 phòng nghiệp vụ cùng với 12 chi nhánh trực thuộc.

*\* Chức năng, nhiệm vụ:*

Thực hiện: Huy động vốn; Cho vay; Kinh doanh ngoại hối; Cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ; Tư vấn tài chính, tín dụng; Bảo lãnh và kinh doanh các dịch vụ ngân hàng khác theo phân cấp của Agribank Việt Nam.

**2.1.3 Các hoạt động chính của chi nhánh Agribank tỉnh  
Bình Định:**

- *Hoạt động huy động vốn*
- *Hoạt động cho vay*
- *Kết quả lợi nhuận*

*Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Bình Định*

*Đơn vị: tỷ đồng*

TT	Chỉ tiêu	2010	2011	2012	2013
1	Tổng nguồn vốn huy động	2.960	3.685	5.293	5.985
2	Tổng đầu tư tín dụng	4.136	4.214	4.714	5.290
3	Tổng thu	660,4			
	Thu từ dịch vụ phi tín dụng	12	14,3	17,7	20,2
4	Lợi nhuận sau thuế	94	126	143	146

*(Nguồn: Phòng kế toán Ngân quỹ - Chi nhánh Bình Định)*

## **2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI CHI NHÁNH AGRIBANK TỈNH BÌNH ĐỊNH**

### **2.2.1. Thực trạng các biện pháp phát triển dịch vụ phi tín dụng chi nhánh Agribank tỉnh Bình Định đã áp dụng**

#### ***a. Triển khai chính sách, dịch vụ của Agribank Việt Nam***

- Phòng Điện toán
- Phòng Dịch vụ - Marketing
- Phòng Hành chính Nhân sự chịu trách nhiệm thực hiện tiếp theo phần việc của Phòng Dịch vụ - Marketing.

Trên cơ sở đó, các sản phẩm dịch vụ tại Chi nhánh Bình Định gồm có:

#### ***a1. Dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế:***

- Thanh toán trong nước
- Thanh toán quốc tế

*Bảng 2.4. Kết quả hoạt động thanh toán quốc tế**(Đơn vị: Triệu USD)*

STT	Chỉ tiêu	Doanh số năm 2011	Doanh số năm 2012	Tăng trưởng 2012 so với 2011	Năm 2013	Tăng trưởng 2013 so với 2012
1	Thanh toán hàng nhập khẩu	3,3	5,5	67%	7,7	40%
2	Thanh toán hàng xuất khẩu	21,6	19,2	-11,1%	23,8	24%
3	Chi trả kiều hối	5,7	6,2	8,8%	8,2	32,3%

*(Nguồn: từ báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2011, 2012, 2013)*

*a2. Thanh toán chi trả kiều hối*

*a3. Dịch vụ ngân quỹ*

*a4. Dịch vụ cho thuê kết và bảo quản tài sản*

*a5. Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ*

thể sẽ không đạt được hiệu quả như mong đợi.

***b. Mở rộng quy mô và đa dạng hóa dịch vụ***

- Thực hiện kế hoạch tăng trưởng các chỉ số kinh doanh

- Mở rộng kênh phân phối bằng cách phát triển lắp đặt hệ thống máy ATM và hệ thống máy POS.

- Thực hiện công tác quảng bá tiếp thị bằng việc đặt băng-rôn,

poster quảng cáo, tiếp thị trực tiếp tại quầy và đặt bảng thông báo.... để quảng bá sản phẩm.

***c. Nâng cao chất lượng dịch vụ***

- Chính sách chăm sóc khách hàng:

+ Đối với khách hàng truyền thống, có những chính sách chăm sóc riêng và giao cho một bộ phận đảm nhận như gửi quà, điện hoa cho khách hàng nhân những dịp đặc biệt.

+ Đối với khách hàng tiềm năng, Chi nhánh lập danh sách và thường xuyên thực hiện công tác quảng cáo, tiếp thị để thu hút khách hàng.

- Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của giao dịch viên

- Đào tạo phát triển nguồn nhân lực

***e. Biện pháp kiểm soát rủi ro***

- Mỗi nhân viên được cung cấp một user để truy cập vào hệ thống giao dịch với khách hàng.

- Kiểm soát giao dịch

**2.2.2. Kết quả phát triển dịch vụ phi tín dụng tại chi nhánh**

**Agribank tỉnh Bình Định**

***a. Thực trạng tăng trưởng quy mô dịch vụ phi tín dụng***

*Mở rộng mạng lưới cung cấp sản phẩm DVPTD tới khách hàng*

Sau khi thực hiện nâng cấp, tách các Phòng Giao dịch cho chi nhánh thành phố Quy Nhơn, mạng lưới hoạt động của chi nhánh Bình Định

***b. Thực trạng tăng trưởng thị phần dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng***

Ngoài các sản phẩm truyền thống (thanh toán quốc tế, thanh toán trong nước, bảo lãnh, kinh doanh ngoại tệ) và các sản phẩm đang có (chuyên tiền kiều hối; dịch vụ thẻ, séc; đại lý bảo hiểm; ngân

quỹ; trả lương tự động...), chi nhánh Bình Định còn đưa ra các sản phẩm mới, quan trọng cung cấp cho khách hàng, cụ thể:

- + Nhóm sản phẩm thẻ.
- + Sản phẩm thanh toán.
- + Triển khai các sản phẩm dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại.

#### ***d. Tốc độ tăng trưởng thu nhập dịch vụ phi tín dụng***

Trong giai đoạn 2010 – 2013 tất cả các sản phẩm DVPTD của chi nhánh Bình Định cung cấp cho khách hàng đều có sự tăng trưởng về doanh số và thu nhập mang lại cho chi nhánh.

*Bảng 2.8. Doanh thu từ các dịch vụ của Chi nhánh Bình Định*

*Đơn vị: Tỷ đồng*

TT	Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
1	Doanh thu từ dịch vụ tín dụng	628,6	930,4	884,3	740,2
	Tỷ trọng trong tổng doanh thu (%)	95,18%	96,3%	95,67%	94,8%
2	Doanh thu từ dịch vụ phi tín dụng	12,8	14,3	17,7	20,2
	Tỷ trọng trong tổng doanh thu (%)	1,94%	1,48%	1,91%	2,59%
3	Thu khác (Hoàn nhập DPRR, thanh lý TSCĐ-CCLĐ, khác)	17,6	19,2	20,2	15,6
	Tỷ trọng trong tổng doanh thu (%)	2,67%	1,99%	2,19%	1,99%
4	Tổng doanh thu	660,4	965,5	924,3	780,6

*(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm 2010-2013)*

#### ***e. Thực trạng chất lượng dịch vụ***

- Các sản phẩm dịch vụ phi tín dụng được xây dựng và hoàn thiện trên nền tảng công nghệ hiện đại.

- Quy trình cung ứng sản phẩm dịch vụ phi tín dụng tới khách hàng nhanh chóng, thuận tiện hơn.

+ Dự án hiện đại hóa ngân hàng với ưu điểm nổi bật là quản lý dữ liệu tập trung.

+ Thành công của dự án hiện đại hóa ngân hàng tạo điều kiện cho Agribank chi nhánh tỉnh Bình Định.

- Chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên trực tiếp giao dịch với khách hàng.

#### ***f. Thực trạng kiểm soát rủi ro***

Công tác kiểm soát rủi ro đã phát huy tác dụng tích cực. Trong những năm qua, cũng có rủi ro, tuy nhiên là rất nhỏ, không đáng kể.

### **2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI CHI NHÁNH AGRIBANK TỈNH BÌNH ĐỊNH**

#### **2.3.1. Những kết quả đạt được**

Trước sự cạnh tranh ngày càng gay gắt của các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Bình Định trong lĩnh vực cung cấp DVPTD, Chi nhánh tỉnh Bình Định đã có nhiều nỗ lực trong việc củng cố, phát triển DVPTD và đã đạt được những kết quả nhất định

#### **2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân**

##### ***a Hạn chế***

- Thứ nhất, các sản phẩm DVPTD chưa đa dạng, tốc độ phát triển còn chậm.

- Thứ hai, sản phẩm DVPTD tuy có bổ sung theo hướng đa dạng hóa nhưng chưa thật sự đầy đủ và tiện ích chưa cao.

Điều này thể hiện rõ qua từng loại hình dịch vụ phi tín dụng cụ thể:

*Dịch vụ thanh toán trong nước*

*Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ*

*Dịch vụ bảo lãnh*

*Dịch vụ kiều hối*

*Dịch vụ cho thuê két và bảo quản vật có giá*

*Dịch vụ ngân quỹ*

*Dịch vụ ngân hàng trực tuyến*

- Thứ ba, số lượng khách hàng sử dụng DVPTD tại Chi nhánh Bình Định cũng ít, chủ yếu tập trung ở loại khách hàng cá nhân.

- Thứ tư, Thu nhập phát sinh tỷ lệ theo số giao dịch, nhưng quy mô giao dịch nhỏ nên thu nhập từ DVPTD có tốc độ tăng chậm và chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng doanh thu.

- Thứ năm, sự quảng bá, trình độ nghiệp vụ của nhân viên tác nghiệp, chất lượng cung ứng DVPTD có chuyển biến nhưng khá hạn chế.

- Thứ sáu, công tác phòng ngừa rủi ro trong phát triển DVPTD chưa chú trọng đúng mức. Tuy rủi ro DVPTD các năm qua không đáng kể, chính điều đó tạo ra tâm lý chủ quan, nhưng thực sự rủi ro tiềm ẩn luôn luôn có.

### **b. Nguyên nhân**

*b1. Nguyên nhân từ bên trong:*

- Chi nhánh Chi nhánh tỉnh Bình Định chưa có chiến lược cụ thể về phát triển hoạt động kinh doanh DVPTD trong từng thời kỳ.

- Mạng lưới các điểm giao dịch không đồng đều, nhiều địa điểm không có đặt điểm giao dịch của Agribank dẫn đến khó khăn cho khách hàng.

- Trình độ chuyên môn, năng lực tác nghiệp của cán bộ ngân hàng chưa đạt yêu cầu.

- Hoạt động Marketing ngân hàng chưa được chú trọng.



*b2. Nguyên nhân từ bên ngoài:*

- Nhận thức của công chúng về DVPTD của ngân hàng thương mại chưa đầy đủ.

- Sự cạnh tranh gay gắt trong cung cấp DVPTD ngân hàng, và sự hợp tác chưa chặt chẽ giữa các ngân hàng thương mại.

- Sự hỗ trợ của Chính phủ cho sự phát triển của ngành ngân hàng còn hạn chế.

**KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

**CHƯƠNG 3****GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI  
CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ  
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH BÌNH ĐỊNH****3.1. CĂN CỨ XÂY DỰNG GIẢI PHÁP****3.1.1. Quan điểm phát triển dịch vụ của Agribank Bình  
Định**

- Phát triển dịch vụ ngân hàng nói chung và DVPTD nói riêng là một trong những hướng phát triển trọng tâm của ngân hàng:

- Phát triển DVPTD như là một dịch vụ thương mại:

+ Sẵn sàng chấp nhận phí tổn:

Một dịch vụ mới khi đưa vào thị trường có thể gặp những rủi ro nhất định. Với quan điểm này Agribank tỉnh Bình Định xác định phát triển dịch vụ cần sẵn sàng chấp nhận thất bại thậm chí có thể bị lỗ.

**3.1.2 Định hướng phát triển của Chi nhánh Agribank tỉnh  
Bình Định**

Để cụ thể hóa định hướng cung ứng sản phẩm dịch vụ của mình và góp phần đưa Agribank trở thành tập đoàn tài chính đa năng hiện đại tương đương với các ngân hàng lớn trong nước và của các quốc gia trong khu vực, Agribank Chi nhánh Bình Định đã xây dựng cho mình một số mục tiêu phát triển cụ thể là:

*Thứ nhất:* Đưa Chi nhánh Bình Định trở thành ngân hàng hiện đại, hoạt động đa năng, phát triển bền vững, có thương hiệu mạnh, có năng lực tài chính, có trình độ về kỹ thuật công nghệ, nguồn nhân lực và quản trị ngân hàng.

*Thứ hai:* Chi nhánh Bình Định có hệ thống dịch vụ ngân hàng

đa dạng, đa tiện ích được định hướng theo nhu cầu của nền kinh tế trên cơ sở tiếp tục nâng cao chất lượng và hiệu quả các dịch vụ ngân hàng truyền thống, đồng thời tiếp cận nhanh các dịch vụ tài chính ngân hàng có hàm lượng công nghệ cao để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của nền kinh tế và tối đa hóa các giá trị gia tăng.

*Thứ ba:* Tăng cường sự liên kết và hợp tác với các tổ chức tín dụng và phi tín dụng trong việc nghiên cứu và phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng theo nhu cầu thị trường. Gắn kết chặt chẽ các dịch vụ tín dụng và phi tín dụng, giữa dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính phi ngân hàng để đa dạng hóa các loại hình dịch vụ ngân hàng có chất lượng.

*Thứ tư:* Đa dạng hóa các kênh phân phối dịch vụ thông qua việc đẩy mạnh phát triển các kênh phân phối mới, hiện đại tăng thêm tiện ích cho khách hàng. Ngoài ra còn tăng cường phát triển các dịch vụ đại lý thanh toán cho các tổng công ty, tập đoàn lớn như Viettel, điện lực, dầu khí,...

*Thứ năm:* Có nền khách hàng ổn định là các doanh nghiệp nhà nước, các công ty lớn với khả năng tài chính tốt, cá nhân,... để đẩy mạnh cung ứng sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

*Thứ sáu:* Tiếp tục tìm kiếm địa điểm và nghiên cứu nhu cầu thị trường để mở rộng mạng lưới các phòng giao dịch trên cùng địa bàn kinh doanh.

### **3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI CHI NHÁNH AGRIBANK TỈNH BÌNH ĐỊNH**

Phát triển dịch vụ ngân hàng là điều tất yếu trong lộ trình hội nhập và cạnh tranh hiện nay, song phát triển dịch vụ phụ thuộc rất nhiều vào việc đổi mới công nghệ, nguồn vốn đầu tư, mô hình phân phối dịch vụ, chính sách thực hiện dịch vụ, mạng lưới hoạt động và

chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng... Do vậy, việc đưa ra các giải pháp phát triển dịch vụ mang tính khả thi đối với chi nhánh là điều hết sức quan trọng và cần thiết. Các giải pháp xin được đưa ra cụ thể như sau:

### **3.2.1. Hoàn thiện và bổ sung các tiện ích của các dịch vụ phi tín dụng hiện có, đẩy mạnh nghiên cứu triển khai các dịch vụ mới**

*Dịch vụ thanh toán trong nước*

*Dịch vụ chi trả kiều hối*

*Dịch vụ thanh toán quốc tế*

Bên cạnh các DVPTD trên, trong thời gian tới Chi nhánh tỉnh Bình Định cần nghiên cứu triển khai một số các DVPTD mới nhằm đa dạng hoá các sản phẩm phục vụ khách hàng.

### **3.2.2. Khai thác tối đa dịch vụ phi tín dụng từ dịch vụ tín dụng**

Các dịch vụ ngân hàng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, sự phát triển dịch vụ này là cơ sở quan trọng để có thể phát triển dịch vụ kia và ngược lại. Để có thể khai thác mối quan hệ tương hỗ giữa các dịch vụ, Chi nhánh Bình Định cần có những giải pháp sau:

*Một là*, ngân hàng phải hoàn thiện và mở rộng các dịch vụ ngân hàng nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu có tính logic của khách hàng, như nhu cầu về dịch vụ thấu chi tài khoản nhằm phát hành thẻ tín dụng, thanh toán qua ngân hàng vốn - thanh toán - mua bán ngoại tệ, trong đó có sử dụng các công cụ phòng tránh rủi ro hối đoái như: nghiệp vụ option, future...

*Hai là*, chi nhánh cần khuyến khích khách hàng sử dụng trọn gói các dịch vụ ngân hàng bằng việc đưa ra các mức phí ưu đãi, ví dụ như: ngân hàng có thể áp dụng một mức lãi suất cho vay thấp hơn để khuyến khích khách hàng vay vốn nhưng bù lại là việc nâng mức phí

dịch vụ khác đi kèm như: phí mua bán ngoại tệ, chênh lệch tỷ giá, phí thanh toán nước ngoài, phí chuyển tiền trong nước.... Như vậy ngân hàng vẫn có thể đảm bảo lợi nhuận, đồng thời có thể phát triển các dịch vụ ngân hàng của mình.

### **3.2.3. Củng cố, phát triển mạng lưới trên địa bàn tỉnh Bình Định**

Trước hết là xuất phát từ tâm lý của khách hàng: gần - tiện - lợi. Thứ hai là trước ngưỡng cửa WTO, các ngân hàng thương mại cần nhanh chóng tạo dựng lợi thế sân nhà bằng địa bàn và khách hàng trước khi các ngân hàng nước ngoài gia nhập vào thị trường Việt Nam. Mặt khác như đã phân tích ở trên, Chi nhánh Bình Định triển khai các kênh cung cấp DVPTD hiện đại cho khách hàng như Internet banking, SMS banking chậm vì vậy mở rộng và phân bố lại mạng lưới chính là một biện pháp quan trọng để thu hút ngày càng nhiều khách hàng sử dụng DVPTD.

### **3.2.4. Đẩy mạnh hoạt động quảng bá dịch vụ phi tín dụng**

Cơ sở lý luận đã chỉ ra rằng Marketing không chỉ là đáp ứng tốt nhất những mong muốn của khách hàng mà còn có lợi cho ngân hàng. Những vấn đề này ảnh hưởng trực tiếp tới sự phát triển của dịch vụ ngân hàng, thật vậy:

Một là nghiên cứu thị trường. Mục đích của nghiên cứu là thị trường là kịp thời nắm bắt được sự thay đổi nhu cầu của khách hàng đối với các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, để từ đó tìm ra các dịch vụ ngân hàng thích hợp đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Hai là tổ chức quản lý dịch vụ ngân hàng. Nghĩa là ngân hàng phải xem xét dịch vụ đó có khả năng phát triển ở thị trường nào, khu vực nào và dịch vụ đó thích hợp với đối tượng nào.

Ba là giá cả các dịch vụ ngân hàng. Giá cả luôn là vấn đề quan trọng trong việc thực hiện dịch vụ và thu lợi nhuận cho ngân hàng.

Bốn là hoạt động xúc tiến, khuyến khích trương quảng bá, phân phối dịch vụ.

Hoạt động phân phối dịch vụ phải theo định hướng khách hàng - sản phẩm, bởi mô hình này sẽ nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, từ đó tạo hình ảnh tốt đẹp trong lòng khách hàng và họ có thể sử dụng dịch vụ ngân hàng một cách tích cực hơn.

### **3.2.5. Kiểm soát thực hiện dịch vụ và quản lý phòng ngừa rủi ro**

Để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng cần tiến hành kiểm soát việc thực hiện dịch vụ, tìm hiểu phản ứng của khách hàng đối với những dịch vụ mà mình cung cấp, xem có cần cải tiến dịch vụ để nó thích ứng được nhu cầu ngày một cao hơn của khách hàng. Từ đó có thông tin chính xác nhằm đưa ra các chính sách điều chỉnh cho phù hợp với nhu cầu của khách hàng...

Thực tế tại chi nhánh Agribank Bình Định chưa có các chính sách quản lý rủi ro riêng và cũng chưa có một bộ phận nào nghiên cứu đưa ra các chính sách quản lý, phòng chống rủi ro.

Về mặt nguyên lý cho thấy không có cách nào để loại trừ rủi ro một cách hoàn toàn bởi lợi nhuận và rủi ro luôn đi kèm. Do vậy, chúng ta phải tìm cách quản lý nhằm không chế rủi ro một cách tối ưu nhất. Vậy giải pháp quản lý rủi ro là gì?

### **3.2.6. Giải pháp hỗ trợ**

- Đào tạo phát triển nguồn nhân lực
- + Về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hiện có
- + Với công tác tuyển dụng
- Tăng cường cơ sở vật chất và công nghệ

### **3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1. Đối với các cấp quản lý nhà nước**

##### ***a. Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý trong lĩnh vực tài chính ngân hàng***

- Chính phủ cần xem xét, sửa đổi bổ sung và hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật hiện có cũng như ban hành mới các văn bản cập nhật kịp thời các điều chỉnh trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng cũng như lĩnh vực dịch vụ ngân hàng.

- Rà soát lại những mâu thuẫn giữa các văn bản dưới luật, hủy bỏ các văn bản dưới luật không còn phù hợp với thực tiễn, hạn chế tình trạng chồng chéo giữa các văn bản pháp luật, gây khó khăn cho hoạt động của các ngân hàng thương mại.

##### ***b. Đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt***

Về đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt chính phủ đã có quyết định 2453/QĐ-TTg về Phê duyệt đề án đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2011-2015 và chỉ thị số 20/2007/CT-TTg về trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ ngân sách nhà nước từ ngày 01/01/2009 sẽ thực hiện trên phạm vi cả nước.

##### ***c. Cải thiện môi trường kinh tế xã hội và phát triển cơ sở hạ tầng***

- Chính phủ cần có những biện pháp kịp thời để ổn định kinh tế vĩ mô thông qua các chính sách tiền tệ và phi tiền tệ điều hành các công cụ thị trường như tỷ giá, lãi suất, nghiệp vụ thị trường mở, chống lạm phát, chống ảnh hưởng của suy thoái kinh tế toàn cầu, kích cầu trong nước, kích thích đầu tư.

- Chính phủ cần tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng, kỹ thuật công nghệ hiện đại tạo nền tảng vững chắc cho nền kinh tế phát triển.

- Đẩy nhanh lộ trình hội nhập theo hướng giảm dần bảo hộ cho các ngân hàng trong nước và hạn chế với các ngân hàng nước ngoài, buộc các NHTM trong nước phải nâng cao sức cạnh tranh để tồn tại và phát triển.

### **3.3.2. Với Ngân hàng nhà nước Việt Nam**

- Nâng cao năng lực điều hành chính sách tiền tệ, gắn điều hành lãi suất và tỷ giá theo cơ chế thị trường.

- Nâng cao năng lực kiểm tra giám sát của NHNN thông qua việc phát triển đội ngũ cán bộ thanh tra, tăng cường công tác kiểm tra giám sát, tham gia các hiệp ước, thỏa thuận quốc tế về thanh tra, giám sát ngân hàng.

- Nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ thanh toán điện tử liên ngân hàng bằng việc mở rộng phạm vi và thời gian thanh toán.

- Tạo điều kiện để các ngân hàng thương mại trong nước có nhiều cơ hội tiếp xúc với thị trường tài chính quốc tế.

- Tiếp tục phát huy vai trò lãnh đạo trong việc tổ chức liên kết, hợp tác giữa các ngân hàng thương mại trong cả nước nhằm tạo điều kiện cho các NHTM hỗ trợ lẫn nhau, nâng cao khả năng cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài.

### **3.3.3. Đối với Agribank Việt Nam**

- Xây dựng hệ thống phòng chống rủi ro.

- Bên cạnh đó việc hỗ trợ các chi nhánh đào tạo nguồn nhân lực là một điều rất quan trọng.

- Agribank Việt Nam cũng cần tăng cường công tác khuyến khích, quảng bá các sản phẩm dịch vụ mới đến khách hàng qua các phương tiện thông tin và truyền thông.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**



## KẾT LUẬN

Trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt hơn, khó khăn và thử thách càng nhiều hơn, nhưng công tác phát triển dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Bình Định có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần đưa Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam trở thành một tập đoàn tài chính ngân hàng hàng đầu của Việt Nam trong tương lai. Tuy nhiên sự phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Bình Định mới chỉ là bước đầu, còn nhiều hạn chế, chưa tương xứng với tiềm năng, chưa có giải pháp phát triển phù hợp.

Với mong muốn Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Bình Định sẽ đa dạng hoá được nhiều loại hình dịch vụ trên cơ sở phát triển dịch vụ phi tín dụng, thông qua luận văn *“Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh tỉnh Bình Định”*, học viên đã nghiên cứu một cách khoa học, có hệ thống và trình bày được một số nội dung cụ thể sau:

*Thứ nhất*, hệ thống hoá các vấn đề lý luận cơ bản về dịch vụ phi tín dụng và phát triển dịch vụ phi tín dụng của NHTM.

*Thứ hai*, phân tích thực trạng cung ứng dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Bình Định giai đoạn 2010-2013 một cách khách quan, trung thực từ đó rút ra những kết quả đạt được và những hạn chế còn tồn tại cũng như nguyên nhân của những hạn chế đó.

*Thứ ba*, trên cơ sở định hướng phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, định hướng phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Bình

Định, luận văn đã đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Bình Định.

Tuy nhiên trong quá trình nghiên cứu luận văn học viên cũng không tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong hội đồng khoa học và bạn đọc quan tâm đến vấn đề này đóng góp ý kiến để luận văn có điều kiện hoàn thiện cả về mặt lý luận và thực tiễn.