

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

LỜI CẢM ƠN

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG BIỂU

DANH MỤC HÌNH VẼ

MỞ ĐẦU**Error! Bookmark not defined.**

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....**Error! Bookmark not defined.**

1.1. Dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại**Error! Bookmark not defined.**

1.1.1 Khái niệm về dịch vụ ngân hàng bán lẻ**Error! Bookmark not defined.**

1.1.2 Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng.....**Error! Bookmark not defined.**

1.1.3. Vai trò của dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....**Error! Bookmark not defined.**

1.1.4. Các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng bán lẻ**Error! Bookmark not defined.**

1.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ bán lẻ tại các ngân hàng thương mại **Error! Bookmark not defined.**

1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ**Error! Bookmark not defined.**

1.2.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ**Error! Bookmark not defined.**

1.2.3. Vai trò của dịch vụ ngân hàng bán lẻ trong các ngân hàng thương mại hiện nay**Error! Bookmark not defined.**

1.3. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ..... **Error! Bookmark not defined.**

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ ngân hàng bán lẻ**Error! Bookmark not defined.**

1.4.1. Yếu tố khách quan**Error! Bookmark not defined.**

1.4.2. Yếu tố chủ quan**Error! Bookmark not defined.**

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI AGRIBANK QUẢNG NINHError! Bookmark not defined.

2.1. Tổng quan về Agribank Quảng Ninh.....Error! Bookmark not defined.

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....Error! Bookmark not defined.

2.1.2. Bộ máy tổ chứcError! Bookmark not defined.

2.1.3. Chức năng nhiệm vụ của mỗi phòng ban.Error! Bookmark not defined.

2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Agribank Quảng NinhError! Bookmark not defined.

2.2. Thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng bán lẻ của Agribank Quảng Ninh giai đoạn 2013 - 2017Error! Bookmark not defined.

2.2.1. Dịch vụ huy động vốn bán lẻ.....Error! Bookmark not defined.

2.2.2. So sánh hoạt động huy động vốn của Agribank Quảng Ninh với ngân hàng trên cùng địa bàn – Vietinbank Hạ Long.....Error! Bookmark not defined.

2.3. Đánh giá khái quát thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại Agribank Quảng NinhError! Bookmark not defined.

2.3.1. Kết quả đạt được.....Error! Bookmark not defined.

2.3.2. Một số hạn chế.....Error! Bookmark not defined.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chếError! Bookmark not defined.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG AGRIBANK QUẢNG NINHError! Bookmark not defined.

3.1. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank Quảng NinhError! Bookmark not defined.

3.1.1. Thách thức53

3.1.2. Đặc điểm địa bàn hoạt động của Agribank Quảng NinhError! Bookmark not defined.

3.2. Giải pháp tại Agribank Quảng Ninh.....Error! Bookmark not defined.

3.2.1. Nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ Error! Bookmark not defined.

3.2.2. Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ công nhân viên tại Chi nhánh ..	Error! Bookmark not defined.
3.2.3. Công nghệ thông tin.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Một số kiến nghị.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Kiến nghị đối với NHNN	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Đối với Ngân hàng Agribank Việt Nam ..	Error! Bookmark not defined.
KẾT LUẬN.....	Error! Bookmark not defined.
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	Error! Bookmark not defined.

TÓM TẮT LUẬN VĂN

Dịch vụ ngân hàng bán lẻ được xem là xu hướng chung của nhiều ngân hàng trong khu vực cũng như trên thế giới. Các NHTM Việt Nam đã và đang phát triển dịch vụ bán lẻ theo xu thế tất yếu, phù hợp với xu hướng chung của các ngân hàng trong khu vực và trên thế giới, phục vụ đối tượng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ, cung ứng dịch vụ chất lượng cao cho khách hàng, định hướng kinh doanh, thị trường sản phẩm mục tiêu, giúp ngân hàng đạt hiệu quả kinh doanh tối ưu.

Dịch vụ bán lẻ có tác dụng đẩy nhanh quá trình luân chuyển tiền tệ, tận dụng tiềm năng to lớn về vốn của các thành phần kinh tế để cho vay cải thiện đời sống dân cư, hạn chế thanh toán tiền mặt, góp phần tiết kiệm chi phí và thời gian cho cả ngân hàng và khách hàng. Đối với khách hàng, dịch vụ bán lẻ đem đến sự thuận tiện, an toàn, tiết kiệm cho khách hàng trong quá trình thanh toán và sử dụng nguồn thu nhập của mình. Dịch vụ bán lẻ mang lại nguồn thu ổn định, chắc chắn, hạn chế và chia sẻ rủi ro. Ngoài ra, dịch vụ bán lẻ giữ vai trò quan trọng trong việc mở rộng thị trường, nâng cao năng lực cạnh tranh, tạo nguồn vốn trung và dài hạn chủ đạo cho ngân hàng, góp phần đa dạng hóa hoạt động ngân hàng.

Việt Nam với dân số khoảng 94 triệu người và mức thu nhập ngày càng tăng là thị trường đầy tiềm năng của các NHTM và sẽ phát triển mạnh trong tương lai do tốc độ tăng

thu nhập và sự tăng trưởng của các loại hình doanh nghiệp. Các NHTM đang có xu hướng chuyển sang bán lẻ, tăng cường tiếp cận với khách hàng là cá nhân. Khi chuyển sang bán lẻ, các ngân hàng sẽ có thị trường lớn hơn, tiềm năng phát triển tăng lên và có khả năng phân tán rủi ro trong kinh doanh.

Phát triển dịch vụ bán lẻ gắn liền với tăng cường năng lực cung cấp dịch vụ trên cơ sở đổi mới toàn diện và đồng bộ hệ thống ngân hàng, đồng thời đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế và mở cửa thị trường tài chính trong nước. Dịch vụ bán lẻ phải được phát triển theo hướng kết hợp hài hòa giữa lợi ích của khách hàng với lợi ích của ngân hàng và mang lại lợi ích cho nền kinh tế.

Theo lộ trình Chính phủ đặt ra: đến năm 2020 sẽ có 30% dân số tham gia mua sắm trực tuyến, với giá trị trung bình 350USD/người/năm; doanh số thương mại điện tử B2C tăng 20%, đạt 10 tỷ USD, chiếm 5% so với tổng mức bán lẻ hàng hóa, doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước.

Ngoài ra, 100% siêu thị, trung tâm mua sắm, cơ sở phân phối hiện đại có thiết bị chấp nhận thẻ thanh toán (POS) và cho phép người tiêu dùng thanh toán không dùng tiền mặt. Bên cạnh đó, 70% đơn vị cung cấp dịch vụ điện, nước, viễn thông... nhận thanh toán hóa đơn của cá nhân, hộ gia đình qua hình thức không dùng tiền mặt.

Cùng với đó, các sản phẩm tài chính liên kết (dịch vụ ngân hàng kết hợp với bảo hiểm, chứng khoán, vàng) được triển khai ngày càng nhiều. Một ví dụ của loại sản phẩm này là mô bán dịch vụ bảo hiểm thông qua ngân hàng. Như vậy, ngân hàng bán lẻ đang có đủ tiền đề để bùng nổ và sự cạnh tranh khốc liệt trong mảng dịch vụ này là điều không tránh khỏi.

Xuất phát từ thực tế đó, tôi đã chọn đề tài **“Nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại Agribank Quảng Ninh”** làm đề tài nghiên cứu luận văn.

Trong quá trình thực hiện, luận văn sử dụng một số phương pháp nghiên cứu sau:

Để thực hiện mục đích nghiên cứu, luận văn kết hợp với các phương pháp phổ biến trong nghiên cứu kinh tế như biểu đồ xương cá, phương pháp tổng hợp, tư duy logic, các phương pháp kỹ thuật thống kê, so sánh đánh giá...Cụ thể như sau:

- *Phương pháp thống kê*: Số liệu được thu thập từ các báo cáo thường niên của Agribank Quảng Ninh, báo cáo tài chính, bản công bố thông tin, cơ quan thống kê, báo cáo thường niên của ngân hàng nhà nước và một số NHTM, tạp chí chuyên ngành kinh tế, tài chính ngân hàng và xử lý thông tin về thực trạng dịch vụ bán lẻ tại Agribank.

- *Phương pháp phân tích số liệu*: Phân tích các số liệu thực tế thông qua các báo cáo, tài liệu của ngân hàng. So sánh, phân tích và tổng hợp các con số biến động qua các năm qua đó có thể thấy được thực trạng bán lẻ của ngân hàng trong những năm qua, trong hiện tại và cả những định hướng trong tương lai.

- *Phương pháp tổng hợp*: Sàng lọc và đúc kết từ thực tiễn và lý luận để đề ra giải pháp và bước đi nhằm thực hiện mục tiêu nghiên cứu.

Nâng cao chất lượng dịch vụ NHBL đang là xu hướng tất yếu của các NHTM hiện nay, dịch vụ NHBL mang lại sự đa dạng về sản phẩm dịch vụ và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Thúc đẩy dịch vụ NHBL phát triển là hướng đi phù hợp với nhu cầu phát triển kinh tế xã hội trong thời gian tới.

Trên cơ sở sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, với luận cứ về lý luận và thực tiễn, tác giả đã hoàn thành một số nội dung cơ bản sau:

1. Hệ thống hóa vấn đề cơ bản về hoạt động NHTM và dịch vụ NHBL; trong đó đi sâu vào nội dung, vai trò và các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ NHBL.

2. Phân tích thực trạng dịch vụ NHBL tại Ngân hàng Agribank Quảng Ninh giai đoạn 2013– 2017. Trên cơ sở đó đã rút ra được những kết quả đạt được, một số hạn chế và nguyên nhân dẫn đến những hạn chế đó.

3. Trên cơ sở phân tích thực trạng để khắc phục những tồn tại, luận văn đã đưa ra một số giải pháp và kiến nghị đồng bộ nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ NHBL tại Ngân hàng Agribank Quảng Ninh.

Với sự cố gắng, nỗ lực trong nghiên cứu và tìm hiểu tình hình thực tế, cùng với sự nhiệt tình giúp đỡ của Giảng viên hướng dẫn – TS.Vũ Tuấn Anh, tác giả hy vọng luận văn sẽ là tư liệu hữu ích để Agribank Quảng Ninh xây dựng cơ chế phù hợp để nâng cao hiệu quả kinh doanh, góp phần vào sự phát triển chung của Agribank Quảng Ninh và của hệ thống Agribank Việt Nam.

