

**BỘ GIAO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**



HOÀNG THỊ NGỌC HUỆ

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CAO CẤP TẠI
CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI Ở VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng
Mã số: 62340201**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
PGS.TS LƯU THỊ HƯƠNG**

Hà Nội, năm 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

Hà Nội, ngày.....thángnăm 2018

Tác giả Luận án

Hoàng Thị Ngọc Huệ

LỜI CẢM ƠN

Luận án “Phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam” là kết quả không chỉ của quá trình nghiên cứu bền bỉ, cầu thị và không ngừng học hỏi của cá nhân tác giả, mà quan trọng hơn là sự hướng dẫn, giúp đỡ và hỗ trợ hết mình của giáo viên hướng dẫn, các cơ quan, tổ chức, bạn bè đồng nghiệp và gia đình.

Trước tiên, tôi xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến PGS.TS Lưu Thị Hương, người hướng dẫn khoa học của Luận án, đã luôn tận tâm, nhiệt huyết, trách nhiệm hướng dẫn và chỉ bảo tôi từ những lý luận và phương pháp nghiên cứu đầu tiên, cũng như sẻ chia cho tôi những kinh nghiệm quý báu để có thể hoàn thành Luận án này. Tôi xin chân thành cảm ơn GS.TS Mai Ngọc Cường, người đã động viên và truyền tinh thần ham học hỏi để tôi tiếp tục đam mê nghiên cứu của mình.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Viện Ngân hàng – Tài chính, Viện Sau đại học cùng Quý thầy cô giáo tham gia giảng dạy chương trình nghiên cứu sinh đã truyền đạt cho tôi những kiến thức và phương pháp nghiên cứu nền tảng, là hành trang cho tôi hoàn thành Luận án.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Vụ quản lý cấp phép các TCTD và hoạt động ngân hàng - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam, Vụ Kinh tế - Văn phòng Quốc hội và bạn bè đồng nghiệp đã tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ tôi trong quá trình nghiên cứu. Tôi luôn trân trọng và cảm ơn sự chia sẻ và đóng góp của các chuyên gia, các nhà quản lý và khách hàng của các ngân hàng thương mại trong quá trình thu thập dữ liệu và nghiên cứu Luận án.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời yêu thương và cảm ơn chân thành nhất đến Cha, Mẹ, Anh Chị, đặc biệt là Chồng tôi, những người luôn ủng hộ, động viên, chia sẻ để tôi có thể yên tâm vượt qua mọi khó khăn và hoàn thành Luận án này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày..... tháng năm 2018

Tác giả Luận án

Hoàng Thị Ngọc Huệ

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG

DANH MỤC BIỂU ĐỒ VÀ SƠ ĐỒ

MỞ ĐẦU 1

CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CAO CẤP CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI..... 7

1.1. Khái quát về dịch vụ ngân hàng của ngân hàng thương mại 7

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của ngân hàng thương mại 7

1.1.2. Dịch vụ ngân hàng của ngân hàng thương mại 8

1.2. Dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp của ngân hàng thương mại 10

1.2.1. Khách hàng cao cấp 10

1.2.2. Dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp của ngân hàng thương mại 17

1.3. Phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp của ngân hàng thương mại 28

1.3.1. Khái niệm phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp của ngân hàng thương mại 28

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp của ngân hàng thương mại..... 30

1.3.3. Nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp của ngân hàng thương mại 39

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1 48

CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI LUẬN ÁN..... 49

2.1. Khung mô hình nghiên cứu..... 49

2.2. Quy trình nghiên cứu 50

2.3. Phương pháp nghiên cứu 50

2.3.1. Nghiên cứu định tính 50

2.3.2. Nghiên cứu định lượng 59

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2..... 64

CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CAO CẤP TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI Ở VIỆT NAM.....	65
3.1. Dịch vụ ngân hàng tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	65
3.1.1. Tổng quan về các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	65
3.1.2. Dịch vụ ngân hàng tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	69
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	73
3.2.1. Các ngân hàng thương mại cung cấp dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp ở Việt Nam.....	73
3.2.2. Các loại hình dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	76
3.2.3. Phân tích các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	82
3.3. Kiểm định nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	98
3.3.1. Kiểm định nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp.....	98
3.3.2. Kiểm định ảnh hưởng của sự hài lòng đến lòng trung thành của khách hàng cao cấp.....	101
3.4. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	102
3.4.1. Kết quả đạt được.....	102
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	106
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3.....	113
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CAO CẤP TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI Ở VIỆT NAM.....	114
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	114
4.1.1. Mức độ gia tăng khách hàng cao cấp và nhu cầu dịch vụ ngân hàng.....	114
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng của các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	115
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	117

4.2.1. Giải pháp phát triển về số lượng dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp.....	117
4.2.2. Giải pháp phát triển chất lượng dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp.....	122
4.3. Điều kiện để thực hiện giải pháp	130
4.3.1. Ổn định môi trường kinh tế xã hội	130
4.3.2. Xác định rõ định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp trong chiến lược của ngành ngân hàng	130
4.3.3. Hoàn thiện môi trường pháp lý	131
TIỂU KẾT CHƯƠNG 4.....	133
KẾT LUẬN	134
DANH MỤC TÀI LIỆU ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ	
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	