

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ THANH HUYỀN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH LƯU XÁ

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2020

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ THANH HUYỀN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH LƯU XÁ

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. TRẦN QUANG HUY

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn với đề tài “*Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá*” là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng cá nhân tôi. Các số liệu có nguồn gốc rõ ràng, kết quả trong luận văn là trung thực và kết luận khoa học của luận văn chưa từng công bố bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào trước đây.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2020

Tác giả

Nguyễn Thị Thanh Huyền

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, các giảng viên Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức trong quá trình tác giả theo học tại Trường. Cảm ơn toàn thể cán bộ, nhân viên Trường đã tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tác giả trong thời gian học tập và nghiên cứu nhằm hoàn thành chương trình Cao học.

Tác giả Luận văn xin bày tỏ tình cảm trân trọng, sự cảm ơn chân thành, sâu sắc tới **PGS.TS. Trần Quang Huy** vì sự tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tác giả trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các đồng nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, Chi nhánh Lưu Xá đã tạo điều kiện để tác giả theo học chương trình đào tạo thạc sĩ và hoàn thành bản luận văn được thuận lợi.

Cảm ơn gia đình, những người bạn đã cùng đồng hành, hỗ trợ, giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập và hoàn thiện bản luận văn này.

Sau cùng, xin được cảm ơn các Thầy, Cô trong Hội đồng bảo vệ và kính mong nhận được sự quan tâm, nhận xét của các Thầy, Cô để tác giả có điều kiện hoàn thiện tốt hơn những nội dung của luận văn nhằm đạt được tính hiệu quả, hữu ích khi áp dụng vào trong thực tiễn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả

Nguyễn Thị Thanh Huyền

MỤC LỤC

| | |
|--|----------|
| LỜI CAM ĐOAN | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| MỤC LỤC..... | iii |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT..... | vii |
| DANH MỤC BẢNG..... | viii |
| DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ | x |
| MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu..... | 2 |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 3 |
| 4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu | 3 |
| 5. Kết cấu của luận văn | 4 |
| Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI..... | 5 |
| 1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại..... | 5 |
| 1.1.1. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại | 5 |
| 1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại..... | 6 |
| 1.1.3. Vai trò của dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại..... | 8 |
| 1.1.4. Các dịch vụ của ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại..... | 10 |
| 1.1.5. Những vấn đề cơ bản về nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại | 15 |
| 1.2. Cơ sở thực tiễn nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của một số ngân hàng trên thế giới và ở Việt Nam | 22 |
| 1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng VP Bank Việt Nam..... | 22 |
| 1.2.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng Techcombank Việt Nam | 23 |
| 1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá, Thái Nguyên | 23 |

| | |
|--|----|
| Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 25 |
| 2.1. Các câu hỏi nghiên cứu | 25 |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu..... | 25 |
| 2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin | 25 |
| 2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu..... | 29 |
| 2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin | 29 |
| 2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu..... | 30 |
| 2.3.1. Nhóm chỉ tiêu đo lường cơ sở vật chất tại Ngân hàng..... | 30 |
| 2.3.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh nguồn nhân sự phục vụ bán lẻ tại ngân hàng | 31 |
| 2.3.3. Nhóm chỉ tiêu phản ánh về công tác tổ chức, quản lý hệ thống dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng | 31 |
| 2.3.4. Nhóm chỉ tiêu đánh giá về dịch vụ bán lẻ của ngân hàng..... | 32 |
| Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH LƯU XÁ | 33 |
| 3.1. Giới thiệu về Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 33 |
| 3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 33 |
| 3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 34 |
| 3.1.3. Một số kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng Vietienbank chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2017-2019 | 37 |
| 3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 50 |
| 3.2.1. Đánh giá về dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá | 50 |
| 3.2.2. Cơ sở vật chất của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 60 |
| 3.2.3. Nguồn nhân lực phục vụ bán lẻ của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 68 |
| 3.2.4. Đánh giá về công tác tổ chức, quản lý hệ thống dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 78 |

| | |
|---|-----|
| 3.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá | 94 |
| 3.3.1. Yếu tố khách quan ảnh hưởng tới nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá | 94 |
| 3.3.2. Yếu tố chủ quan ảnh hưởng tới nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 99 |
| 3.4. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá | 101 |
| 3.4.1. Những kết quả đạt được..... | 101 |
| 3.4.2. Một số hạn chế | 104 |
| 3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế..... | 105 |
| Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH LƯU XÁ | |
| 110 | |
| 4.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 110 |
| 4.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá - Thành phố Thái Nguyên..... | 110 |
| 4.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá | 112 |
| 4.1.3. Mục tiêu nâng cao chất lượng nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá | 113 |
| 4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 114 |
| 4.2.1. Phát triển năng lực tài chính của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 114 |
| 4.2.2. Giải pháp quản lý khách hàng..... | 115 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.3. Giải pháp nâng cao công tác quản lý nhân lực phục vụ bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Lưu Xá..... | 117 |
| 4.2.4. Giải pháp về hoàn thiện dịch vụ và phát triển dịch vụ..... | 119 |
| 4.2.5. Giải pháp về hoạt động chăm sóc khách hàng | 121 |
| 4.2.6. Giải pháp khác | 124 |
| 4.3. Một số đề xuất, kiến nghị..... | 127 |
| 4.3.1. Đối với ngân hàng nhà nước và cơ quan Chính phủ..... | 127 |
| 4.3.2. Đối với tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam.... | 128 |
| KẾT LUẬN | 131 |
| DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO | 133 |
| PHỤ LỤC | 134 |

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| Chữ cái viết tắt/Ký hiệu | Cụm từ đầy đủ |
|--------------------------|------------------------------|
| BB | Bán buôn |
| BL | Bán lẻ |
| DNBL | Dư nợ bán lẻ |
| DVNH | Dịch vụ Ngân hàng |
| NHNN | Ngân hàng nhà nước |
| NHTM | Ngân hàng thương mại |
| SXKD | Sản xuất kinh doanh |
| TDBL | Tín dụng bán lẻ |
| NHBL | Ngân hàng bán lẻ |
| TDCN | Tín dụng cá nhân |
| TMCP | Thương mại cổ phần |
| TSBĐ | Tài sản bảo đảm |
| Vietinbank | Ngân hàng Thương mại Cổ phần |
| | Công thương Việt Nam |

DANH MỤC BẢNG

| | |
|---|----|
| Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank Lưu Xá giai đoạn 2018-2019 | 38 |
| Bảng 3.2. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2017 - 2019 | 46 |
| Bảng 3.3. Hoạt động sử dụng vốn của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2017 -2019 | 49 |
| Bảng 3.4. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá theo khách hàng giai đoạn 2017 - 2019 | 51 |
| Bảng 3.5. Tổng hợp huy động vốn từ DVNHBL theo loại tiền của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2017-2019 ... | 51 |
| Bảng 3.6. Danh mục sản phẩm tín dụng bán lẻ của Vietinebank Lưu Xá và một số ngân hàng thương mại khác | 52 |
| Bảng 3.7. Tổng hợp tình hình dư nợ của Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2017 - 2019 | 53 |
| Bảng 3.8. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ của Chi nhánh..... | 55 |
| Bảng 3.9. Kết quả thu nhập từ hoạt động của Vietinbank Lưu Xá giai đoạn 2017-2019 | 58 |
| Bảng 3.10. Bảng doanh số hoạt động thanh toán quốc tế của Vietinbank Lưu Xá giai đoạn 2017-2019 | 59 |
| Bảng 3.11. Tình hình triển khai một số sản phẩm dịch vụ của Vietinbank Lưu Xá giai đoạn 2017-2019..... | 59 |
| Bảng 3.12. Nhận định khách hàng về mạng lưới hoạt động của chi nhánh Lưu Xá Thái Nguyên..... | 60 |
| Bảng 3.13. Phương thức giao dịch của khách hàng đối với Vietinbank Lưu Xá | 62 |
| Bảng 3.14. Hệ thống kênh phân phối của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá..... | 63 |
| Bảng 3.15. Cơ cấu độ tuổi của nhân sự phục vụ bán lẻ tại Vietinbank Lưu Xá..... | 69 |
| Bảng 3.16. Cơ cấu thời gian công tác của nhân sự phục vụ bán lẻ tại Vietinbank Lưu Xá | 69 |
| Bảng 3.17. Cơ cấu trình độ học vấn nhân sự phục vụ bán lẻ tại Vietinbank Lưu Xá.... | 70 |
| Bảng 3.18. Số lượng các khóa đào tạo tại Vietinbank Lưu Xá giai đoạn 2017-2019 dành cho nhân sự bán lẻ..... | 73 |
| Bảng 3.19. Bảng số liệu thống kê số năm sử dụng của khách hàng của Vietinbank Lưu Xá | 78 |