

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

---

**NGUYỄN TÙNG LÂM**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI**  
**NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN**  
**VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC KAN**

**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 TÙNG LÂM**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC KAN**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Mã số: 8.34.01.01**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Phạm Thị Ngọc Vân**

**THÁI NGUYÊN - 2020**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu nêu trong đề cương luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020*

**Tác giả Luận văn**

## LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng cảm ơn đến Ban Giám hiệu Nhà trường, các thầy cô giáo đã tham gia giảng dạy chương trình Cao học, các cán bộ của Phòng Đào tạo, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này.

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Phạm Thị Ngọc Vân - người đã tận tình hướng dẫn tác giả hoàn thành luận văn này.

Tác giả xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, khích lệ và giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập và hoàn thành luận văn.

*Thái Nguyên, ngày.....tháng..... năm 2020*

**Tác giả luận văn**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MỤC LỤC .....</b>	<b>iii</b>
<b>DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG .....</b>	<b>vii</b>
<b>DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....</b>	<b>viii</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu của đề tài .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của đề tài .....	4
<b>CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>5</b>
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại	5
1.1.1 Những vấn đề cơ bản về ngân hàng thương mại .....	5
1.1.2. Chức năng Ngân hàng thương mại.....	8
1.2 Những vấn đề cơ bản về dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại ..	10
1.2.1 Khái niệm dịch vụ Ngân hàng Bán lẻ.....	10
1.2.2 Đặc điểm của dịch vụ Ngân hàng Bán lẻ .....	11
1.2.3 Vai trò của dịch vụ Ngân hàng Bán lẻ.....	12
1.2.4. Các dịch vụ ngân hàng bán lẻ chủ yếu .....	13
1.2.5. Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại các ngân hàng thương mại.....	16
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại .....	27
1.2.1 Kinh nghiệm của BIDV Nam Thái Nguyên .....	27
1.2.2 Kinh nghiệm của Vietcombank chi nhánh Thái Nguyên.....	28
1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho BIDV Bắc Kạn.....	29
<b>CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>31</b>

2.1 Câu hỏi nghiên cứu .....	31
2.2 Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.2.1 Phương pháp thu thập thông tin .....	31
2.2.2 Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin:.....	34
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	36
2.3.1. Chỉ tiêu định lượng .....	36
2.3.2. Chỉ tiêu định tính .....	40
<b>CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC KẠN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Đôi nét về hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Bắc Kạn .....	43
3.1.1 Khái quát về quá trình hình thành và phát triển của BIDV Bắc Kạn.....	43
3.1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức và đặc trưng địa bàn kinh doanh của BIDV Bắc Kạn.	44
3.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Bắc Kạn.....	45
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ bán lẻ tại ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam- Chi nhánh Bắc Kạn .....	50
3.2.1 Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Kạn về số lượng .....	50
3.2.2 Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Bắc Kạn về chất lượng.....	63
3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ bán lẻ: .....	70
3.3.1 Yếu tố chủ quan .....	70
3.3.2. Yếu tố khách quan .....	73
3.4. Đánh giá tình hình phát triển hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Bắc Kạn .....	75
3.4.1 Những kết quả đạt được .....	75
3.4.2 Những hạn chế và nguyên nhân tồn đọng hạn chế .....	76
<b>CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI</b>	

<b>NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN .....</b>	<b>79</b>
4.1. Định hướng phát triển chung dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam.....	79
4.2. Định hướng phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Bắc Kạn .....	80
4.3. Giải pháp thúc đẩy sự phát triển dịch vụ ngân hàng Bán lẻ tại BIDV Bắc Kạn	82
4.3.1. Đa dạng hóa sản phẩm và tạo giá trị gia tăng cho các sản phẩm dịch vụ bán lẻ .....	82
4.3.2 Nâng cao chất lượng bộ máy điều hành và hiệu quả nguồn nhân lực.....	85
4.3.3. Đầu tư hoàn thiện hệ thống công nghệ.....	87
4.3.4 Đẩy mạnh và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ ngân hàng bán lẻ .....	88
4.4. Kiến nghị.....	90
4.4.1. Kiến nghị đối với cấp Chính phủ .....	90
4.4.2. Những kiến nghị cấp Ngân hàng Nhà nước .....	91
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>93</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>94</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>96</b>

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

BIDV	Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam
AGRIBANK	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam
ANZ	Ngân hàng TNHH MTV ANZ Việt nam
BIDV	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt nam
BIDV Bắc Kạn	Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam – Chi nhánh Bắc Kạn
HSBC	Ngân hàng TNHH MTV HSBC Việt nam
KHCN	Khách hàng cá nhân
MB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội
MSB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt nam
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng Thương mại
PGD	Phòng giao dịch
SHINHANBANK	Ngân hàng TNHH MTV Shinhanbank Việt nam
TDBL	Tín dụng bán lẻ
TECHCOMBANK	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt nam
VCB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt nam
VN	Việt Nam
VNĐ	Việt nam đồng



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Số lượng phiếu khảo sát dự kiến để nghiên cứu.....	33
Bảng 2.2: Thang đo Likert .....	34
Bảng 3.1: Tình hình hoạt động huy động vốn tại BIDV Bắc Kạn trong giai đoạn 2016-2018 .....	46
Bảng 3.2: Tình hình hoạt động cho vay tại BIDV Bắc Kạn trong giai đoạn 2016-2018 .....	47
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động tại BIDV Bắc Kạn giai đoạn 2016-2018.....	49
Bảng 3.4: Số lượng dịch vụ tiền gửi khách hàng bán lẻ của BIDV chi nhánh Bắc Kạn .....	50
Bảng 3.5: Số lượng dịch vụ cho vay khách hàng bán lẻ của ngân hàng BIDV Bắc Kạn .....	53
Bảng 3.6: Số lượng dịch vụ thẻ của BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	55
Bảng 3.7: Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Bắc Kạn giai đoạn 2016-2018 .....	58
Bảng 3.8: Kết quả phát triển doanh số/khối lượng cung cấp dịch vụ tại BIDV Sông Công giai đoạn 2016-2018 .....	60
Bảng 3.9: Mạng lưới phân bố và cung cấp sản phẩm của BIDV Bắc Kạn giai đoạn 2016-2018 .....	62
Bảng 3.10: Kết quả khảo sát khách hàng về tính tiện ích của dịch vụ bán lẻ tại BIDV Bắc Kạn giai đoạn 2016-2018 .....	65
Bảng 3.11: Kết quả khảo sát khách hàng về thời gian xử lý giao dịch liên quan đến dịch vụ NHBL tại BIDV Bắc Kạn giai đoạn 2016-2018.....	67
Bảng 3.12: Kết quả khảo sát khách hàng về tính an toàn của dịch vụ bán lẻ tại BIDV Bắc Kạn giai đoạn 2016-2018 .....	68
Bảng 3.13: Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ bán lẻ tại BIDV Bắc Kạn.....	69

## **DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ**

### **Sơ đồ**

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức của BIDV Bắc Kạn.....	45
---	----

### **Biểu đồ**

Biểu đồ 3.1: Số lượng chi nhánh/PGD và ATM trong phạm vi phục vụ của BIDV Bắc Kạn giai đoạn 2016-2018.....	57
Biểu đồ 3.2: Chi phí đầu tư cho hoạt động mua sắm và nâng cấp công nghệ tại BIDV Bắc Kạn giai đoạn 2016-2018 .....	64
Biểu đồ 3.3: Trình độ của đội ngũ cán bộ quản lý điều hành .....	70
Biểu đồ 3.4: Lợi nhuận của BIDV Bắc Kạn giai đoạn 2016-2018 .....	72