

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

TRẦN THỊ HẢI HÀ

**QUẢN LÝ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÙNG VƯƠNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2018

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

TRẦN THỊ HẢI HÀ

**QUẢN LÝ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÙNG VƯƠNG**

**Ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ
Mã số: 08.34.04.10**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn: PGS.TS. Nguyễn Hữu Đạt

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, luận văn nghiên cứu là công trình của riêng tôi, dựa trên cơ sở lý thuyết đã được học tập và qua tìm hiểu tình hình thực tiễn. Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực, các giải pháp đưa ra xuất phát từ thực tiễn nghiên cứu, kinh nghiệm phù hợp với địa phương và chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào.

Các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Một lần nữa tôi xin khẳng định về sự trung thực của lời cam kết trên.

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Trần Thị Hải Hà

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Quản lý dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương*”, ngoài sự cố gắng nỗ lực của bản thân, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ động viên của nhiều cá nhân, tập thể.

Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với PGS.TS. Nguyễn Hữu Đạt - người trực tiếp hướng dẫn, tận tình chỉ bảo và tạo điều kiện thuận lợi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện luận văn này.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp những ý kiến quý báu của Nhà trường, của các thầy cô trong Khoa sau Đại Học - Trường Đại học Kinh tế và Quản lý kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của lãnh đạo Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương đã tạo điều kiện giúp đỡ, cung cấp những thông tin và số liệu cần thiết cho tôi để tôi hoàn thành luận văn.

Tôi cũng xin được bày tỏ sự biết ơn chân thành tới gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên giúp đỡ khích lệ tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Đây là công trình nghiên cứu, là sự làm việc nghiêm túc của bản thân, song do khả năng và trình độ có hạn, chắc rằng đề tài sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô, bạn bè và bạn đọc quan tâm tới đề tài.

Xin chân thành cảm ơn!

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Trần Thị Hải Hà

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Tình hình nghiên cứu có liên quan đến đề tài	2
3. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
5. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài.....	3
6. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ	
BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý dịch vụ bán lẻ của ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Dịch vụ bán lẻ của ngân hàng thương mại.....	5
1.1.2. Quản lý dịch vụ bán lẻ của ngân hàng thương mại.....	18
1.1.3. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả dịch vụ bán lẻ của NHTM	34
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý dịch vụ bán lẻ của NHTM.....	37
1.2.1. Kinh nghiệm của một số ngân hàng thương mại	37
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương.....	39
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	41
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	41
2.2. Phương pháp nghiên cứu đề tài.....	41
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	41
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	43
2.2.3 Phương pháp phân tích thông tin	44
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	46

2.3.1. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại.....	46
2.3.2 Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu quản lý dịch vụ bán lẻ của ngân hàng thương mại	48
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÙNG VƯƠNG.....	49
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hùng Vương.....	49
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương	49
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương	50
3.1.3. Mô hình cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương	51
3.1.4. Đặc điểm địa bàn có ảnh hưởng đến quản lý dịch vụ bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - CN Hùng Vương	53
3.1.5. Khái quát kết quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương	54
3.2. Thực trạng quản lý dịch vụ bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương	60
3.2.1. Tình hình cung ứng và sử dụng dịch vụ bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương	60
3.2.2. Tình hình quản lý dịch vụ bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương	66
3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý dịch vụ bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Hùng Vương.....	73
3.3.1. Môi trường kinh tế xã hội của Phú Thọ giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017	73
3.3.2 Môi trường pháp luật và chính sách của Nhà nước	75
3.3.3 Áp lực cạnh tranh các đối thủ tiềm ẩn.....	75
3.3.4. Áp lực về rủi ro trong kinh doanh.....	76
3.4. Đánh giá chung về quản lý dịch vụ bán lẻ của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương	76

3.3.1. Kết quả đạt được	76
3.3.2. Hạn chế.....	80
3.3.3. Nguyên nhân của hạn chế	81
Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÙNG VƯƠNG.....	84
4.1. Định hướng và mục tiêu quản lý dịch vụ bán lẻ của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương đến 2020	84
4.1.1. Định hướng quản lý dịch vụ bán lẻ	84
4.1.2. Mục tiêu quản lý dịch vụ bán lẻ.....	85
4.2. Các giải pháp tăng cường quản lý dịch vụ bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương	87
4.2.1. Nâng cao chất lượng, tăng tiện ích và tính năng của các dịch vụ bán lẻ hiện có	87
4.2.2. Phát triển thị trường	89
4.2.3. Phát triển khách hàng, hoàn thiện chính sách Marketing và chăm sóc khách hàng.....	90
4.2.4. Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ	91
4.2.5. Nâng cao chất lượng điều hành trong công tác truyền thông	91
4.3.6. Giải pháp hỗ trợ của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	93
4.3. Một số kiến nghị đối với các bên có liên quan	94
4.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ	94
4.3.2. Đối với khách hàng	95
KẾT LUẬN	96
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	98
PHỤ LỤC	99

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CNTT	:	Công nghệ thông tin
DNNVV	:	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DVNH	:	Dịch vụ ngân hàng
DVNHBL	:	Dịch vụ ngân hàng bán lẻ
NHBL	:	Ngân hàng bán lẻ
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
TMCP	:	Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1. Phân biệt giữa dịch vụ bán lẻ và dịch vụ bán buôn	9
Bảng 3.1: Cơ cấu nguồn vốn của BIDV Chi nhánh Hùng Vương giai đoạn 2015 - 2017	55
Bảng 3.2: Dư nợ tín dụng tại BIDV Hùng Vương giai đoạn 2015 - 2017	57
Bảng 3.3: Bảng tổng hợp kết quả hoạt động thanh toán và dịch vụ thẻ của BIDV - Chi nhánh Hùng Vương năm 2015-2017	58
Bảng 3.4. Bảng tổng hợp các kết quả kinh doanh theo kế hoạch dành cho dịch vụ bán lẻ hàng năm	62
Bảng 3.5. Hoạt động huy động vốn của BIDV Chi nhánh Hùng Vương giai đoạn từ năm 2015 -2017	63
Bảng 3.6. Hoạt động cấp tín dụng của BIDV - Hùng Vương giai đoạn từ năm 2015 - 2017	63
Bảng 3.7. Hoạt động kinh doanh thẻ của BIDV - Chi nhánh Hùng Vương giai đoạn từ năm 2015 -2017	64
Bảng 3.8. Số lượng khách hàng của BIDV Chi nhánh Hùng Vương giai đoạn từ năm 2015 -2017	65
Bảng 3.9: Đánh giá của khách hàng về dịch vụ bán lẻ của BIDV Hùng Vương	79

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 3.1: Sơ đồ mô hình tổ chức BIDV Chi nhánh Hùng Vương.....52