

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

DƯƠNG THỊ PHƯƠNG THẢO

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
CHI NHÁNH SÔNG CÔNG

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

THÁI NGUYÊN – 2019

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

DƯƠNG THỊ PHƯƠNG THẢO

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
CHI NHÁNH SÔNG CÔNG**

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. DƯƠNG THANH HÀ

THÁI NGUYÊN - 2019

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 2019

Tác giả Luận văn

Dương Thị Phương Thảo

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. Dương Thanh Hà - người thầy 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 2019

Tác giả luận văn

Dương Thị Phương Thảo

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn:	3
Chương 1:CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ	
NHBL TẠI NHTM.....	4
1.1.Cơ sở lý luận về dịch vụ NHBL của NHTM	4
1.1.1 Khái niệm dịch vụ NHBL	4
1.1.2 Đặc điểm dịch vụ NHBL.....	4
1.1.3. Vai trò của dịch vụ NHBL	7
1.1.4 Các dịch vụ NHBL chủ yếu	8
1.2 Phát triển dịch vụ NHBL của NHTM	12
1.2.1 Khái niệm	12
1.2.2 Nội dung phát triển dịch vụ NHBL.....	13
1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ NHBL.....	19
1.3.1 Yếu tố chủ quan	19
1.3.2. Nhân tố khách quan.....	22
1.4 Kinh nghiệm phát triển dịch vụ NHBL của một số NHTM và bài học rút ra cho Vietinbank chi nhánh Sông Công	23
1.4.1 Kinh nghiệm của BIDV Nam Thái Nguyên.....	23
1.4.2 Kinh nghiệm của Vietcombank chi nhánh Thái Nguyên.....	25

1.4.3 Bài học kinh nghiệm đối với Vietinbank Sông Công	26
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	27
2.1 Câu hỏi nghiên cứu	27
2.2 Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	27
2.2.2. Phương pháp phân tích số liệu	29
2.3 Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	31
2.3.1. Chỉ tiêu định lượng	31
2.3.2. Chỉ tiêu định tính.....	35
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NHBL TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH SÔNG CÔNG.....	37
3.1 Khái quát về NHTM Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Sông Công.	37
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	38
3.1.2 Cơ cấu tổ chức.....	38
3.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh	42
3.2 Thực trạng phát triển dịch vụ NHBL tại NHTM Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Sông Công	44
3.2.1 Thực trạng phát triển dịch vụ NHBL tại Vietinbank chi nhánh Sông Công về số lượng	44
3.2.2 Thực trạng phát triển dịch vụ NHBL tại Vietinbank chi nhánh Sông Công về chất lượng.....	57
3.3 Thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ NHBL tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, Chi nhánh Sông Công.....	65
3.3.1 Yếu tố chủ quan	65
3.3.2. Yếu tố khách quan.....	71
3.4 Đánh giá hoạt động phát triển dịch vụ NHBL tại NHTM Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Sông Công.....	73
3.4.1 Kết quả đạt được	73
3.4.2 Hạn chế và nguyên nhân	74

Chương 4:GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NHBL TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH SÔNG CÔNG.....	77
4.1 Định hướng, quan điểm và mục tiêu phát triển dịch vụ NHBL tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Sông Công	77
4.1.1 Định hướng phát triển dịch vụ NHBL của Vietinbank chi nhánh Sông Công	77
4.1.2 Mục tiêu phát triển dịch vụ NHBL của Vietinbank chi nhánh Sông Công	78
4.1.3 Quan điểm phát triển dịch vụ NHBL của Vietinbank chi nhánh Sông Công ..	80
4.2 Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Sông Công	81
4.2.1 Đa dạng hóa các kênh phân phối	81
4.2.2 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua đào tạo	82
4.2.3 Đầu tư hoàn thiện hệ thống công nghệ	83
4.2.4 Đẩy mạnh và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	84
4.2.5 Nhóm giải pháp khác đối với từng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Vietinbank chi nhánh Sông Công	86
4.3 Kiến nghị.....	88
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam	88
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	88
KẾT LUẬN	90
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	93
PHỤ LỤC.....	95

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
ATM	Máy rút tiền tự động
CN	Chi nhánh
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
DVBL	Dịch vụ bán lẻ
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
POS	Máy chấp nhận thanh toán thẻ
TMCP	Thương mại cổ phần
Vietcombank	Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam
Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Số lượng phiếu khảo sát dự kiến để nghiên cứu	28
Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh chung của Chi nhánh	43
Bảng 3.2: Số lượng dịch vụ tiền gửi khách hàng bán lẻ của Vietinbank.....	44
chi nhánh Sông Công	44
Bảng 3.3: Số lượng dịch vụ cho vay khách hàng bán lẻ của ngân hàng Vietinbank CN Sông Công.....	47
Bảng 3.4: Số lượng dịch vụ thẻ của Vietinbank chi nhánh Sông Công.....	49
Bảng 3.5: Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ NHBL tại Vietinbank chi nhánh Sông Công giai đoạn 2016-2019.....	52
Bảng 3.6: Kết quả phát triển doanh số/khối lượng cung cấp dịch vụ	53
Bảng 3.7: Mạng lưới phân bố và cung cấp sản phẩm của Vietinbank chi nhánh Sông Công	56
Bảng 3.8: Kết quả khảo sát khách hàng về tính tiện ích của DVBL.....	59
Bảng 3.9: Kết quả khảo sát khách hàng về thời gian xử lý giao dịch liên quan đến dịch vụ NHBL.....	62
Bảng 3.10: Kết quả khảo sát khách hàng về tính an toàn của DVBL.....	63
Bảng 3.11: Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng sử dụng DVBL tại CN.....	64
Bảng 3.12: Số lượt cán bộ tham gia khóa học đào tạo của chuyên gia về giảng dạy tại trụ sở của Chi nhánh.....	68

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: Số lượng chi nhánh/PGD và ATM trong phạm vi phục vụ của Vietinbank chi nhánh Sông Công	51
Biểu đồ 3.2: Chi phí đầu tư cho hoạt động mua sắm và nâng cấp công nghệ.....	58
Biểu đồ 3.3: Trình độ của đội ngũ cán bộ quản lý điều hành	65
Biểu đồ 3.4: Lợi nhuận của Vietinbank chi nhánh Sông Công	67
giai đoạn 2016-2018.....	67
Biểu đồ 3.5: Số lượng cán bộ tham gia đào tạo tại Trường đào tạo và Phát triển nguồn nhân lực Vietinbank	70