

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

**HOÀNG PHƯƠNG QUYÊN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI**  
**NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM**  
**- CHI NHÁNH CAO BẰNG**

**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**

**HOÀNG PHƯƠNG QUYÊN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
- CHI NHÁNH CAO BẰNG**

**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 CÔNG TOÀN**

**THÁI NGUYÊN - 2019**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn này do chính tôi thực hiện, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nghiên cứu là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

*Tác giả Luận văn*

**Hoàng Phương Quyên**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MỤC LỤC .....</b>	<b>ii</b>
<b>DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....</b>	<b>v</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu .....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Bố cục của luận văn .....	3
<b>CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NHBL TẠI NHTM .....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ NHBL tại NHTM.....	4
1.1.1. Ngân hàng thương mại .....	4
1.1.2. Dịch vụ ngân hàng .....	6
1.1.3. Phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ: .....	8
1.1.4. Nội dung của phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ.....	14
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của Dịch vụ NHBL của NHTM ....	17
1.2. Kinh nghiệm thực tế về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại một số NHTM .....	22
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại một số NHTM.....	22
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho VietinBank Cao Bằng trong phát triển dịch vụ NHBL .....	24
<b>CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>27</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	27
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Chọn điểm nghiên cứu .....	27
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	27
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	29
2.2.4. Phương pháp phân tích số liệu .....	30

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	32
2.3.1. Mức độ gia tăng doanh số và thu nhập ròng từ hoạt động bán lẻ .....	32
2.3.2. Sự tăng trưởng về số lượng khách hàng và thị phần .....	32
2.3.4. Sự gia tăng về số lượng kênh phân phối .....	34
2.3.5. Tỷ trọng sử dụng dịch vụ NHBL .....	34
<b>CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH CAO BẰNG .....</b>	<b>37</b>
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam – Chi nhánh Cao Bằng .....	37
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển .....	37
3.1.2. Mô hình tổ chức .....	38
3.1.3. Tình hình hoạt động của VietinBank trong thời gian qua (năm 2016 -2018).39	
3.1.4. Kết quả kinh doanh .....	42
3.2. Đánh giá về thị trường dịch vụ NHBL của các nhtm trên địa bàn tỉnh Cao Bằng .....	43
3.2.1. Khái quát về thị trường dịch vụ NHBL tại Cao Bằng.....	43
3.2.2. Kết quả hoạt động dịch vụ NHBL trên địa bàn.....	43
3.2.3. Vị trí về hoạt động NHBL của VietinBank Cao Bằng trên địa bàn.....	47
3.3. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần công thương – Chi nhánh Cao Bằng .....	48
3.3.1 Nhóm các chỉ tiêu đánh giá phát triển dịch vụ NHBL theo chiều rộng.....	49
3.3.2. Nhóm các chỉ tiêu đánh giá phát triển dịch vụ NHBL theo chiều sâu:.....	58
3.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ NHBL của Vietinbank Cao Bằng .....	61
3.3.4 Kết quả điều tra sơ cấp về chất lượng dịch vụ NHBL của VietinBank Cao Bằng .....	62
3.4. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ NHBL tại Vietinbank Cao Bằng .....	68
3.4.1. Kết quả đạt được .....	68
3.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	70

<b>CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH CAO BẰNG .....</b>	<b>77</b>
4.1 Bối cảnh và xu hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại tỉnh Cao Bằng...	77
4.1.1. Bối cảnh phát triển và mở rộng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Cao Bằng.....	77
4.1.2. Xu hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Cao Bằng trong tương lai	78
4.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại NHTM CP công thương Việt Nam – CN Cao Bằng.....	81
4.2.1. Định hướng phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại NHTMCP Công thương Việt Nam – chi nhánh Cao Bằng: .....	81
4.2.2. Mục tiêu cụ thể:.....	82
4.3. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Vietinbank Cao Bằng.....	83
4.3.1. Nhóm giải pháp chung: .....	83
4.3.2 Nhóm giải pháp cụ thể .....	88
4.4. Kiến nghị.....	93
4.4.1. Với Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam .....	93
4.4.2. Với Bộ Tài chính.....	93
4.4.3. Với Ngân hàng Nhà nước .....	94
4.4.4. Với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam .....	94
4.4.5. Với chính quyền địa phương.....	95
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>97</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>99</b>
<b>PHỤ LỤC 1 .....</b>	<b>101</b>

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ATM	: Máy rút tiền tự động
Agribank	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
BIDV	: Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
DVNH	: Dịch vụ Ngân hàng
DNVVN	: Doanh nghiệp vừa và nhỏ
KH	: Khách hàng
NHBL	: Ngân hàng bán lẻ
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
POS	: Điểm chấp nhận thẻ
TG	: Tiền gửi
TDBL	: Tín dụng bán lẻ
TDCN	: Tín dụng cá nhân
SPDVNH	: Sản phẩm dịch vụ ngân hàng
NH	: Ngân hàng
DV	: Dịch vụ
HĐV	: Huy động vốn
BL	: Bán lẻ
RM	: Cán bộ quan hệ khách hàng
KHBL	: Khách hàng bán lẻ
TSC	: Trụ sở chính
CBNV	: cán bộ nhân viên
KHUT	: Khách hàng ưu tiên

## **DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ**

Bảng 3.1 Tình hình huy động vốn của VietinBank Cao Bằng.....	40
Bảng 3.2: Tình hình tăng trưởng tín dụng (2016- 2018).....	41
Bảng 3.3 “Kết quả kinh doanh của VietinBank Cao Bằng (2016-2018)” .....	42
Bảng 3.4 “Kết quả hoạt động dịch vụ NHBL trên địa bàn 2016-2018” .....	45
Bảng 3.5: Kênh phân phối của các NHTM tại tỉnh Cao Bằng.....	46
Bảng 3.6: “ Kết quả hoạt động dịch vụ NHBL năm 2016-2018” .....	49
Bảng 3.7: “Số lượng KHHH sử dụng DV NHBL 2016-2018” .....	53
Bảng 3.8: “Kết quả hoạt động NHBL theo đơn vị năm 2018” .....	56
Bảng 3.9 Đánh giá chất lượng dịch vụ NHBL .....	62
Bảng 4.1: Chỉ tiêu phát triển dịch vụ NHBL 2020 - 2025 .....	82

### **Sơ đồ**

Sơ đồ 3.1 Mô hình tổ chức tại VietinBank Cao Bằng .....	39
---	----



## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Đứng trước bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, các Ngân hàng thương mại (NHTM) trong nước đứng trước những thách thức vô cùng to lớn. Không những có sự cạnh tranh gay gắt lẫn nhau mà còn có sự cạnh tranh với các TCTD nước ngoài đang xâm nhập vào thị trường Việt Nam với thế mạnh về tài chính, công nghệ cao và kỹ thuật hiện đại. Trước diễn biến đó các NHTM trong nước đưa ra một số giải pháp trong định hướng kinh doanh của mình. Việc phát triển dịch vụ NHBL được các NHTM lựa chọn là sự phát triển bền vững và lâu dài, đây chính là sự lựa chọn rất đúng đắn.

Thị trường hoạt động bán lẻ tại Việt Nam được nhận định là thị trường tiềm năng với dân số đông, tốc độ đô thị hoá cao, người dân đã dần có thói quen mở tài khoản phục vụ tiêu dùng ngày một nhiều hơn nhưng khả năng phục vụ của hệ thống NHTM Việt Nam cũng như chất lượng phục vụ chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của KH. Chuyển sang bán lẻ, ngân hàng sẽ có cơ hội mở rộng thị trường, tiềm năng phát triển tăng lên và tăng khả năng phân tán rủi ro trong kinh doanh.

Là một trong số NHTM lớn hàng đầu trong nước, Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam (VietinBank) ngoài việc cung cấp các sản phẩm bán buôn cho các đối tượng là KHDN, VietinBank đã lựa chọn và sử dụng dịch vụ NHBL là cơ hội kinh doanh có trọng tâm và phục vụ phát triển bền vững.

Tại địa bàn với hơn 500 nghìn dân đang sinh sống, theo thống kê, số lượng KH sử dụng các SP bán lẻ ở Cao Bằng còn ít, chiếm chưa đầy 1/5 dân số. Thị phần bán lẻ của VietinBank Cao Bằng chỉ chiếm hơn 10% thị phần của địa bàn. Đây có thể coi là thị trường tiềm năng giúp Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – chi nhánh Cao Bằng ( VietinBank Cao Bằng) tận dụng mọi nguồn lực đầu tư vào thị trường bán lẻ. VietinBank Cao Bằng thành lập từ cuối năm 2009, tuy nhiên dịch vụ NHBL mới được chú trọng từ năm 2013. Qua gần 10 năm thành lập,

hoạt động dịch vụ NHBL của VietinBank Cao Bằng đã đạt được những kết quả khả quan nhưng bên cạnh đó vẫn khai thác chưa hết tiềm năng và còn những hạn chế trên nhiều phương diện.

Là cán bộ có kinh nghiệm, công tác tại VietinBank Cao Bằng với mong muốn dịch vụ NHBL ngày càng phát triển, nâng cao uy tín và sự phát triển bền vững của VietinBank Cao Bằng, trên cơ sở nghiên cứu lý luận ứng dụng vào thực tiễn, tôi đã lựa chọn đề tài **“Phát triển dịch vụ Ngân hàng Bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – chi nhánh Cao Bằng”** làm đề tài luận văn thạc sĩ của mình.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

### **2.1. Mục tiêu chung**

Nghiên cứu về thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – chi nhánh Cao Bằng, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ NHBL trong thời gian tới của VietinBank Cao Bằng.

### **2.2. Mục tiêu cụ thể**

- Hệ thống hóa lý luận về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Ngân hàng thương mại.
- Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ NHBL tại VietinBank Cao Bằng
- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ NHBL tại VietinBank Cao Bằng.
- Đề xuất giải pháp nhằm phát triển dịch vụ NHBL tại VietinBank Cao Bằng trong thời gian tới.

## **3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu**

### **3.1 Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là: phát triển dịch vụ NHBL của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Cao Bằng.

### **3.2 Phạm vi nghiên cứu**

- Về nội dung: Các ngân hàng thương mại cổ phần có rất nhiều lĩnh vực dịch