

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

VŨ THỊ HỒNG CHUNG

**CÔNG TÁC QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH BẮC KẠN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2021

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

VŨ THỊ HỒNG CHUNG

**CÔNG TÁC QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH BẮC KẠN**

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Trần Nhuận Kiên

THÁI NGUYÊN - 2021

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là do chính tôi thực hiện thu thập thông tin và nghiên cứu. Toàn bộ những số liệu, đánh giá và nhận xét trong bài mang tính thực tế và khách quan, chưa từng được công bố ở bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả luận văn

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên tôi xin gửi lời cảm ơn trân trọng nhất đến **PGS.TS Trần Nhuận Kiên** - người giáo viên hướng dẫn, cùng toàn thể các thầy cô giáo và cán bộ tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên, đã giúp đỡ hết sức nhiệt tình cho tôi trong suốt thời gian tôi thực hiện luận văn tốt nghiệp này.

Tiếp đó, tôi xin cảm ơn Ban lãnh đạo và các cán bộ tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Bắc Kạn đã tạo điều kiện thuận lợi nhất để tôi thu thập số liệu cho nghiên cứu này.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã luôn động viên, khuyến khích tôi để tôi có thể hoàn thành đề tài.

Trân trọng cảm ơn!

Tác giả luận văn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ 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. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài	2
4. Những đóng góp của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý khách hàng tại các ngân hàng thương mại...4	
1.1.1. Ngân hàng thương mại.....	4
1.1.2. Khái niệm khách hàng và quản lý khách hàng tại ngân hàng thương mại.....	5
1.1.3. Nội dung quản lý khách hàng tại ngân hàng thương mại	13
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động quản lý khách hàng tại ngân hàng thương mại.....	18
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý khách hàng tại ngân hàng thương mại	21
1.2.1. Kinh nghiệm quản lý của một số ngân hàng thương mại	21
1.2.2. Bài học kinh nghiệm quản lý khách hàng cho BIDV chi nhánh Bắc Kạn	25
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 xử lý thông tin.....	28
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	29
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	30
2.3.1. Các chỉ tiêu định tính	30
2.3.2. Các chỉ tiêu định lượng	31
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN	
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN CHI	
NHÁNH BẮC KẠN.....	32
3.1. Khái quát về BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	32
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	32
3.1.2. Cơ cấu tổ chức	34
3.2. Thực trạng quản lý khách hàng tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	36
3.2.1. Xây dựng cơ sở dữ liệu	36
3.2.2. Phân tích và lựa chọn khách hàng mục tiêu.....	41
3.2.3. Xây dựng chính sách tương tác với khách hàng	43
3.2.4. Tiếp nhận phản hồi và đánh giá	57
3.2.5. Thanh tra, kiểm tra hoạt động quản lý khách hàng.....	59
3.3. Kết quả Đánh giá của khách hàng về hoạt động quản lý khách hàng tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	60
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động quản lý khách hàng tại ngân hàng thương mại.....	66
3.4.1. Các yếu tố khách quan	66
3.4.2. Các yếu tố chủ quan	69
3.5. Đánh giá chung về công tác quản lý khách hàng tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn	71

3.5.1. Kết quả	71
3.5.2. Hạn chế và nguyên nhân	73
Chương 4: GIẢI PHÁP CÔNG TÁC QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN CHI NHÁNH BẮC KẠN	78
4.1. Quan điểm, định hướng và mục tiêu công tác quản lý khách hàng tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	78
4.1.1. Định hướng.....	78
4.1.2. Mục tiêu.....	78
4.2. Giải pháp công tác quản lý khách hàng tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.	79
4.2.1. Hoàn thiện công tác thu thập thông tin đánh giá của khách hàng ..	79
4.2.2. Hoàn thiện cơ sở dữ liệu khách hàng tại BIDV Chi nhánh Bắc Kạn	81
4.2.3. Hoàn thiện và chuẩn hoá hệ thống nhân viên trong hoạt động quản lý khách hàng	82
4.2.4. Tăng cường hoạt động chăm sóc khách hàng thống nhất và cụ thể	83
4.2.5. Xây dựng và phát triển bộ phận chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và chuyên môn hóa.....	85
4.3. Kiến nghị	89
4.3.1. Đối với NHNN	89
4.3.2. Kiến nghị với BIDV	90
KẾT LUẬN	94
TÀI LIỆU THAM KHẢO	96
PHỤ LỤC	98

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Bq	: Bình quân
DN	: Doanh nghiệp
ĐTB	: Điểm trung bình
GTCG	: Giấy tờ có giá
KH	: Khách hàng
KHDN	: Khách hàng doanh nghiệp
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
PGD	: Phòng giao dịch
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Thông tin thu thập của khách hàng tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn	39
Bảng 3.2: Các kênh tương tác chính của BIDV chi nhánh Bắc Kạn với khách hàng.....	44
Bảng 3.3: Tình hình huy động vốn từ khách hàng cá nhân của BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2017-2019	49
Bảng 3.4: Hoạt động tín dụng của khách hàng doanh nghiệp tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2017-2019	52
Bảng 3.5: Hoạt động huy động vốn của khách hàng doanh nghiệp tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2017-2019	54
Bảng 3.6: Thống kê số lượng cuộc gọi đến Trung tâm trả lời khách hàng - Call Center.....	57
Bảng 3.7: Kết quả thực hiện hoạt động thanh tra, kiểm tra công tác quản lý khách hàng giai đoạn 2018-2020	59
Bảng 3.8: Đánh giá mức độ tin cậy của khách hàng.....	60
Bảng 3.9: Đánh giá sự đáp ứng của ngân hàng.....	62
Bảng 3.10: Đánh giá năng lực phục vụ của ngân hàng.....	63
Bảng 3.11: Đánh giá phương tiện hữu hình của ngân hàng.....	64
Bảng 3.12: Đánh giá yếu tố sự đồng cảm của khách hàng	65

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 3.1. Mô Hình tổ chức BIDV Bắc Kạn.....	36
Hình 3.2. Hoạt động tín dụng của khách hàng cá nhân tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2017-2019	46