

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

TRẦN VĂN BÌNH

**QUẢN LÝ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH BẮC NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN – NĂM 2019

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

TRẦN VĂN BÌNH

QUẢN LÝ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH BẮC NINH

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. TRẦN VĂN QUYẾT

THÁI NGUYÊN – NĂM 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa được công bố tại bất cứ nơi nào. Mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2019

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Trần Văn Bính

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của giáo viên hướng dẫn, các đồng nghiệp, bạn bè và gia đình đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS Trần Văn Quyết, giáo viên hướng dẫn luận văn cho tôi, thầy đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, lôgic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Ninh, các cán bộ ngân hàng, các khách hàng đã góp ý và tạo điều kiện, giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những cơ hội và thách thức, để từ đó tìm ra và phân tích nguyên nhân yếu kém, đồng thời đưa ra những giải pháp trong công tác Quản lý DVNHBL tại Vietinbank Chi nhánh Bắc Ninh để tôi có thể hoàn thành luận văn.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm sự ủng hộ, giúp đỡ của gia đình và bạn bè để tôi hoàn thành luận văn.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS Trần Văn Quyết đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ và tạo điều kiện để tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2019

Học viên

Trần Văn Bính

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
3. Đóng góp mới của luận văn	3
4. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ QUẢN	
 LÝ DỊCH VỤ NHBL TRONG CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .	5
1.1. Cơ sở lý luận về ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Chức năng của NHTM	6
1.1.3. Phân loại NHTM	8
1.1.4. Các hoạt động ngân hàng cơ bản của NHTM.....	9
1.2. Dịch vụ NHBL và quản lý DV NHBL tại các NHTM.....	12
1.2.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng bán lẻ (NHBL)	12
1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ NHBL	13
1.2.3. Vai trò của dịch vụ NHBL	16
1.2.4. Các dịch vụ NHBL cơ bản	17
1.3. Quản lý dịch vụ NHBL trong các ngân hàng thương mại	21
1.3.1. Khái niệm	22
1.3.2. Nội dung quản lý dịch vụ ngân hàng bán lẻ của NHTM	23
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới quản lý dịch vụ ngân hàng bán lẻ của NHTM.	31
1.4.1. Các yếu tố khách quan	31
1.4.2. Các yếu tố chủ quan	33

1.5. Kinh nghiệm quản lý DVNHBL của một số ngân hàng thương mại và bài học kinh nghiệm cho <u>vietinbank</u> chi nhánh <u>bắc ninh</u>	35
1.5.1. Kinh nghiệm về quản lý DVNHBL của một số ngân hàng thương mại ..	35
1.5.2. Bài học kinh nghiệm cho Vietinbank Chi nhánh Bắc Ninh.....	39
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	41
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	41
2.2. Nguồn số liệu nghiên cứu và phương pháp thu thập số liệu	41
2.2.1. Nguồn số liệu thứ cấp	41
2.2.2. Nguồn số liệu sơ cấp	41
2.3. Phương pháp phân tích số liệu	43
2.3.1. Phương pháp thống kê mô tả.....	43
2.3.2. Phương pháp so sánh.....	44
2.3.3. Phương pháp khoảng trống - GAP.....	45
2.4. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả công tác quản lý <u>dv nhb</u> tại các <u>nhtm</u>	46
2.4.1. Các chỉ tiêu đo lường tăng trưởng và chuyển dịch cơ cấu sản phẩm và dịch vụ NHBL	46
2.4.2. Các chỉ tiêu đo lường, đánh giá sự thuận tiện, đa dạng và sự hài lòng của khách hàng đối với DVNHBL.....	47
2.4.3. Các chỉ tiêu đánh giá về kết quả hoạt động.....	49
2.4.4. Phát triển hệ thống kênh phân phối.....	50
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ NHBL TẠI NGÂN HÀNG <u>TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC NINH</u> .	51
3.1. Giới thiệu tổng quát ngân hàng <u>tmcp công thương việt nam – chi nhánh bắc ninh</u> (Vietinbank Chi nhánh Bắc Ninh).....	51
3.1.1. Giới thiệu về lịch sử hình thành, cơ cấu tổ chức Vietinbank Bắc Ninh...	51
3.1.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của VietinBank Chi nhánh Bắc Ninh giai đoạn 2015 - 2017	55
3.2. Quản lý dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Bắc Ninh	59
3.2.1. Xây dựng bộ máy quản lý và đội ngũ cán bộ quản lý.....	59

3.2.2. Hoạt động huy động các nguồn lực vào phát triển dịch vụ NHBL.....	63
3.2.3. Xây dựng sản phẩm.....	67
3.2.4. Triển khai sản phẩm.....	69
3.3. Đánh giá kết quả công tác quản lý DV NHBL tại vietinbank chi nhánh Bắc Ninh.....	71
3.3.1. Quy mô DV NHBL.....	71
3.3.2. Kết quả kinh doanh từ dịch vụ NHBL.....	73
3.3.3. Đánh giá hiệu quả công tác quản lý thông qua chất lượng dịch vụ NHBL tại Vietinbank Chi nhánh Bắc Ninh.....	81
3.4. Đánh giá về nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý dịch NHBL của Vietinbank chi nhánh Bắc Ninh.....	90
3.4.1. Nhân tố khách quan.....	90
3.4.2. Nhóm nhân tố chủ quan.....	95
3.5. Đánh giá chung về kết quả và hạn chế trong quản lý DV NHBL của Vietinbank chi nhánh Bắc Ninh.....	97
3.5.1. Những thành tựu.....	97
3.5.2. Những hạn chế.....	99
3.5.3. Nguyên nhân của hạn chế.....	100
Chương 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ CỦA VIETINBANK CHI NHÁNH BẮC NINH.....	102
4.1. Phương hướng quản lý DV NHBL của Vietinbank Bắc Ninh đến 2025..	102
4.1.1. Phát triển phòng giao dịch theo hướng ngân hàng bán lẻ.....	102
4.1.2. Quản lý chiến lược <u>marketing</u> , công nghệ thông tin.....	103
4.1.3. Thay đổi và quản lý cách thức bán <u>hàng</u>	103
4.1.4. Quản lý điều hành hoạt động.....	104
4.2. Mục tiêu phấn đấu.....	105
4.3. Giải pháp hoàn thiện công tác quản lý dịch vụ NHBL tại Vietinbank chi nhánh Bắc Ninh.....	106
4.3.1. Đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ NHBL.....	106

4.3.2. Giải pháp về quản lý công nghệ.....	110
4.3.3. Quản lý việc xây dựng chiến lược kinh doanh.....	112
4.3.4. Quản lý chính sách marketing.....	115
4.3.5. Giải pháp tăng cường công tác kiểm soát và quản lý rủi ro dịch vụ NHBL	117
4.3.6. Giải pháp nâng cao quản lý chất lượng nguồn nhân lực.....	118
4.4. Kiến nghị.....	120
KẾT LUẬN	122
TÀI LIỆU THAM KHẢO	123
PHỤ LỤC	126

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1	ACB	Ngân hàng TMCP Á Châu
2	ATM	Automatic Transaction Machine
3	BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam
4	DVNH	Dịch vụ Ngân hàng
5	DNVVN	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
6	ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
7	KHCN	Khách hàng cá nhân
8	NHNN	Ngân hàng nhà nước
9	NHBL	Ngân hàng bán lẻ
10	PGD	Phòng giao dịch
11	TMCP	<u>Thương Mai Cổ Phần</u>
12	TTQT	Thanh toán quốc tế
13	TCTD	Tổ chức tín dụng
14	Vietinbank (NHCT)	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam
15	Vietinbank Bắc Ninh	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Ninh
16	Vietcombank (VCB)	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
17	WTO	Tổ chức thương mại thế giới