

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QTKD THÁI NGUYÊN

LÊ THÚY VÂN

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
- CHI NHÁNH SA PA**

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 QTKD THÁI NGUYÊN

LÊ THÚY VÂN

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
– CHI NHÁNH SA PA**

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: PGS.TS Nguyễn Trọng Xuân

THÁI NGUYÊN – 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn thạc sĩ “*Giải pháp phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sa Pa*” là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu khoa học độc lập và nghiêm túc của cá nhân tôi. Các số liệu trong luận văn được thu thập từ thực tế, có nguồn gốc rõ ràng, đáng tin cậy, được xử lý trung thực và khách quan.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về những nội dung, những kết quả và kết luận nghiên cứu trong luận văn này

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2019

Tác giả luận văn

Lê Thúy Vân

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý thầy, cô giáo, các cán bộ Phòng Đào tạo, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên đã trang bị cho tôi những kiến thức quý giá và tạo những điều kiện thuận lợi nhất trong suốt quá trình tôi tham gia khóa học tại trường.

Xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến **PGS.TS. Nguyễn Trọng Xuân**, người hướng dẫn khoa học của luận văn, đã tận tình chỉ bảo, quan tâm, giúp đỡ và hết lòng động viên tôi về phương diện lý thuyết cũng như những nghiên cứu triển khai trong thực tế trong suốt thời gian thực hiện nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ lời cảm ơn trân trọng nhất đến Ban lãnh đạo và đồng nghiệp của tôi tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sa Pa, đã nhiệt tình giúp đỡ tôi trong việc thu thập thông tin và cung cấp những số liệu quý giá liên quan đến vấn đề nghiên cứu, tạo điều kiện tốt nhất để tôi hoàn thành luận văn này.

Sau cùng, tôi xin trân trọng cảm ơn bạn bè, người thân và gia đình đã đồng hành cùng tôi, luôn bên cạnh giúp đỡ tôi vượt qua mọi khó khăn và hỗ trợ rất nhiều cho tôi về mặt tinh thần cũng như vật chất trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tác giả luận văn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	v
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Kết cấu luận văn.....	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI ...5	
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của Ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại và hoạt động tín dụng bán lẻ.....	5
1.1.2. Phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng thương mại.....	23
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng thương mại	37
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của một số ngân hàng thương mại	37
1.2.2. Bài học kinh nghiệm đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sa Pa	40
TÓM TẮT NỘI DUNG CHƯƠNG 1	43
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	44
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	44
2.2 Phương pháp nghiên cứu.....	44
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	44

2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	47
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	47
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	49
2.3.1. Chỉ tiêu đánh giá quy mô tăng trưởng của hoạt động tín dụng bán lẻ.....	49
2.3.2. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng bán lẻ	50
2.3.3. Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng bán lẻ.....	51
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG	
BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN	
VIỆT NAM – CHI NHÁNH SA PA	53
3.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sa Pa (BIDV Chi nhánh Sa Pa).....	53
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	53
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sa Pa	53
3.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sa Pa.....	54
3.1.4. Hoạt động chính của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sa Pa.....	56
3.2. Kết quả hoạt động của BIDV Chi nhánh Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017	58
3.2.1. Hoạt động huy động vốn.....	58
3.2.2. Hoạt động tín dụng.....	60
3.3. Thực trạng phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	61
3.3.1. Phát triển quy mô tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	61
3.3.2. Phát triển chất lượng tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	66
3.3.3. Phát triển hiệu quả tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa	70
3.4. Thực trạng các hoạt động phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa	72
3.4.1. Đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ tín dụng bán lẻ	72
3.4.2. Mở rộng kênh phân phối	73
3.4.3. Công tác quảng bá, tiếp thị sản phẩm, dịch vụ tín dụng bán lẻ	74

3.4.4. Thiết kế chính sách lãi suất phù hợp.....	75
3.4.5. Tăng cường phòng ngừa rủi ro cho hoạt động tín dụng bán lẻ.....	75
3.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa	76
3.5.1. Yếu tố chủ quan	76
3.5.2. Các yếu tố khách quan	88
3.6. Đánh giá phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	89
3.6.1. Kết quả đạt được	89
3.6.2. Hạn chế tồn tại	90
3.6.3. Nguyên nhân hạn chế tồn tại.....	92
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH SA PA.....	94
4.1. Định hướng phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa...94	
4.1.1. Mục tiêu phát triển BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	94
4.1.2. Định hướng phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa	94
4.2. Giải pháp phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	95
4.2.1. Giải pháp về nguồn vốn	95
4.2.2. Giải pháp về sản phẩm tín dụng bán lẻ	96
4.2.3. Giải pháp đa dạng kênh phân phối.....	97
4.2.4. Giải pháp về nguồn nhân lực	98
4.2.5. Hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng và nâng cao vai trò kiểm tra, giám sát ngân hàng	100
4.3. Một số kiến nghị và đề xuất.....	100
4.3.1. Kiến nghị và đề xuất với Chính phủ, các Bộ, Ban, Ngành	101
4.3.2. Kiến nghị và đề xuất với NHNN.....	101
4.3.3. Kiến nghị và đề xuất với NHTMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam	103
KẾT LUẬN.....	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	107

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	ATM	Automatic Teller Machine – Máy giao dịch tự động
2	BIDV	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
3	BIDV Chi nhánh Sa Pa	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sa Pa
4	CBNV	Cán bộ nhân viên
5	GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
6	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
7	NHTM	Ngân hàng thương mại
8	NHTMCP	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
9	PGD	Phòng giao dịch
10	POS	Point Of Sale – Máy chấp nhận thanh toán bằng thẻ
11	TCTD	Tổ chức tín dụng
12	Vietcombank	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam
13	Vietinbank	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1: Tình hình nhân sự tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	56
tính đến ngày 01/12/2018.....	56
Bảng 3.2: Tình hình hoạt động huy động vốn tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	59
giai đoạn 2015 – 2017	59
Bảng 3.3: Tình hình hoạt động tín dụng tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	60
giai đoạn 2015 – 2017	60
Bảng 3.4: Tình hình dư nợ tín dụng tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	62
giai đoạn 2015 – 2017	62
Bảng 3.5: Số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017	63
Bảng 3.6: Số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017	64
Bảng 3.7: Cơ cấu tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa	65
giai đoạn 2015 – 2017	65
Bảng 3.8: Tỷ lệ dư nợ tín dụng bán lẻ quá hạn tại BIDV Chi nhánh Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017	66
Bảng 3.9: Tỷ lệ nợ xấu tín dụng bán lẻ tại BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	67
giai đoạn 2015 – 2017	67
Bảng 3.10: Tỷ lệ dư nợ tín dụng bán lẻ có tài sản đảm bảo tại BIDV	69
Chi nhánh Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017	69
Bảng 3.11: Mức sinh lời từ hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV.....	70
Chi nhánh Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017	70
Bảng 3.12: Tỷ trọng lợi nhuận từ hoạt động tín dụng bán lẻ	71
tại BIDV Chi nhánh Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017.....	71
Bảng 3.13: Số lượng các đơn vị liên kết với BIDV Chi nhánh Sa Pa	73
giai đoạn 2015 – 2017	73
Bảng 3.14: Tổng hợp ý kiến đánh giá của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của BIDV Chi nhánh Sa Pa	78

Bảng 3.15: Tổng hợp ý kiến đánh giá của cán bộ nhân viên về sản phẩm, dịch vụ của BIDV Chi nhánh Sa Pa	79
Bảng 3.16: Tổng hợp ý kiến đánh giá của khách hàng về đội ngũ cán bộ nhân viên của BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	81
Bảng 3.17: Tổng hợp ý kiến đánh giá của cán bộ nhân viên về nguồn nhân lực của BIDV Chi nhánh Sa Pa	82
Bảng 3.18: Tổng hợp ý kiến đánh giá của khách hàng về mạng lưới, kênh phân phối của BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	85
Bảng 3.19: Tổng hợp ý kiến đánh giá của cán bộ nhân viên về mạng lưới, kênh phân phối của BIDV Chi nhánh Sa Pa.....	86

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 3.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại BIDV Chi nhánh Sa Pa	54
Biểu đồ 3.1. Tỷ trọng dư nợ tín dụng bán lẻ trong tổng dư nợ	62
Biểu đồ 3.2. Tỷ lệ dư nợ tín dụng bán lẻ quá hạn	67
Biểu đồ 3.3. Tỷ lệ nợ xấu tín dụng bán lẻ	68
Biểu đồ 3.4. Tỷ lệ dư nợ tín dụng bán lẻ có tài sản đảm bảo.....	69
Biểu đồ 3.5. Tỷ trọng lợi nhuận từ hoạt động tín dụng bán lẻ.....	72