

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

NGUYỄN XUÂN DƯƠNG

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS Trần Nhuận Kiên

Thái Nguyên, năm 2012

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành Luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của các cơ quan, các cấp lãnh đạo và các cá nhân. Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn và kính trọng tới các tập thể, cá nhân đã tạo điều kiện, giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Khoa Sau Đại học - Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh, các thầy, cô giáo đã giảng dạy trang bị cho tôi những kiến thức quý báu và phương pháp nghiên cứu để tôi hoàn thành Luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Lãnh đạo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi để tôi tham gia học tập và hoàn thành Luận văn này.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới thầy giáo T.S Trần Nhuận Kiên – người đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành Luận văn.

Tôi xin cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp cùng các bạn học viên Cao học Quản lý Kinh tế K7C đã động viên, chia sẻ, giúp đỡ tôi nhiệt tình để tôi hoàn thành Luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày 16 tháng 12 năm

2012

Tác giả luận văn

Nguyễn Xuân Dương

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, nội dung, số liệu và kết quả nghiên cứu trong Luận văn “Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên” là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Tôi cũng xin cam kết chắc chắn rằng, mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn đã được cảm ơn, các thông tin trích dẫn trong luận văn đều được chỉ rõ nguồn gốc, bản luận văn nay là nỗ lực, kết quả làm việc của cá nhân tôi.

Thái Nguyên, ngày 16 tháng 12 năm

2012

Tác giả luận văn

Nguyễn Xuân Dương

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của Đề tài nghiên cứu

Trên thế giới, dịch vụ ngân hàng bán lẻ (NHBL) đã quá quen thuộc với người dân và là một trong những nguồn thu chủ yếu của ngành ngân hàng. Tuy nhiên, dịch vụ NHBL ở nước ta còn khá mới mẻ, chưa được khai thác nhiều. Để có thể cạnh tranh được với các ngân hàng nước ngoài đang từng bước tạo dựng thương hiệu, chiếm lĩnh thị phần trong nước, nhiều ngân hàng thương mại Việt Nam đã lựa chọn chiến lược phát triển dịch vụ NHBL. Đây là một bước đi đúng đắn và sáng suốt, tuy sẽ phải bỏ ra nhiều chi phí bước đầu để cải tiến, đổi mới công nghệ, cũng như quảng bá thương hiệu, sản phẩm, nhưng về lâu dài sẽ hứa hẹn đem lại nguồn thu lớn, chia sẻ và giảm thiểu rủi ro cho các ngân hàng.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên (BIDV Thái Nguyên) là Chi nhánh cấp 1 trực thuộc hệ thống BIDV. Nằm trên địa bàn một tỉnh gần với thủ đô, có nhiều khu công nghiệp, nhiều trường đại học, dân cư đông đúc, tiềm năng phát triển ngành ngân hàng lớn, do đó, thu hút khá nhiều các ngân hàng hoạt động, tính cạnh tranh cao. Trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên hiện đã có 16 ngân hàng thương mại đang hoạt động. Nhờ các chiến lược và chính sách phát triển đúng đắn, BIDV Thái Nguyên hiện đang được các tổ chức tín dụng trên địa bàn bầu chọn là đơn vị dẫn đầu.

Để giữ vững được vị thế đó, cùng với sự phát triển tiến bộ không ngừng của công nghệ ngân hàng trên thế giới, BIDV Thái Nguyên đang từng bước triển khai dịch vụ NHBL. Tuy nhiên, đây còn là vấn đề mới nên hiện vẫn gặp phải những khó khăn, bất cập nhất định, cần tìm ra giải pháp đồng bộ để dịch vụ NHBL ở BIDV Thái Nguyên ngày càng phát triển.

Xuất phát từ thực tế trên, đề tài: **“Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên”** được lựa chọn làm đề tài nghiên cứu và sẽ góp một phần nhỏ trong công tác hoạch định chiến lược tại Ngân hàng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Đề tài thực hiện với mục tiêu đánh giá lại thực trạng dịch vụ NHBL của BIDV Thái Nguyên. Từ đó, đưa ra những giải pháp phát triển và có những chính sách hợp lý để phát triển dịch vụ NHBL góp phần gia tăng sức cạnh tranh, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa những vấn đề chung về dịch vụ ngân hàng và dịch vụ NHBL trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.
- Đánh giá thực trạng về dịch vụ NHBL trong hoạt động kinh doanh của BIDV Thái Nguyên.
- Đề xuất một số giải pháp về phát triển dịch vụ NHBL tại BIDV Thái Nguyên trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu: Các dịch vụ NHBL được triển khai tại BIDV Thái Nguyên

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Nội dung: Thực trạng các dịch vụ NHBL được triển khai tại BIDV Thái Nguyên
- Không gian: BIDV Thái Nguyên
- Thời gian: Nghiên cứu trong phạm vi thời gian 3 năm, từ năm 2009-2011.

4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn

- Hệ thống khái quát hoá các kiến thức cơ bản mang tính lý luận chung về ngân hàng thương mại, dịch vụ ngân hàng, dịch vụ NHBL.
- Phân tích được thực trạng về hoạt động dịch vụ NHBL tại BIDV Thái Nguyên, phân tích được các nhân tố môi trường kinh doanh của địa bàn nghiên cứu và của BIDV Thái Nguyên, từ đó đưa ra được các giải pháp phát triển cho dịch vụ bán lẻ tại Ngân hàng.

5. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, tài liệu tham khảo, Luận văn gồm 4 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ bán lẻ tại ngân hàng

Chương 2: Phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Thực trạng hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV

Thái Nguyên

Chương 4: Một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận

1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

Luật các tổ chức tín dụng do Quốc hội Nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 16 tháng 06 năm 2010, tại Điều 4 có nêu: “Tổ chức tín dụng là doanh nghiệp thực hiện một, một số hoặc tất cả các hoạt động ngân hàng. Tổ chức tín dụng bao gồm ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tài chính vi mô và quỹ tín dụng nhân dân”. “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

Như vậy, có thể đưa ra một định nghĩa khái quát về NHTM như sau: NHTM là một doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ với các hoạt động chủ yếu là huy động vốn, cho vay, đầu tư và thực hiện các hoạt động dịch vụ khác nhằm một trong các mục tiêu quan trọng là tối đa hóa lợi nhuận.

1.1.2. Các hoạt động của ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Hoạt động huy động vốn

Ngoài nguồn vốn tự có, hoạt động huy động vốn có ý nghĩa quan trọng đối với ngân hàng thương mại trong việc tạo lập nguồn vốn để hoạt động kinh doanh. Trong hoạt động này, ngân hàng thương mại được sử dụng các công cụ và biện pháp mà pháp luật cho phép để huy động các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội làm nguồn vốn tín dụng cho vay đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế. Hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại bao gồm:

- Nhận tiền gửi và phát hành giấy tờ có giá.
- Vay vốn
- Huy động vốn khác

1.1.2.2. Hoạt động tín dụng

Hoạt động tín dụng là hoạt động cấu thành nên tài sản có và có ý nghĩa quan trọng đối với khả năng tồn tại và phát triển của mỗi ngân hàng. Ngân hàng thương mại được cấp tín dụng cho tổ chức và cá nhân dưới hình thức cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu, cầm cố giấy tờ có giá, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của pháp luật. Hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại bao gồm:

- Cho vay
- Chiết khấu, tái chiết khấu, cầm cố giấy tờ có giá
- Bảo lãnh ngân hàng
- Cho thuê tài chính.

1.1.2.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

- Dịch vụ cung ứng các phương tiện thanh toán
- Dịch vụ thanh toán trong nước
- Dịch vụ thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ
- Thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ các tổ chức và cá nhân.
- Phát triển các sản phẩm ngân hàng điện tử
- Các sản phẩm khác như tư vấn tài chính, giữ hộ tài sản, thanh toán

séc...

1.1.2.4. Các hoạt động khác

- Góp vốn đầu tư, mua cổ phần của doanh nghiệp, tổ chức tín dụng khác từ nguồn vốn tự có.

- Tham gia thị trường tiền tệ: Thị trường đấu giá tín phiếu kho bạc, thị trường nội tệ và ngoại tệ liên ngân hàng, thị trường giấy tờ có giá ngắn hạn khác theo quy định của ngân hàng nhà nước.

- Hoạt động uỷ thác và đại lý liên quan đến hoạt động ngân hàng, kể cả việc quản lý tài sản, vốn đầu tư của các tổ chức, cá nhân theo hợp đồng.

- Hoạt động kinh doanh bảo hiểm.
- Hoạt động dịch vụ chứng khoán

- Các hoạt động khác như bảo quản vật quý hiếm, giấy tờ có giá, cho thuê kết, dịch vụ cầm đồ và các dịch vụ khác theo quy định của Pháp luật.

1.2. Dịch vụ NHBL của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng bán lẻ

Trong những năm gần đây, các dịch vụ tài chính ngân hàng đã thay đổi rất nhiều với sự bùng nổ của các ngân hàng đã làm thay đổi cách tiếp cận về các hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại. Thời kỳ đầu các ngân hàng cung cấp các dịch vụ phục vụ cho đối tượng chính như: các tổ chức tài chính, các doanh nghiệp, các khách hàng cá nhân giàu có. Địa điểm để tổ chức các giao dịch với nhau là tại các ngân hàng, trong khung giờ xác định, bị bó hẹp. Tuy nhiên trong mấy năm trở lại đây, kinh tế xã hội đã có sự phát triển đáng kể mang đến một đời sống đầy đủ và sung túc hơn cho người dân không chỉ trên phương diện thu nhập mà còn cả về trình độ dân trí cao hơn, khả năng tiếp cận mở rộng hơn tới các dịch vụ tiêu dùng của nền kinh tế, thói quen tiêu dùng tăng... Xu hướng này đã mang tới cho thị trường tài chính cơ hội khai thác các nguồn lực trong dân cũng như khả năng cung cấp các dịch vụ tài chính cho dân cư. Vì vậy, dịch vụ NHBL ngày càng được quan tâm, đầu tư và phát triển.

Thuật ngữ “ngân hàng bán lẻ” có từ gốc tiếng Anh là Retail banking. Theo nghĩa đen trong cung cấp dịch vụ ngân hàng bán lẻ nghĩa là cung cấp các sản phẩm đến tận tay người tiêu dùng với số lượng nhỏ. Nó ngược với bán buôn là việc cung cấp cho người trung gian với số lượng lớn. Ngoài ra cũng đang tồn tại nhiều cách hiểu khác nhau về dịch vụ ngân hàng bán lẻ.

Theo Tổ chức thương mại thế giới (WTO): dịch vụ ngân hàng bán lẻ là loại hình dịch vụ điển hình của ngân hàng nơi mà khách hàng cá nhân có thể đến giao dịch tại những chi nhánh (phòng giao dịch) của các NH để thực hiện các dịch vụ như: tiền gửi tiết kiệm và kiểm tra tài khoản, thế chấp vay vốn, dịch vụ thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ và một số dịch vụ khác đi kèm...

Theo các chuyên gia của học viện Công nghệ Châu Á – AIT: ngân hàng bán lẻ là ngân hàng cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tới từng cá nhân riêng lẻ, các doanh nghiệp vừa và nhỏ thông qua mạng lưới chi nhánh, hoặc là việc khách hàng có thể tiếp cận trực tiếp với sản phẩm dịch vụ ngân hàng thông qua các phương tiện công nghệ thông tin, điện tử viễn thông .

Theo từ điển Ngân hàng và tin học thì Retail banking – dịch vụ ngân hàng bán lẻ /ngành vụ ngân hàng bán lẻ - là dịch vụ ngân hàng dành cho quảng đại quần chúng, thường là một nhóm các dịch vụ tài chính gồm cho vay trả dần, vay thế chấp, tín dụng chứng khoán, nhận tiền gửi và các tài khoản cá nhân ...

Như vậy, có thể đi đến một định nghĩa thống nhất và khái quát về dịch vụ NHBL: *dịch vụ ngân hàng bán lẻ có thể hiểu là dịch vụ ngân hàng được cung ứng tới từng cá nhân riêng lẻ, các doanh nghiệp vừa và nhỏ thông qua mạng lưới chi nhánh, hoặc khách hàng có thể tiếp cận trực tiếp với sản phẩm dịch vụ ngân hàng thông qua các phương tiện công nghệ thông tin, điện tử vi tính, hoạt động viễn thông.*

Khái niệm trên cũng cho thấy NHBL khác với ngân hàng bán buôn là các ngân hàng cung cấp các dịch vụ cho các doanh nghiệp lớn, tập đoàn kinh tế, các NHTM và các tổ chức tài chính khác. Tại Mỹ cũng như trong từ điển Ngân hàng và tài chính của ngân hàng Anh, hoạt động ngân hàng bán buôn là hoạt động cung cấp dịch vụ cho NHTM và các định chế tài chính, còn hoạt động NHBL là dịch vụ ngân hàng cho công chúng nói chung. Quy mô của một khoản giao dịch vụ ngân hàng bán lẻ nhỏ hơn so với bán buôn nhiều lần

1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng bán lẻ

- Phục vụ chủ yếu cho các khách hàng cá nhân, hộ gia đình và các doanh nghiệp nhỏ và vừa.
- Giá trị từng khoản giao dịch không cao
- Sản phẩm của dịch vụ NHBL vừa có sản phẩm thuộc tài sản nợ như tiết kiệm dân cư, vừa có sản phẩm thuộc tài sản có như cho vay cá nhân.