

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

---

**TRẦN THỊ HỒNG PHƯỢNG**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

**THÁI NGUYÊN - 2013**

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

---

**TRẦN THỊ HỒNG PHƯỢNG**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: GS.TS MAI NGỌC CƯỜNG**

**THÁI NGUYÊN - 2013**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực, xuất phát từ tình hình thực tế của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ (BIDV Phú Thọ).

**Tác giả luận văn**

**Trần Thị Hồng Phượng**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài “*Phát triển dịch vụ bán lẻ tại ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, những ý kiến đóng góp quý báu của nhiều cơ quan, cá nhân.

Trước hết tôi xin được gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu, Ban chủ nhiệm khoa và các thầy cô giáo khoa sau đại học Trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên - những người đã tạo điều kiện, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập.

Đặc biệt, tôi xin trân trọng cảm ơn **GS.TS Mai Ngọc Cường** - người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp tại Ngân hàng BIDV Phú Thọ đã giúp đỡ và tạo điều kiện khi điều tra, thu thập số liệu để nghiên cứu luận văn.

Ngoài ra, tôi cũng nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, sự động viên và tạo điều kiện về thời gian và tinh thần của lãnh đạo, bạn bè, đồng nghiệp đơn vị nơi tôi công tác.

Với tấm lòng chân thành, tôi xin cảm ơn mọi sự giúp đỡ quý báu đó./.

*Thái Nguyên, ngày 15 tháng 11 năm 2013*

**Tác giả luận văn**

**Trần Thị Hồng Phượng**

## MỤC LỤC

Lời cam đoan .....	i
Lời cảm ơn .....	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục các từ viết tắt.....	viii
Danh mục các bảng .....	ix
Danh mục các biểu đồ, hình, sơ đồ .....	x
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	2
5. Kết cấu luận văn.....	3
<b>Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ</b> <b>BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	<b>4</b>
1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại và các dịch vụ bán lẻ của NHTM.....	4
1.1.1. Khái niệm về hoạt động NHTM .....	4
1.1.1.1. Khái niệm NHTM .....	4
1.1.1.2. Chức năng của NHTM.....	5
1.1.2. Các hoạt động của NHTM .....	6
1.1.2.1. Hoạt động huy động vốn.....	6
1.1.2.2. Hoạt động tín dụng.....	6
1.1.2.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ bao gồm.....	6
1.1.2.4. Các hoạt động khác .....	6
1.2. Các dịch vụ bán lẻ của Ngân hàng thương mại.....	7
1.2.1. Khái niệm dịch vụ Ngân hàng bán lẻ.....	7
1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ Ngân hàng bán lẻ.....	8
1.2.3. Vai trò dịch vụ bán lẻ của ngân hàng trong nền kinh tế: .....	9
1.2.3.1. Đối với khách hàng và nền kinh tế.....	9

1.2.3.2. Đối với ngân hàng .....	10
1.2.4. Các sản phẩm và dịch vụ bán lẻ của Ngân hàng .....	11
1.2.4.1. Nghiệp vụ huy động vốn đối với khách hàng là cá nhân, các doanh nghiệp vừa và nhỏ .....	11
1.2.4.2. Cho vay cá nhân, các doanh nghiệp vừa và nhỏ .....	14
1.2.4.3. Hoạt động dịch vụ thẻ .....	17
1.2.4.4. Dịch vụ kiều hối .....	18
1.2.4.5. Dịch vụ ngân hàng bán lẻ điện tử .....	19
1.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ bán lẻ .....	21
1.3.1. Những nhân tố bên trong.....	21
1.3.1.1. Chiến lược kinh doanh của ngân hàng .....	21
1.3.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực .....	22
1.3.1.3. Cơ sở vật chất, công nghệ ngân hàng.....	22
1.3.1.4. Năng lực tài chính .....	23
1.3.1.5. Thương hiệu của ngân hàng, hoạt động truyền thông và marketing.....	24
1.3.2. Những nhân tố bên ngoài .....	25
1.3.2.1. Môi trường pháp lý .....	25
1.3.2.2. Môi trường kinh tế .....	26
1.3.2.3. Môi trường văn hoá – xã hội.....	26
1.3.2.4. Môi trường công nghệ.....	27
1.3.2.5. Môi trường cạnh tranh và hội nhập.....	28
1.4. Kinh nghiệm về dịch vụ bán lẻ của một số ngân hàng thương mại trong nước và bài học kinh nghiệm cho BIDV Phú Thọ .....	29
1.4.1. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	29
1.4.2. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam.....	29
1.4.3. Một số bài học kinh nghiệm rút ra có thể vận dụng cho BIDV Phú Thọ .....	31
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>33</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	33

2.2.2. Kết quả điều tra .....	36
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	36
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	37
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh số lượng phát triển dịch vụ bán lẻ như .....	37
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng dịch vụ bán lẻ .....	37
2.3.3. Các chỉ tiêu phản ánh về điều kiện phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ .....	37
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI BIDV PHÚ THỌ .....</b>	<b>38</b>
3.1. Tổng quan về BIDV Phú Thọ .....	38
3.1.1. Khái quát tình hình kinh tế - xã hội tỉnh Phú Thọ.....	38
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển BIDV Phú Thọ .....	39
3.1.3. Cơ cấu tổ chức và nguồn nhân lực .....	41
3.1.3.1. Cơ cấu tổ chức.....	41
3.1.3.2. Nguồn nhân lực .....	43
3.1.4. Mạng lưới hoạt động và cơ sở vật chất .....	44
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Phú Thọ .....	46
3.1.5.1. Huy động vốn.....	46
3.1.5.2. Tín dụng .....	48
3.1.5.3. Dịch vụ ngân hàng .....	51
3.1.5.4. Kết quả kinh doanh .....	51
3.2. Thực trạng hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ .....	52
3.2.1. Quá trình triển khai và hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ ...	52
3.2.2. Danh mục sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	53
3.2.3. Kết quả hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ .....	55
3.2.3.1. Huy động vốn dân cư .....	55
3.2.3.2. Hoạt động tín dụng bán lẻ .....	59
3.2.3.3. Dịch vụ thẻ .....	60
3.2.3.4. Dịch vụ BSMS .....	62
3.2.3.5. Dịch vụ kiều hối.....	62
3.2.3.6. Dịch vụ phi tín dụng khác .....	63

3.3. Đánh giá hoạt động dịch vụ bán lẻ tại BIDV Phú Thọ .....	64
3.3.1. Những ưu điểm.....	64
3.3.2. Những hạn chế .....	66
3.3.3. Nguyên nhân của hạn chế .....	68
3.3.3.1. Nguyên nhân từ những nhân tố bên ngoài .....	68
3.3.3.2. Nguyên nhân từ những nhân tố bên trong.....	68
<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI BIDV PHÚ THỌ .....</b>	<b>70</b>
4.1. Định hướng trong việc phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của BIDV Phú Thọ .....	70
4.1.1. Bối cảnh phát triển dịch vụ bán lẻ của BIDV Phú Thọ những năm tới .....	70
4.1.1.1. Định hướng phát triển kinh tế xã hội tỉnh Phú Thọ những năm 2013-2015 tầm nhìn 2020 .....	70
4.1.1.2. Các chủ trương phát triển hoạt động kinh doanh nói chung và dịch vụ bán lẻ nói riêng của BIDV Việt Nam .....	73
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ .....	76
4.2. Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ bán lẻ tại BIDV Phú Thọ .....	77
4.2.1. Giải pháp thứ nhất hoàn thiện mô hình tổ chức kinh doanh hướng vào khách hàng cá nhân.....	77
4.2.2. Giải pháp thứ hai là mở rộng mạng lưới hoạt động .....	79
4.2.3. Giải pháp thứ ba là nâng cao kỹ năng bán sản phẩm dịch vụ của nhân viên..	80
4.2.4. Giải pháp thứ tư là nâng cao hiệu quả hoạt động truyền thông, tiếp thị và quảng bá .....	83
4.2.5. So sánh lợi ích và chi phí thực hiện các giải pháp trên.....	85
4.2.5.1. Về lợi ích của các giải pháp. ....	85
4.2.5.2. Về chi phí cho các giải pháp. ....	86
4.3. Một số kiến nghị.....	87
4.3.1. Kiến nghị với Nhà nước .....	87
4.3.1.1. Hoàn thiện hành lang pháp lý cho hoạt động dịch vụ bán lẻ của các NHTM....	87
4.3.1.2. Tạo môi trường kinh tế vĩ mô ổn định .....	88
4.3.1.3. Thúc đẩy việc thanh toán không dùng tiền mặt của nền kinh tế.....	88



4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước .....	88
4.3.2.1. Hoàn thiện các văn bản hướng dẫn dưới Luật .....	88
4.3.2.2. Áp dụng lãi suất thoả thuận trong huy động vốn từ dân cư .....	88
4.3.2.3. Điều chỉnh mức dự trữ bắt buộc phù hợp giữa các tổ chức tín dụng.....	89
4.3.3. Kiến nghị với BIDV .....	89
4.3.3.1. Phát triển sản phẩm dịch vụ bán lẻ phù hợp với từng phân đoạn khách hàng....	89
4.3.3.2. Tăng cường hỗ trợ Chi nhánh trong công tác đào tạo.....	90
4.3.4. Kiến nghị với tỉnh Phú Thọ.....	90
<b>KẾT LUẬN</b> .....	92
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	93
<b>PHỤ LỤC</b> .....	95

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Nội dung
1.	Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
2.	ATM	Máy giao dịch tự động
3.	BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
4.	BIDV Phú Thọ	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ
5.	BSMS	Tin nhắn thông tin tài khoản
6.	CSXH	Chính sách xã hội
7.	GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
8.	IBMB	Dịch vụ ngân hàng qua internet và điện thoại di động
9.	KH	Khách hàng
10.	MB	Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội
11.	MHB	Ngân hàng TMCP phát triển nhà Đồng bằng Sông Cửu Long
12.	NHBL	Ngân hàng bán lẻ
13.	NHTM	Ngân hàng thương mại
14.	NHNN	Ngân hàng nhà nước
15.	NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
16.	NHTW	Ngân hàng trung ương
17.	NN	Nhà nước
18.	QHKH	Quan hệ khách hàng
19.	VIBBank	Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế Việt Nam
20.	Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam
21.	VPBank	Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
22.	WU	Western Union (Dịch vụ chuyển tiền quốc tế)