

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

**LÊ THỊ THU HƯỜNG**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -  
CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ  
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

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

**LÊ THỊ THU HƯỜNG**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -  
CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ  
Mã số: 60 34 04 10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGHIÊM THỊ THÀ**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn “*Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Vĩnh Phúc*” là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do ngân hàng TMCP Vietinbank Vĩnh Phúc cung cấp, và ngoài ra là các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ đồng nghiệp và khách hàng của ngân hàng, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Thái nguyên, tháng 7 năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Lê Thị Thu Hương**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Vĩnh Phúc*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý Đào tạo Sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **PGS.TS. Nghiêm Thị Thà**, các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng Công thương Vĩnh Phúc, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

*Thái nguyên, tháng 7 năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Lê Thị Thu Hương**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT TIẾNG VIỆT .....	vi
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT TIẾNG ANH.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH, BIỂU ĐỒ.....	ix
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Sự cần thiết nghiên cứu đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Tổng quan tình hình nghiên cứu .....	3
5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của Luận văn.....	4
6. Bố cục của Luận văn.....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>5</b>
1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại.....	5
1.1.2. Chức năng của NHTM.....	5
1.1.3. Các hoạt động cơ bản của NHTM.....	7
1.2. Dịch vụ Ngân hàng bán lẻ của NHTM .....	9
1.2.1. Các khái niệm cơ bản.....	9
1.2.2. Đặc điểm dịch vụ NHBL .....	11
1.2.3. Vai trò của dịch vụ NHBL .....	12
1.2.4. Các dịch vụ NHBL.....	15
1.2.5. Những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ NHBL của NHTM.....	21

1.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại một số ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam .....	24
1.3.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ NHBL của ngân hàng HSBC Việt Nam.....	24
1.3.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ NHBL của ngân hàng Citibank Việt Nam .....	25
1.3.3. Bài học kinh nghiệm đối với VietinBank Vĩnh Phúc .....	26
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>27</b>
2.1. Các 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 phân tích, tổng hợp thông tin.....	29
2.2.3. Xây dựng thang đo .....	31
2.2.4. Các chỉ tiêu phân tích.....	33
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH VĨNH PHÚC.....</b>	<b>34</b>
3.1. Giới thiệu chung về VietinBank Vĩnh Phúc .....	34
3.1.1. Đặc điểm địa bàn kinh doanh và quá trình hình thành, phát triển của VietinBank Vĩnh Phúc.....	34
3.1.2. Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank Vĩnh Phúc giai đoạn 2011-2013.....	37
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại VietinBank Vĩnh Phúc .....	41
3.2.1. Dịch vụ huy động vốn.....	41
3.2.2. Dịch vụ tín dụng.....	44
3.2.3. Dịch vụ thẻ .....	48
3.2.4. Dịch vụ khác .....	51

3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ NHBL .....	53
3.3.1. Phân tích khảo sát nhân viên ngân hàng .....	53
3.3.2. Phân tích khảo sát khách hàng .....	63
3.4. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại VietinBank Vĩnh Phúc.....	68
3.4.1. Kết quả đạt được .....	68
3.4.2. Hạn chế dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại VietinBank Vĩnh Phúc.....	71
3.4.3. Nguyên nhân của các hạn chế .....	74
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI VIETINBANK VĨNH PHÚC .....</b>	<b>76</b>
4.1. Quan điểm, định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ bán lẻ của ngân hàng Vietinbank Vĩnh Phúc .....	76
4.1.1. Quan điểm phát triển dịch vụ NHBL .....	76
4.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ bán lẻ.....	77
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ bán lẻ của ngân hàng .....	79
4.2.1. Giải pháp nhằm phát triển các sản phẩm bán lẻ tại VietinBank Vĩnh Phúc .....	79
4.2.2. Giải pháp hỗ trợ phát triển dịch vụ bán lẻ.....	85
4.3. Kiến nghị .....	89
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	89
4.3.2. Kiến nghị với NHNN .....	90
4.3.3. Kiến nghị với Vietinbank Việt Nam .....	92
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>95</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>96</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>98</b>

**DANH MỤC VIẾT TẮT TIẾNG VIỆT**

<b>TT</b>	<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Nguyên nghĩa</b>
1	CNTT	Công nghệ thông tin
2	DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
3	DVBL	Dịch vụ bán lẻ
4	DVNH	Dịch vụ ngân hàng
5	NHBB	Ngân hàng bán buôn
6	NHBL	Ngân hàng bán lẻ
7	NHNN	Ngân hàng nhà nước
8	NHTM	Ngân hàng thương mại
9	TMCP	Thương mại cổ phần
10	KHCN	Khách hàng cá nhân
11	NHCT	Ngân hàng công thương
12	NH	Ngân hàng
13	PGD	Phòng giao dịch
14	VietinBank Vĩnh Phúc	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Vĩnh Phúc
15	VNĐ	Việt Nam đồng



### DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT TIẾNG ANH

TT	Viết tắt	Tên đầy đủ tiếng Anh	Nghĩa tiếng Việt
1	ATM	Automatic Teller Machine	Máy rút tiền tự động
	BIDV	Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam	Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam
2	CitiBank	CitiBank	Ngân hàng Citi
	EDC	Electronic Data Capture	Thiết bị đọc thẻ điện tử
3	HSBC	The HongKong and Shanghai Banking Corporation	Ngân hàng Hồng Kông - Thượng Hải
4	POS	Point of Sale	Điểm chấp nhận thanh toán thẻ
5	SMS	Short Message Services	Dịch vụ tin nhắn ngắn
5	SMS Banking	Short Message Services Banking	
	Vietinbank	Viet Nam joined stock commercial Bank for Industry and Trade	Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam
6	WU	Western Union	Dịch vụ chuyển tiền nhanh
7	WTO	World Trade Organization	Tổ chức thương mại thế giới

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Thang đo nghiên cứu .....	31
Bảng 2.2. Thang đo đánh giá sự hài lòng của khách hàng.....	32
Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank Vĩnh Phúc giai đoạn 2011-2013 .....	38
Bảng 3.2: Tình hình huy động vốn đối với dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Vietinbank Vĩnh Phúc giai đoạn (2011-2013).....	42
Bảng 3.3: Tình hình tín dụng tại ngân hàng Vietinbank Vĩnh Phúc.....	45
Bảng 3.4: Số lượng thẻ tại ngân hàng Vietinbank Vĩnh Phúc giai đoạn 2011-2013 .....	48
Bảng 3.5. Tình hình sử dụng thẻ tại VietinBank Vĩnh Phúc .....	49
Bảng 3.6: Số liệu dịch vụ kiều hối qua các năm.....	51
Bảng 3.7: Số liệu mua ngoại tệ qua các năm .....	52
Bảng 3.8. Kết quả phân tích nhân khẩu học của nhân viên ngân hàng.....	53
Bảng 3.9. Kiểm định độ tin cậy thang đo khảo sát nhân viên .....	56
Bảng 3.10. Phân tích nhân tố .....	57
Bảng 3.11. Phân tích thống kê mô tả .....	59
Bảng 3.12. Phân tích hồi quy .....	61