

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO      NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH**



**ĐÀO LÊ KIỀU OANH**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ  
NGÂN HÀNG BÁN BUÔN VÀ BÁN LẺ  
TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ  
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM**

**LUẬN ÁN TIẾN SỸ KINH TẾ**

**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH – NĂM 2012**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HỒ CHÍ MINH**

-----

**ĐÀO LÊ KIỀU OANH**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ  
NGÂN HÀNG BÁN BUÔN VÀ BÁN LẺ  
TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ  
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM**

**LUẬN ÁN TIẾN SỸ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: Kinh tế tài chính ngân hàng**

**MÃ SỐ: 62.31.12.01**

**Người hướng dẫn khoa học:**

**GS.,TS. NGUYỄN THANH TUYỀN**

**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - 2012**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là: **ĐÀO LÊ KIỀU OANH**

Sinh ngày 26 tháng 02 năm 1983

Quê quán: Đồng Nai

Hiện công tác tại: **Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển TP. HCM** (134 Nguyễn Công Trứ Phường Nguyễn Thái Bình Quận 1 TP HCM)

Là nghiên cứu sinh khóa: XIII của Trường Đại Học Ngân Hàng TP. HCM

Cam đoan luận án: “**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN BUÔN VÀ BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM**”

Người hướng dẫn khoa học: **GS.,TS. NGUYỄN THANH TUYỀN**

Luận án được thực hiện tại Trường Đại Học Ngân Hàng Tp.Hồ Chí Minh.

Luận án này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nghiên cứu có tính độc lập riêng, không sao chép bất kỳ tài liệu nào và chưa được công bố toàn bộ nội dung này bất kỳ ở đâu; các số liệu, các nguồn trích dẫn trong luận văn được chú thích nguồn gốc rõ ràng, minh bạch.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan danh dự của tôi.

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2012*

*Tác giả*

**Đào Lê Kiều Oanh**

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tiếng Anh	Tiếng Việt
ACB		Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
ALCO	Asset Liability Committee	Uy ban quản lý Tài sản Nợ - Có
Agribank		Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
ATM	Automated Teller Machine	Máy rút tiền tự động
BIC		Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BHXH		Bảo hiểm xã hội
BIDV	Bank for investment and development of Viet Nam	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CAR	Capital Adequacy Ratio	Hệ số an toàn vốn
CNTT		Công nghệ thông tin
DNNN		Doanh nghiệp Nhà nước
DNNVV		Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DVNH		Dịch vụ ngân hàng
ĐCTC		Định chế tài chính
ĐKKD		Đăng ký kinh doanh
EIB		Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất Nhập Khẩu
GATS	General Agreement on Trade in Services	Hiệp định chung về thương mại dịch vụ của WTO
GDP	Gross Domestic Product	Tổng sản phẩm quốc nội
GTCG		Giấy tờ có giá
HĐQT		Hội đồng quản trị
HSBC		Ngân hàng Hồng Kông - Thượng Hải
IAS	International Accounting Standard	Chuẩn mực kế toán quốc tế
JBIC	Japan Bank for	Ngân hàng Hợp tác quốc tế Nhật Bản

	International Cooperation	
IBMB	Internet banking and Mobibanking	Dịch vụ ngân hàng điện tử
IFRS	International Financial Report Standard	Chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế
ISO	International Organization for Standardization	Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế
KBNN		Kho bạc Nhà nước
KKH		Không kỳ hạn
KHDN		Khách hàng doanh nghiệp
M&A	Mergers and acquisitions	Mua bán và sáp nhập
MBB		Ngân hàng Quân đội
NHBB		Ngân hàng bán buôn
NHBL		Ngân hàng bán lẻ
NHNN		Ngân hàng Nhà nước
NHNN& PTNT VN		Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
NHTM		Ngân hàng thương mại
NHTMCP		Ngân hàng thương mại Cổ phần
NHTMCP ĐT & PTVN		Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
NHTMNN		Ngân hàng thương mại Nhà nước
NHNNg		Ngân hàng nước ngoài
NHTMQD		Ngân hàng thương mại Quốc doanh
NHTMVN		Ngân hàng thương mại Việt Nam
NHTW		Ngân hàng trung ương
ODA	Official Development Assistance	Viện trợ phát triển chính thức
POS		Điểm chấp nhận thẻ
QHKHCN		Quan hệ khách hàng cá nhân
ROA		Return on Asset - Tỷ lệ lợi nhuận sau thuế/tổng tài sản

ROE	Return on Equity	Tỷ lệ lợi nhuận sau thuế/vốn chủ sở hữu
STB		Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín
SPDV		Sản phẩm dịch vụ
TA2	Technology Application 2	Dự án Hỗ trợ kỹ thuật giai đoạn 2
TCB		Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ Thương
TCTD		Tổ chức tín dụng
TCNT II		Tài chính nông thôn II
TCKT		Tổ chức kinh tế
TTCK		Thị trường chứng khoán
TTTM		Tài trợ thương mại
VAS	Vietnam Accounting Standard	Chuẩn mực kế toán Việt Nam
VBARD		Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
VCB	Vietcombank	Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam
VCSH		Vốn chủ sở hữu
Vietinbank/CTG		Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam
VĐL		Vốn điều lệ
VND	Vietnam Dong	Đồng Việt Nam
XH		Xã hội
WTO	World Trade Organization	Tổ chức thương mại thế giới

## DANH MỤC BẢNG SỐ LIỆU

TT	TT BẢNG	TÊN BẢNG	TRANG
1	Bảng 1.1	Quy mô tài trợ dự án toàn cầu	16
2	Bảng 1.2	Quy mô cho vay đồng tài trợ toàn cầu	18
3	Bảng 2.1	Tình hình kết quả kinh doanh của BIDV giai đoạn 2006 – 2010	83
4	Bảng 2.2	Cơ cấu tài sản sinh lời và không sinh lời	84
5	Bảng 2.3	Tình hình huy động vốn của BIDV giai đoạn 2006 – 2010	86
6	Bảng 2.4	Quy mô huy động của một số NHTMVN	86
7	Bảng 2.5	Thị phần huy động vốn của các NHTM	88
8	Bảng 2.6	Thị phần huy động vốn bán buôn của các ngân hàng	89
9	Bảng 2.7	Thị phần HĐV tiền gửi của cá nhân so với tổng huy động vốn 2010	91
10	Bảng 2.8	Cơ cấu huy động vốn của BIDV	91
11	Bảng 2.9	Tỷ trọng huy động vốn bán buôn và bán lẻ tại BIDV	94
12	Bảng 2.10	Tình hình hoạt động tín dụng của BIDV giai đoạn 2006 – 2010	96
13	Bảng 2.11	Tổng hợp dư nợ của BIDV và toàn ngành	97
14	Bảng 2.12	Tốc độ tăng trưởng dư nợ của BIDV giai đoạn 2006 – 2010	97
15	Bảng 2.13	Chất lượng tín dụng của BIDV giai đoạn 2006 – 2010	101
16	Bảng 2.14	Tỷ lệ nợ xấu của khối bán buôn và bán lẻ năm 2006 – 2010	102
17	Bảng 2.15	Hoạt động thanh toán trong nước giai đoạn 2006 – 2010	106
18	Bảng 2.16	Hoạt động tài trợ thương mại của BIDV giai đoạn 2006 – 2010	107
19	Bảng 2.17	Doanh số và thu phí thanh toán biên mậu giai đoạn 2006 – 2010	108
20	Bảng 2.18	Cơ cấu doanh số và thu ròng kinh doanh ngoại tệ giai đoạn 06 – 10	112
21	Bảng 2.19	Dịch vụ thu hộ của BIDV năm 2008 – 2010	115
22	Bảng 2.20	Doanh số và thu phí dịch vụ Homebanking 2008 – 2010	116
23	Bảng 2.21	Hoạt động kinh doanh thẻ tại BIDV giai đoạn 2006 – 2010	117
24	Bảng 2.22	Kết quả thu phí và tổng doanh số chuyển tiền WU	119
25	Bảng 2.23	Tình hình triển khai dịch vụ thanh toán hóa đơn đến 31/12/2010	120
26	Bảng 2.24	Thu dịch vụ của các ngân hàng giai đoạn 2006 – 2010	123
27	Bảng 2.25	Dịch vụ của BIDV so với một số đối thủ cạnh tranh	132

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

TT	TT BIỂU ĐỒ	TÊN BIỂU	TRANG
1	Biểu đồ 2.1	Thị phần tín dụng năm 2010	80
2	Biểu đồ 2.2	Thị phần HĐV năm 2010	80
3	Biểu đồ 2.3	Thị phần tài sản năm 2010	81
4	Biểu đồ 2.4	Tăng trưởng hoạt động kinh doanh của BIDV	83
5	Biểu đồ 2.5	Cơ cấu tài sản của BIDV	84
6	Biểu đồ 2.6	Cơ cấu tài sản của BIDV giai đoạn 2006 – 2010	85
7	Biểu đồ 2.7	Biểu đồ tốc độ tăng trưởng huy động vốn của các ngân hàng giai đoạn 2006 – 2010	87
8	Biểu đồ 2.8	Tăng trưởng huy động vốn bán buôn giai đoạn 2006 – 2010	87
9	Biểu đồ 2.9	Tăng trưởng huy động vốn dân cư	88
10	Biểu đồ 2.10	Thị phần huy động vốn dân cư của các TCTD	90
11	Biểu đồ 2.11	Cơ cấu huy động vốn bán lẻ theo loại tiền của BIDV giai đoạn 2006-2010	92
12	Biểu đồ 2.12	Cơ cấu huy động vốn bán buôn theo loại tiền của BIDV giai đoạn 2006 – 2010	92
13	Biểu đồ 2.13	Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn	93
14	Biểu đồ 2.14	Tăng trưởng tiền gửi dân cư theo kỳ hạn	93
15	Biểu đồ 2.15	Tăng trưởng tiền gửi bán buôn theo kỳ hạn	94
16	Biểu đồ 2.16	So sánh tính ổn định nền vốn theo đối tượng khách hàng	94
17	Biểu đồ 2.17	Tỷ trọng dư nợ bán buôn và bán lẻ tại BIDV từ năm 2006-2010	98
18	Biểu đồ 2.18	So sánh cho vay bán lẻ của BIDV với một số ngân hàng	100
19	Biểu đồ 2.19	Tăng trưởng tín dụng bán lẻ giai đoạn 2006 – 2010	100
20	Biểu đồ 2.20	Dư nợ cho vay và tỷ lệ nợ xấu giai đoạn 2006 – 2010	101
21	Biểu đồ 2.21	Cơ cấu dư nợ tín dụng theo ngành nghề kinh doanh 2006 – 2010	103
22	Biểu đồ 2.22	Cơ cấu sản phẩm tín dụng bán lẻ tại BIDV 31/12/2010	104
23	Biểu đồ 2.23	Thu nhập từ hoạt động thanh toán giai đoạn 2006 – 2010	105
24	Biểu đồ 2.24	Doanh số thanh toán giai đoạn 2006 – 2010	108
25	Biểu đồ 2.25	Thu phí dịch vụ ngân quỹ của BIDV	110



26	Biểu đồ 2.26	Phí dịch vụ bảo lãnh của BIDV	111
27	Biểu đồ 2.27	Tăng trưởng dịch vụ bảo lãnh giai đoạn 2006 – 2010	112
28	Biểu đồ 2.28	Doanh số và thu ròng kinh doanh ngoại tệ giai đoạn 2006 – 2010	113
29	Biểu đồ 2.29	Cơ cấu doanh số và thu ròng từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ năm 2010	114
30	Biểu đồ 2.30	Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ giai đoạn 2006 – 2010	118
31	Biểu đồ 2.31	Cơ cấu nguồn thu hoạt động kinh doanh thẻ năm 2010 của BIDV	118
32	Biểu đồ 2.32	Thu dịch vụ của một số ngân hàng	123

## DANH MỤC HÌNH VẼ

TT	THỨ TỰ HÌNH VẼ	TÊN HÌNH	TRANG
1	Hình 1.1	Mô hình cho vay đồng tài trợ	18
2	Hình 1.2	Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng theo mô hình SERVQUAL	24
3	Hình 2.1	Mô hình cơ cấu tổ chức bộ máy hệ thống BIDV trước cổ phần hóa	69
4	Hình 2.2	Mô hình tổ chức của NHTMCP BIDV	70
5	Hình 2.3:	Cơ cấu tổ chức tại Hội sở chính NHTMCP	71
6	Hình 2.4	Vị thế của BIDV trong ngành ngân hàng	80