

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

LÊ DUY THÀNH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN TUYÊN QUANG**

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 DUY THÀNH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN TUYÊN QUANG**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN MẠNH HÙNG

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 Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Tuyên Quang*” là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do, ngân hàng BIDV Chi nhánh Tuyên Quang 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.

Ngày 30 tháng 10 năm 2014

Tác giả luận văn

Lê Duy Thành

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Tuyên Quang*”, 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: Tiến sĩ Nguyễn Mạnh Hùng, 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 Vietinbank 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.

Tuyên Quang, ngày 30 tháng 10 năm 2014

Tác giả luận văn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ	vii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng nghiên cứu.....	2
4. Phạm vi nghiên cứu.....	2
5. Ý nghĩa khoa học của đề tài	2
6. Bố cục của Luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Tổng quan về dịch vụ ngân hàng bán lẻ	4
1.1.1. Định nghĩa về dịch vụ ngân hàng bán lẻ	4
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	5
1.1.3. Vai trò của dịch vụ NHBL	6
1.1.4. Các dịch vụ NHBL chủ yếu	9
1.2. Sự cần thiết phải phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của NHTM.....	14
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới dịch vụ bán lẻ của ngân hàng thương mại.....	16
1.3.1. Nhân tố khách quan.....	16
1.3.2. Nhân tố chủ quan	17
1.4. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ NHBL của một số NHTM	21
1.4.1. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ NHBL của một số Ngân hàng trên thế giới.....	21
1.4.2. Kinh nghiệm của một số NHBL của Việt Nam	23
1.4.3. Bài học kinh nghiệm đối với ngân hàng BIDV chi nhánh Tuyên Quang.....	25

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	27
2.1. 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 xử lý thông tin	28
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	29
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	33
2.3.1. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng bán lẻ BIDV chi nhánh Tuyên Quang	33
2.3.2. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả quản lý hoạt động bán lẻ tại ngân hàng	33
Chương 3: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI BIDV CHI NHÁNH TUYÊN QUANG	34
3.1. Tổng quan về Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Tuyên Quang	34
3.1.1. Đặc điểm kinh tế xã hội tỉnh Tuyên Quang	34
3.1.2. Giới thiệu chung về Ngân hàng BIDV Tuyên Quang.....	35
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV chi nhánh Tuyên Quang giai đoạn gần đây (giai đoạn 2011-2013).....	41
3.2. Thực trạng hoạt động dịch vụ bán lẻ của BIDV chi nhánh Tuyên Quang.....	45
3.2.1. Dịch vụ huy động vốn	45
3.2.2. Dịch vụ cho vay	49
3.2.3. Dịch vụ khác	51
3.3. Một số hoạt động nhằm phát triển dịch vụ bán lẻ tại BIDV Tuyên Quang	52
3.3.1. Về marketing dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	52
3.3.2. Về phát triển các sản phẩm	54
3.3.3. Về nguồn nhân lực	56
3.3.4. Cơ sở vật chất.....	57
3.3.5. Về mạng lưới kênh phân phối	58
3.3.6. Về phòng ngừa, hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng bán lẻ	59

3.4. Phân tích kết quả khảo sát.....	61
3.4.1. Phân tích đặc điểm đối tượng khảo sát	61
3.4.2. Kiểm định độ tin cậy của dữ liệu khảo sát	63
3.4.3. Phân tích thống kê mô tả.....	64
3.4.4. Phân tích yếu tố ảnh hưởng tới Phát triển dịch vụ bán lẻ tại ngân hàng BIDV Chi nhánh Tuyên Quang.....	70
3.4.5. Phân tích tương quan giữa các nhân tố	72
3.4.6. Phân tích mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố tới Phát triển dịch vụ bán lẻ.....	73
3.5. Ưu điểm và hạn chế trong công tác phát triển dịch vụ NHBL của BIDV chi nhánh Tuyên Quang	74
3.5.1. Ưu điểm.....	74
3.5.2. Hạn chế và nguyên nhân	75
Chương 4: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ	78
4.1. Mục tiêu, định hướng phát triển dịch vụ bán lẻ của ngân hàng BIDV Chi nhánh Tuyên Quang trong thời gian tới	78
4.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam	78
4.1.2. Mục tiêu hoạt động của BIDV Chi nhánh Tuyên Quang.....	80
4.2 Giải pháp phát triển dịch vụ bán lẻ của BIDV Tuyên Quang	81
4.2.1. Giải pháp phát triển Cơ sở vật chất.....	81
4.2.2. Giải pháp phát triển Nguồn nhân lực	84
4.2.3. Giải pháp phát triển Năng lực tài chính	86
4.2.4. Giải pháp phát triển Chính sách khách hàng.....	87
4.2.5. Giải pháp phát triển Sản phẩm dịch vụ	88
4.2.6. Giải pháp phát triển Hoạt động quảng cáo.....	90
4.3. Kiến nghị	92
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	92
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước	93
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng BIDV Việt Nam.....	95
KẾT LUẬN	96
TÀI LIỆU THAM KHẢO	98
PHỤ LỤC	100

DANH MỤC VIẾT TẮT

STT	CHỮ VIẾT TẮT	NGUYÊN NGHĨA
1	CNTT	Công nghệ thông tin
2	DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
3	DVBL	Dịch vụ bán lẻ
4	NHBB	Ngân hàng bán buôn
5	NHBL	Ngân hàng bán lẻ
6	NHNN	Ngân hàng nhà nước
7	NHTM	Ngân hàng thương mại
8	TMCP	Thương mại cổ phần

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

BẢNG

Bảng 3.1: Một số chỉ tiêu về kết quả hoạt động kinh doanh năm 2011-2013	43
Bảng 3.2: Cơ cấu vốn huy động của BIDV chi nhánh Tuyên Quang giai đoạn 2011-2013.....	45
Bảng 3.3: Cơ cấu huy động theo thời gian gửi tiền.....	47
Bảng 3.4: Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền gửi	48
Bảng 3.5: Cơ cấu dư nợ của BIDV chi nhánh Tuyên Quang giai đoạn (2011-2013)	50
Bảng 3.6: Một số dịch vụ khác BIDV chi nhánh Tuyên Quang đang triển khai	51
Bảng 3.7 Chi phí cho công tác marketing 2011 - 2014.....	53
Bảng 3.8 Số lượng - chất lượng lao động năm 2014.....	56
Bảng 3.7. Đặc điểm khách hàng	61
Bảng 3.8 Kiểm định thang đo khảo sát biến độc lập.....	63
Bảng 3.9 Kiểm định thang đo biến phụ thuộc	64
Bảng 3.10 Thang đo Cơ sở hạ tầng	65
Bảng 3.11 Thang đo Nguồn nhân lực	65
Bảng 3.12 Thang đo Năng lực tài chính	66
Bảng 3.13 Thang đo Chính sách khách hàng	67
Bảng 3.14 Thang đo Sản phẩm dịch vụ	67
Bảng 3.15 Thang đo Hoạt động Quảng cáo.....	68
Bảng 3.16 Thang đo Phát triển dịch vụ.....	69
Bảng 3.17 Phân tích nhân tố độc lập	70
Bảng 3.18 Phân tích nhân tố phụ thuộc.....	71
Bảng 3.19 Ma trận tương quan	72
Bảng 3.20 Phân tích hồi quy	73

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: Biểu đồ cơ cấu vốn huy động của BIDV chi nhánh Tuyên Quang	46
---	----

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Với chính sách kinh tế hội nhập, tình hình an ninh chính trị ổn định như hiện nay, các ngân hàng Việt Nam đang trong bối cảnh phải cạnh tranh gay gắt với các ngân hàng nước ngoài có thế mạnh về vốn, công nghệ ngân hàng. Để tồn tại và phát triển, trong cạnh tranh các ngân hàng Thương mại (NHTM) Việt Nam đã bắt đầu quan tâm khai thác thị trường bán lẻ, tăng cường tiếp cận với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình để tạo ra một thị trường lớn hơn, tiềm năng phát triển tăng lên và có khả năng phân tán rủi ro trong kinh doanh.

Cùng chung xu hướng đó, Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) đã có những định hướng chung trong lộ trình phát triển là lựa chọn dịch vụ ngân hàng bán lẻ (NHBL) là chiến lược kinh doanh lâu dài. Tuy nhiên việc mở rộng phát triển các dịch vụ NHBL tại BIDV chưa thực sự chuyển biến mạnh mẽ, các dịch vụ NHBL của BIDV chưa được khách hàng biết đến nhiều.

Tuyên Quang là một tỉnh miền núi phía Bắc, phát triển kinh tế nông nghiệp là chủ yếu. Nhưng trong nhiều năm gần đây, các ngành thương mại dịch vụ đã được tỉnh Tuyên Quang quan tâm phát triển, nhất là thương mại du lịch, dịch vụ. Các doanh nghiệp vừa và nhỏ được thành lập và hoạt động ngày càng hiệu quả, đời sống kinh tế của người dân nói chung được nâng lên. Bên cạnh đó, các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp, các doanh nghiệp... thực hiện trả lương cán bộ, công chức, nhân viên qua tài khoản ngân hàng càng nhiều. Trong khi đó, các dịch vụ NHBL của BIDV Tuyên Quang chưa đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng, việc phát triển các dịch vụ NHBL như: huy động vốn, cho vay, dịch vụ thanh toán, dịch vụ thẻ, chi trả lương... là vấn đề có tính thời sự và tất yếu.

Vì vậy cần phải có những giải pháp phát triển dịch vụ NHBL tại BIDV Tuyên Quang với mục đích giữ vững thị phần của Chi nhánh trên địa bàn tỉnh, góp phần hoàn thành chung kế hoạch kinh doanh của BIDV.

Với lý do đó tác giả đã chọn đề tài “***Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Tuyên Quang***” làm đề tài