

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

NGUYỄN VĂN QUÍ

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP
SÀI GÒN - HÀ NỘI, CHI NHÁNH QUẢNG NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

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

NGUYỄN VĂN QUÍ

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP
SÀI GÒN - HÀ NỘI, CHI NHÁNH QUẢNG NINH

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. VŨ VĂN HÓA

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn: “*Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội, chi nhánh Quảng Ninh*” là công trình nghiên cứu khoa học, độc lập của tôi. Các số liệu nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

Thái Nguyên, ngày 30 tháng 05 năm 2015

Tác giả luận văn

NGUYỄN VĂN QUÍ

LỜI CẢM ƠN

Luận văn được hoàn thành sau quá trình học tập tại Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên và quá trình nghiên cứu của bản thân tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn- Hà Nội - Chi nhánh Quảng Ninh.

Tôi xin chân thành cảm ơn Quý Thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt những kiến thức quý báu cho tôi trong suốt thời gian tôi theo học ở trường. Đồng thời tôi xin cảm ơn Ban Giám đốc, cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội - Chi nhánh Quảng Ninh đã giúp đỡ, hỗ trợ tôi trong thời gian nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Đặc biệt tôi xin chân thành cảm ơn **GS.TS. Vũ Văn Hóa** - người đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày 30 tháng 05 năm 2015

Tác giả luận văn

NGUYỄN VĂN QUÍ

MỤC LỤC

| | |
|--|-----------|
| LỜI CAM ĐOAN | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| MỤC LỤC..... | iii |
| DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT | vi |
| DANH MỤC BẢNG BIỂU | vii |
| DANH MỤC CÁC HÌNH, BIỂU ĐỒ..... | viii |
| MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu..... | 1 |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 2 |
| 4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn | 2 |
| 5. Kết cấu của luận văn | 2 |
| Chương 1: TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI | 3 |
| 1.1. Những nội dung cơ bản về dịch vụ NHTM..... | 3 |
| 1.1.1. Ngân hàng thương mại..... | 3 |
| 1.1.2. Dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại | 14 |
| 1.1.3. Nội dung của dịch vụ ngân hàng bán lẻ..... | 17 |
| 1.1.4. Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng thương mại..... | 24 |
| 1.2. Các nhân tố ảnh hưởng tới phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại..... | 31 |
| 1.2.1. Nhân tố khách quan | 31 |
| 1.2.2. Nhân tố chủ quan | 33 |
| 1.3. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ..... | 36 |
| 1.3.1. Kinh nghiệm của các nước trên thế giới | 36 |
| 1.3.2. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại ở Việt Nam..... | 37 |
| 1.3.3. Bài học kinh nghiệm đối với ngân hàng SHB chi nhánh Quảng Ninh..... | 43 |
| Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 45 |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu | 45 |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu..... | 45 |
| 2.2.1. Thiết kế nghiên cứu | 45 |
| 2.2.2. Nguồn số liệu | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.3. Phương pháp thu thập thông tin..... | 46 |
| 2.2.4. Phương pháp phân tích | 47 |
| 2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu | 48 |
| 2.3.1. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của NH..... | 48 |
| 2.3.2. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại SHB chi nhánh Quảng Ninh..... | 50 |
| Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI, CHI NHÁNH QUẢNG NINH TRONG THỜI GIAN 2012-2014 | 54 |
| 3.1. Khái quát về SHB chi nhánh Quảng Ninh | 54 |
| 3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của SHB..... | 54 |
| 3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy | 57 |
| 3.1.3. Phân tích tình hình hoạt động kinh doanh của SHB Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012-2014..... | 60 |
| 3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội, chi nhánh Quảng Ninh..... | 62 |
| 3.2.1. Kết quả hoạt động NHTMCP giai đoạn 2012-2014..... | 62 |
| 3.2.2. Sản phẩm dịch vụ NHTMCP..... | 72 |
| 3.2.3. Hệ thống chi nhánh và kênh phân phối | 76 |
| 3.2.4. Hoạt động marketing và phát triển thương hiệu | 77 |
| 3.2.5. Hạ tầng công nghệ thông tin..... | 78 |
| 3.2.6. Công tác quản trị và phát triển nguồn nhân lực..... | 79 |
| 3.3. Đánh giá thực hiện DVNHTMCP tại NHTMCP Sài Gòn - Hà Nội - Chi nhánh Quảng Ninh thời gian 2012 - 2014..... | 82 |
| 3.3.1. Kết quả đạt được | 82 |
| 3.3.2. Những tồn tại | 86 |
| 3.4. Đánh giá của khách hàng về các yếu tố ảnh hưởng tới sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, chi nhánh Quảng Ninh..... | 88 |
| 3.4.1. Mô tả thông tin mẫu điều tra..... | 88 |
| 3.4.2. Phân tích nhân tố khám phá để xác định nhóm các nhân tố ảnh hưởng tới sự phát triển DVNHTMCP của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, chi nhánh Quảng Ninh | 91 |
| 3.4.3. Hiệu chỉnh mô hình nghiên cứu..... | 96 |

| | |
|--|------------|
| 3.4.4. Phân tích hồi quy tương quan để xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố ảnh hưởng tới sự phát triển của dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, chi nhánh Quảng Ninh | 96 |
| 3.5 Kết luận về những kết quả đạt được, những hạn chế tồn tại và nguyên nhân ảnh hưởng tới sự phát triển DV NHBL tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội, Chi nhánh Quảng Ninh..... | 98 |
| 3.5.1. Những kết quả đã đạt được | 98 |
| 3.5.2. Những hạn chế tồn tại..... | 101 |
| 3.5.3. Nguyên nhân những hạn chế | 104 |
| Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI, CHI NHÁNH QUẢNG NINH | 108 |
| 4.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại | 108 |
| 4.1.1. Định hướng chung của SHB về dịch vụ NHBL | 108 |
| 4.1.2. Định hướng phát triển DVNHBL tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội, Chi nhánh Quảng Ninh..... | 109 |
| 4.2. Các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ NHBL tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, chi nhánh Quảng Ninh..... | 112 |
| 4.2.1. Nhóm giải pháp liên quan tới quản trị Chi nhánh | 112 |
| 4.2.2. Nhóm giải pháp liên quan tới sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ | 115 |
| 4.3. Kiến nghị..... | 118 |
| 4.3.1. Kiến nghị với SHB trung ương..... | 118 |
| 4.3.2. Kiến nghị với các cấp lãnh đạo tỉnh Quảng Ninh..... | 119 |
| 4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước | 119 |
| KẾT LUẬN | 121 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 122 |
| PHỤ LỤC..... | 124 |

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

| STT | KÝ HIỆU | NỘI DUNG |
|------------|----------------|-------------------------|
| 1 | DNNVV | Doanh nghiệp nhỏ và vừa |
| 2 | HĐQT | Hội đồng quản trị |
| 3 | NHBL | Ngân hàng bán lẻ |
| 4 | NHTM | Ngân hàng thương mại |
| 5 | TMCP | Thương mại cổ phần |

DANH MỤC BẢNG BIỂU

| | |
|--|----|
| Bảng 3.1: Tăng trưởng về tổng tài sản của SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012 -2014 | 60 |
| Bảng 3.2: Tăng trưởng về vốn của SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012-2014 | 60 |
| Bảng 3.3: Tăng trưởng về lợi nhuận của SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012-2014..... | 61 |
| Bảng 3.4: Các chỉ tiêu về khả năng sinh lời của SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012-2014 | 61 |
| Bảng 3.5. Tình hình huy động vốn tại SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012-2014..... | 63 |
| Bảng 3.6. Kết quả hoạt động tín dụng bán lẻ của SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012 - 2014 | 69 |
| Bảng 3.7. Thống kê giới tính của khách hàng..... | 88 |
| Bảng 3.8. Thống kê trình độ học vấn của khách hàng | 89 |
| Bảng 3.9. Thống kê thu nhập của khách hàng | 89 |
| Bảng 3.10. Thống kê nghề nghiệp của khách hàng | 90 |
| Bảng 3.11. Thống kê lý do chọn ngân hàng SHB chi nhánh Quảng Ninh | 90 |
| Bảng 3.12. Kiểm định KMO và Bartlett's | 92 |
| Bảng 3.13. Ma trận nhân tố xoay | 92 |
| Bảng 3.14. Hệ số Cronbach's Alpha các nhân tố trong chất lượng dịch vụ | 95 |
| Bảng 3.15: Mô hình tóm tắt sử dụng phương pháp OLS..... | 97 |
| Bảng 3.16: Kết quả hồi quy..... | 97 |

DANH MỤC CÁC HÌNH, BIỂU ĐỒ

| | |
|---|----|
| Hình 1.1: Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng theo mô hình SERVQUAL..... | 26 |
| Hình 3.1. Mô hình tổ chức của Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội | 58 |
| Hình 3.2. Mô hình tổ chức của Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội chi nhánh Quảng Ninh..... | 59 |
| Hình 3.3. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh | 96 |
| Biểu đồ 3.1: Kết quả huy động vốn theo khách hàng tại SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012-2014 | 62 |
| Biểu đồ 3.2: Kết quả huy động vốn từ dân cư theo thời hạn tại SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012-2014 | 65 |
| Biểu đồ 3.3: Kết quả huy động vốn theo sản phẩm tại SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2012 - 2014 | 67 |