

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

**PHẠM THỊ THU**

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

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

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

**PHẠM THỊ THU**

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

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH  
Mã số: 60 34 01 02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN HỮU ĐẠT**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Tôi cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Hải Dương, ngày      tháng      năm 2015*

**Tác giả luận văn**

***Phạm Thị Thu***

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, ngoài sự nỗ lực của bản thân, tôi còn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của nhiều cá nhân, tập thể trong và ngoài trường.

Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn tập thể các thầy, cô giáo Khoa Quản trị kinh doanh và Phòng Đào tạo bộ phận Sau Đại học - Trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt quá trình học tập tại trường. Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới PGS. TS. Nguyễn Hữu Đạt đã tận tình giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu và hoàn thiện luận văn.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn tới Ban lãnh đạo và tập thể cán bộ, nhân viên Chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Hải Dương đã tận tình cung cấp tài liệu, chỉ bảo, giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu luận văn.

Cuối cùng, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn tới gia đình, những người thân, bạn bè cùng khóa đã giúp đỡ và động viên tôi trong suốt quá trình học tập và rèn luyện.

Do thời gian có hạn nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong được sự đóng góp ý kiến của các thầy, cô giáo cũng như toàn thể bạn đọc.

*Xin chân thành cảm ơn !*

*Hải Dương, ngày tháng năm 2015*

**Tác giả luận văn**

***Phạm Thị Thu***

## MỤC LỤC

|  |           |
|--|-----------|
| LỜI CAM ĐOAN .....   | i         |
| LỜI CẢM ƠN .....   | ii        |
| MỤC LỤC.....   | iii       |
| DANH MỤC VIẾT TẮT .....  | vi        |
| DANH MỤC CÁC BẢNG.....   | viii      |
| DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....   | ix        |
| <b>MỞ ĐẦU .....</b>  | <b>1</b>  |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu .....  | 1         |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu.....  | 3         |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....  | 3         |
| 4. Đóng góp của đề tài luận văn.....   | 4         |
| 5. Kết cấu của đề tài .....  | 4         |
| <b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ .....</b>                             | <b>6</b>  |
| 1.1. Cơ sở lý luận .....   | 6         |
| 1.1.1. Một số khái niệm liên quan đến đề tài.....  | 6         |
| 1.1.2. Đặc điểm và sự cần thiết phát triển các dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....   | 10        |
| 1.1.3. Các loại hình dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....   | 15        |
| 1.1.4. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....   | 22        |
| 1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....   | 28        |
| 1.2. Cơ sở thực tiễn .....   | 32        |
| 1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại một số ngân hàng thương mại quốc tế và tại Việt Nam ..... | 32        |
| 1.2.2. Một số bài học kinh nghiệm cho BIDV Hải Dương.....  | 36        |
| <b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>  | <b>39</b> |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....  | 39        |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu.....   | 39        |
| 2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu .....  | 39        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu .....   | 42        |
| 2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu.....  | 42        |
| 2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....  | 43        |
| 2.3.1. Tiêu chí định lượng.....  | 43        |
| 2.3.2. Tiêu chí định tính.....   | 46        |
| <b>Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN</b>                           |           |
| <b>LẺ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN</b>                            |           |
| <b>HẢI DƯƠNG .....</b>   | <b>49</b> |
| 3.1. Khái quát về Chi nhánh Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Hải Dương ....         | 49        |
| 3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của BIDV Hải Dương.....                      | 49        |
| 3.1.2. Ngành nghề kinh doanh .....   | 49        |
| 3.1.3. Cơ cấu tổ chức .....  | 51        |
| 3.1.4. Tình hình lao động.....   | 53        |
| 3.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Hải Dương trong những                   |           |
| năm 2011-2013.....   | 53        |
| 3.1.6. Đặc điểm nguồn lực khác tại BIDV Hải Dương .....                                | 60        |
| 3.2. Thực trạng về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại địa bàn tỉnh Hải Dương..... | 63        |
| 3.2.1. Đặc điểm khách hàng cá nhân và hộ gia đình tham gia dịch vụ ngân                |           |
| hàng bán lẻ của BIDV Hải Dương .....   | 63        |
| 3.2.2. Đánh giá tình hình phát triển DV NHBL tại địa bàn tỉnh Hải Dương.....           | 66        |
| 3.3. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Hải Dương .....           | 67        |
| 3.3.1. Phát triển về số lượng .....  | 67        |
| 3.3.2. Phát triển về chất lượng .....  | 87        |
| 3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV             |           |
| Hải Dương.....   | 92        |
| 3.4.1. Các yếu tố khách quan .....   | 92        |
| 3.4.2. Các yếu tố chủ quan.....  | 94        |
| 3.5. Đánh giá chung về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Hải                |           |
| Dương thời gian qua.....   | 96        |
| 3.5.1. Những kết quả đạt được.....   | 96        |

|   |            |
|---|------------|
| 3.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....  | 98         |
| 3.6. Phân tích SWOT về dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Hải Dương.....  | 103        |
| <b>Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN HẢI DƯƠNG .....</b>                          | <b>105</b> |
| 4.1. Phương hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....  | 105        |
| 4.1.1. Phương hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV) .....                         | 105        |
| 4.1.2. Phương hướng, mục tiêu trong phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Chi nhánh Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Hải Dương (BIDV Hải Dương)..... | 106        |
| 4.2. Một số giải pháp tiếp tục phát triển hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Hải Dương .....   | 109        |
| 4.2.1. Nhóm giải pháp phát triển về số lượng.....   | 109        |
| 4.2.2. Nhóm giải pháp phát triển về chất lượng .....  | 113        |
| 4.3. Kiến nghị.....   | 118        |
| 4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước .....   | 118        |
| 4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam .....   | 119        |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>   | <b>121</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>   | <b>123</b> |
| <b>PHẦN PHỤ LỤC.....</b>  | <b>125</b> |

**DANH MỤC VIẾT TẮT**

| <b>TT</b> | <b>Từ viết tắt</b> | <b>Diễn giải</b>   |
|-----------|--------------------|--|
| 1         | ACB                | Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu  |
| 2         | AIA                | Tập đoàn bảo hiểm nhân thọ AIA   |
| 3         | ATM                | Máy rút tiền tự động   |
| 4         | Agribank           | Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn  |
| 5         | BIDV               | Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam   |
| 6         | BIDV Hải Dương     | Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Hải Dương                                  |
| 7         | Banknet            | Công ty cổ phần chuyên mạch tài chính quốc gia Việt Nam                                  |
| 8         | BSMS               | Dịch vụ gửi nhận tin nhắn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam |
| 9         | Bankdraft          | Hối phiếu ngân hàng thanh toán quốc tế   |
| 10        | BIC                | Tổng công ty Bảo hiểm Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Hải Dương        |
| 11        | CB                 | Cán bộ   |
| 12        | CNTT               | Công nghệ thông tin  |
| 13        | CMR                | Quản lý mối quan hệ khách hàng   |
| 14        | CBNV               | Cán bộ nhân viên   |
| 15        | DN                 | Doanh nghiệp   |
| 16        | DV                 | Dịch vụ  |
| 17        | DVNHBL             | Dịch vụ ngân hàng bán lẻ   |
| 18        | EVN                | Tập đoàn Điện lực Việt Nam   |
| 19        | HĐV                | Huy động vốn   |
| 20        | G7-Mart            | Hệ thống bán lẻ  |
| 21        | GTCG               | Giấy tờ có giá   |
| 22        | NN                 | Nhà nước   |
| 23        | NHBL               | Ngân hàng bán lẻ   |
| 24        | NHTM               | Ngân hàng thương mại   |
| 25        | NH                 | Ngân hàng  |
| 26        | NHNN               | Ngân hàng nhà nước   |
| 27        | MTV                | Một thành viên   |
| 28        | KH                 | Khách hàng   |
| 29        | KD                 | Kinh doanh   |



| <b>TT</b> | <b>Từ viết tắt</b> | <b>Diễn giải</b>  |
|-----------|--------------------|---|
| 30        | POS                | Máy chấp nhận thanh toán thẻ (máy cà thẻ)   |
| 31        | PGD                | Phòng giao dịch   |
| 32        | PR                 | Public Relations- Quan hệ công chúng (hoạt động quảng bá thương hiệu, dịch vụ)  |
| 33        | QĐ                 | Quyết định  |
| 34        | Sacombank          | Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương tín   |
| 35        | Swift              | Dịch vụ chuyển tiền quốc tế   |
| 36        | SP                 | Sản phẩm  |
| 37        | TMCP               | Thương mại cổ phần  |
| 38        | TA2                | Dự án theo mô hình chuẩn của một ngân hàng bán lẻ hiện đại của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam |
| 39        | Techcombank        | Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ thương Việt Nam   |
| 40        | TGD                | Tổng giám đốc   |
| 41        | TNHH               | Trách nhiệm hữu hạn   |
| 42        | TDN                | Tổng dư nợ  |
| 43        | TG                 | Tiền gửi  |
| 44        | TK                 | Tài khoản   |
| 45        | Viettel            | Tập đoàn viễn thông quân đội  |
| 46        | VCB                | Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương   |
| 47        | Viettinbank        | Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương  |
| 48        | VND                | Việt Nam đồng   |
| 49        | WU                 | Dịch vụ chuyển tiền quốc tế Westion union   |
| 50        | WTO                | Tổ chức thương mại thế giới   |

## DANH MỤC CÁC BẢNG

|  |     |
|--|-----|
| Bảng 1.1: So sánh đặc điểm DV ngân hàng bán lẻ với DV ngân hàng bán buôn.....  | 13  |
| Bảng 2.1: Nguồn thu thập thông tin tài liệu đã công bố .....   | 39  |
| Bảng 2.2: Thống kê số lượng khách hàng là cá nhân, hộ kinh doanh cá thể tại<br>BIDV Hải Dương thời điểm 31/12/2013 ..... | 40  |
| Bảng 2.3: Phân bổ dự kiến số lượng phiếu điều tra theo địa điểm .....  | 41  |
| Bảng 2.4: Phân bổ chính thức số lượng phiếu điều tra theo địa điểm .....   | 39  |
| Bảng 2.5: Khảo sát phí giao dịch ngân hàng tại Mỹ .....  | 45  |
| Bảng 3.1: Các dịch vụ do BIDV Hải Dương cung cấp được phân loại theo<br>từng đối tượng khách hàng .....                  | 48  |
| Bảng 3.2: Tình hình lao động của BIDV Hải Dương năm 2011-2013 .....  | 50  |
| Bảng 3.3: Tình hình huy động vốn của BIDV Hải Dương năm 2011-2013.....   | 54  |
| Bảng 3.4: Tổng dư nợ cho vay của BIDV Hải Dương năm 2011-2013 .....  | 53  |
| Bảng 3.5: Thu dịch vụ rỗng của BIDV Hải Dương năm 2011 - 2013 .....  | 55  |
| Bảng 3.6: Các SP huy động vốn dân cư của BIDV Hải Dương .....  | 69  |
| Bảng 3.7: Kết quả huy động vốn dân cư của BIDV Hải Dương 2011-2013 .....   | 70  |
| Bảng 3.8: Thị phần huy động vốn dân cư của các ngân hàng thương mại tại<br>Hải Dương các năm 2011-2013 .....             | 71  |
| Bảng 3.9: Dư nợ tín dụng bán lẻ tại BIDV Hải Dương trong 3 năm 2011-2013<br>theo dòng SP .....                           | 70  |
| Bảng 3.10: Các SP dịch vụ thẻ của BIDV Hải Dương .....   | 75  |
| Bảng 3.11: Các đặc điểm cơ bản của thẻ ghi nợ đã và đang triển khai .....  | 71  |
| Bảng 3.12: Đặc điểm các SP thẻ tín dụng quốc tế của BIDV. So sánh đặc<br>điểm các SP thẻ tín dụng quốc tế của BIDV ..... | 73  |
| Bảng 3.13: Kết quả kinh doanh thẻ của BIDV Hải Dương .....   | 74  |
| Bảng 3.14: Hạn mức giao dịch của BIDV online .....   | 79  |
| Bảng 3.15: Số liệu dịch vụ chi trả kiều hối qua các năm 2011-2013 .....  | 81  |
| Bảng 3.16: Thống kê số phiếu điều tra thu về .....   | 91  |
| Bảng 3.17: Kết quả hoạt động ngân hàng bán lẻ 2011-2013 .....  | 92  |
| Bảng 3.18: Tình hình hoạt động của các phòng giao dịch năm 2012 .....  | 102 |
| Bảng 3.19: Kế hoạch kinh doanh ngân hàng bán lẻ giai đoạn 2013 - 2015 của<br>BIDV Việt Nam.....                          | 102 |
| Bảng 3.20: Kế hoạch kinh doanh NH bán lẻ năm 2014 của BIDV Hải Dương ....  | 104 |