

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

DƯƠNG ANH TUÂN

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỀN HÙNG**

**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**

DƯƠNG ANH TUÂN

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỀN HÙNG**

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 NGUYỄN DUY DŨNG

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.
Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

Phú Thọ, ngày 18 tháng 05 năm 2015

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Dương Anh Tuấn

LỜI CẢM ƠN

Với tình cảm chân thành, tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc PGS.TS Nguyễn Duy Dũng - người đã tận tình giúp đỡ và trực tiếp hướng dẫn tác giả trong quá trình thực hiện, hoàn thành luận văn.

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn đối với Ngân hàng Công thương Đền Hùng đã tạo mọi điều kiện, động viên, giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Trong quá trình nghiên cứu do khả năng có hạn và kinh nghiệm thực tiễn còn ít mà vấn đề đặt ra lại quá lớn nên luận văn không tránh khỏi thiếu sót. Kính mong sự chỉ dẫn và góp ý của các thầy cô giáo, các bạn đồng nghiệp để công trình nghiên cứu tiếp theo được hoàn thiện hơn.

TÁC GIẢ

Dương Anh Tuấn

MỤC LỤC

| | |
|---|----------|
| LỜI CAM ĐOAN..... | i |
| LỜI CẢM ƠN..... | ii |
| MỤC LỤC..... | iii |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT..... | vii |
| DANH MỤC CÁC BẢNG..... | viii |
| DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ..... | x |
| MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài..... | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu..... | 2 |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 2 |
| 4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài..... | 3 |
| 5. Bố cục của luận văn..... | 3 |
| Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN | |
| DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI..... | 4 |
| 1.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại..... | 4 |
| 1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại..... | 4 |
| 1.1.2. Các hoạt động của ngân hàng thương mại..... | 5 |
| 1.2. Dịch vụ ngân hàng bán lẻ..... | 6 |
| 1.2.1. Khái niệm ngân hàng bán lẻ..... | 6 |
| 1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng bán lẻ..... | 7 |
| 1.2.3. Vai trò của dịch vụ ngân hàng bán lẻ..... | 11 |
| 1.2.4. Các dịch vụ ngân hàng bán lẻ cơ bản..... | 12 |
| 1.3. Phát triển hoạt động bán lẻ của ngân hàng thương mại..... | 18 |
| 1.3.1. Quan niệm về sự phát triển hoạt động bán lẻ..... | 18 |
| 1.3.2. Một số tiêu chí đánh giá sự phát triển hoạt động bán lẻ..... | 19 |
| 1.3.3. Các hoạt động nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ..... | 21 |

| | |
|--|-----------|
| 1.4. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của một số ngân hàng thương mại trong khu vực, trong nước và bài học cho Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng | 37 |
| 1.4.1. Kinh nghiệm của ngân hàng Bangkok – Thái Lan | 37 |
| 1.4.2. Kinh nghiệm của ngân hàng Standard Chartered - Singapore..... | 38 |
| 1.4.3. Kinh nghiệm của ngân hàng Citibank - Nhật Bản | 38 |
| 1.4.4. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Công Thương Việt nam – Chi nhánh Đền Hùng..... | 39 |
| Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... | 41 |
| 2.1. Các câu hỏi đặt ra mà đề tài cần giải quyết..... | 41 |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu..... | 41 |
| 2.2.1. Chọn điểm, đối tượng điều tra nghiên cứu | 41 |
| 2.2.2. Phương pháp tiếp cận | 42 |
| 2.2.3. Thu thập thông tin | 42 |
| 2.2.4. Tổng hợp, phân tích thông tin | 43 |
| 2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu..... | 44 |
| Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỀN HÙNG | 45 |
| 3.1. Khái quát về quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng | 45 |
| 3.1.1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng..... | 45 |
| 3.1.2. Giới thiệu các sản phẩm dịch vụ bán lẻ chủ yếu của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng | 47 |
| 3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng từ năm 2011 đến năm 2013 | 49 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2. Hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng từ năm 2011 – 2013 | 50 |
| 3.2.1. Xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng..... | 50 |
| 3.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ | 51 |
| 3.2.3. Phát triển và đang dạng hóa kênh phân phối NHBL | 52 |
| 3.3. Thực trạng phát triển dịch vụ NHBL tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng từ 2011 – 2013..... | 53 |
| 3.3.1. Thực trạng quy mô phát triển của dịch vụ NHBL tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng | 54 |
| 3.3.2. Thực trạng dịch vụ huy động vốn dân cư tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng | 57 |
| 3.3.3. Thực trạng tình hình dịch vụ tín dụng bán lẻ của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng | 64 |
| 3.3.4. Thực trạng tình hình phát triển các dịch vụ bán lẻ gia tăng của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng..... | 71 |
| 3.4. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ NHBL tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng trong giai đoạn 2011-2013 ... | 76 |
| 3.4.1. Những kết quả đạt được | 76 |
| 3.4.2. Những tồn tại hạn chế | 77 |
| 3.4.3. Nguyên nhân hạn chế sự phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng..... | 79 |
| Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỀN HÙNG | 84 |
| 4.1. Quan điểm – phương hướng mục tiêu | 84 |
| 4.1.1. Định hướng của Đảng và nhà nước về mục tiêu, chiến lược phát triển ngành ngân hàng | 84 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.2. Định hướng phát triển kinh tế của tỉnh Phú Thọ..... | 85 |
| 4.1.3. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.... | 86 |
| 4.1.4. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng..... | 87 |
| 4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng. | 89 |
| 4.2.1. Nhóm giải pháp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng.. | 89 |
| 4.2.2. Nhóm giải pháp tăng cường hoạt động marketing, bán chéo sản phẩm và chăm sóc khách hàng..... | 93 |
| 4.2.3. Nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và đa dạng hóa các dịch vụ ngân hàng bán lẻ..... | 99 |
| 4.3. Một số kiến nghị..... | 107 |
| 4.3.1. Kiến nghị với ngân hàng nhà nước và các cơ quan ban ngành..... | 107 |
| 4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam..... | 108 |
| 4.3.3. Kiến nghị với tỉnh Phú Thọ..... | 109 |
| KẾT LUẬN | 109 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 111 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| | |
|--------------------|---|
| ATM | : Máy rút tiền |
| Chi nhánh Đền Hùng | : Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng |
| DNVVN | : Doanh nghiệp vừa và nhỏ |
| DVNH | : Dịch vụ ngân hàng |
| KHCN | : Khách hàng cá nhân |
| NHBB | : Ngân hàng bán buôn |
| NHBL | : Ngân hàng bán lẻ |
| NHNN | : Ngân hàng nhà nước |
| NHTM | : Ngân hàng thương mại |
| Vietinbank Aviva | : Công ty bảo hiểm Vietinbank |
| Vietinbank | : Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam |

DANH MỤC CÁC BẢNG

| | |
|---|----|
| Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh giai đoạn 2011-2013 | 49 |
| Bảng 3.2: Thu nhập ròng từ hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Đền Hùng giai đoạn 2011-2013 | 54 |
| Bảng 3.3: Thu nhập ròng từ hoạt động ngân hàng bán lẻ của chi nhánh Đền Hùng và các chi nhánh cùng hệ thống Vietinbank trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2011-2013..... | 56 |
| Bảng 3.4: Thu nhập từ huy động vốn dân cư của Chi nhánh Đền Hùng giai đoạn 2010-2013 | 57 |
| Bảng 3.5: Tình hình huy động vốn dân cư Vietinbank Đền Hùng giai đoạn 2011-2013 | 59 |
| Bảng 3.6: Nguồn vốn huy động dân cư phân theo kỳ hạn..... | 60 |
| Bảng 3.7: Cơ cấu huy động vốn dân cư theo loại tiền tệ..... | 62 |
| Bảng 3.8: Huy động vốn dân cư của chi nhánh Đền Hùng và các chi nhánh cùng hệ thống Vietinbank trên đại bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2011-2013 | 63 |
| Bảng 3.9: Thu nhập từ dịch vụ tín dụng bán lẻ của chi nhánh Đền Hùng giai đoạn 2011-2013 | 65 |
| Bảng 3.10: Tình hình dư nợ tín dụng bán lẻ của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đền Hùng giai đoạn 2011-2013... | 66 |
| Bảng 3.11: Tình hình nợ nhóm 2, nợ xấu bán lẻ Chi nhánh Đền Hùng và các chi nhánh cùng hệ thống Vietinbank trên địa bàn tỉnh Phú Thọ | 67 |
| Bảng 3.12: Cơ cấu dư nợ bán lẻ theo dòng sản phẩm..... | 67 |
| Bảng 3.13: Cơ cấu dư nợ bán lẻ theo kỳ hạn | 69 |
| Bảng 3.14: Dư nợ tín dụng bán lẻ của chi nhánh Đền Hùng và các chi nhánh cùng hệ thống Vietinbank trên đại bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2011-2013 | 70 |