

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

NGUYỄN THỊ THANH MẾN

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN
HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

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

NGUYỄN THỊ THANH MẾN

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN
HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

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. PHẠM BẢO DƯƠNG

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn ***“Giải pháp phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái nguyên”*** là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên 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.

Thái Nguyên, ngày 15 tháng 12 năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Thanh Mến

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Giải pháp phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái nguyên*”, 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 Đào tạo, 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 **PGS.TS. Phạm Bảo Dương**, 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 TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên, 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.

Thái Nguyên, ngày 15 tháng 12 năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Thanh Mến

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC BẢNG	vi
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	4
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
4. Những đóng góp mới của luận văn	5
5. Bố cục của luận văn	5
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG	
BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	6
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển tín dụng bán lẻ của ngân hàng thương mại	6
1.1.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại	6
1.1.2. Các nghiệp vụ cơ bản của ngân hàng thương mại	6
1.1.3. Phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng thương mại	8
1.1.4. Nội dung nghiên cứu	13
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển tín dụng bán lẻ của ngân hàng	20
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của một số ngân hàng thương mại Việt Nam	20
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của các ngân hàng nước ngoài	23
1.2.3. Bài học kinh nghiệm về phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng Việt Nam	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 dữ liệu	30
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	33
Chương 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....	36
3.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam chi nhánh Thái nguyên	36
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	36
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn	37
3.1.3. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng	38
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	42
3.2. Thực trạng về phát triển tín dụng bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	45
3.2.1. Một số hoạt động nhằm phát triển tín dụng bán lẻ tại Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	45
3.2.2. Kết quả phát triển tín dụng bán lẻ tại Vietinbank chi nhánh Thái nguyên	51
3.3. Kết quả khảo sát	63
3.3.1. Phân tích đánh giá của nhân viên đối với hoạt động phát triển dịch vụ tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên	63
3.3.2. Kiểm định dữ liệu khảo sát	75
3.3.3. Phân tích nhân tố khám phá	77
3.3.4. Phân tích hồi quy.....	80
3.3.5. Kết quả khảo sát khách hàng về dịch vụ tín dụng bán lẻ tại Chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên.....	82
3.3. Ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân	83
3.3.1. Ưu điểm.....	83
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân	84

Chương 4. ĐỊNH HƯỚNG, MỤC TIÊU VÀ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN CÁC HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẼ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CN THÁI NGUYÊN	87
4.1. Định hướng phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	87
4.2. Mục tiêu phát triển của hoạt động tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên trong thời gian tới	87
4.2.1. Mục tiêu phát triển chung	87
4.2.2. Mục tiêu phát triển cụ thể.....	89
4.3. Các giải pháp nhằm phát triển tín dụng bán lẻ tại Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	90
4.3.1. Tăng cường khách hàng tiềm năng	90
4.3.2. Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng.....	91
4.3.3. Hoàn thiện quy trình tín dụng bán lẻ.....	93
4.3.4. Hoàn thiện các sản phẩm hiện có.....	94
4.3.5. Hoàn thiện chính sách tín dụng bán lẻ phù hợp với từng giai đoạn khác nhau	95
4.3.6. Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	95
4.3.7. Xây dựng mô hình hoạt động chuẩn	97
4.3.8. Tăng tỷ lệ không gian dành cho khách hàng.....	97
4.4. Kiến nghị.....	98
4.4.1. Kiến nghị đối với nhà nước.....	98
4.4.2. Kiến nghị đối với hội sở ngân hàng Vietinbank	99
KẾT LUẬN	101
TÀI LIỆU THAM KHẢO	102
PHỤ LỤC.....	104

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1:	Thông tin đối tượng khảo sát	28
Bảng 3.1:	Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	43
Bảng 3.2:	Một số ưu đãi về lãi suất đối với tín dụng bán lẻ tại Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	46
Bảng 3.3:	Một số hoạt động chiêu thị thu hút khách hàng tín dụng bán lẻ tại Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	48
Bảng 3.4:	Một số hoạt động chăm sóc khách hàng của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	49
Bảng 3.5:	Nội dung đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên tín dụng	50
Bảng 3.6:	Tổng dư nợ của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	52
Bảng 3.7:	Thị phần tín dụng bán lẻ của một số ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	54
Bảng 3.8:	Cơ cấu dư nợ bán lẻ tại Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	57
Bảng 3.9:	Các sản phẩm dịch vụ tín dụng bán lẻ của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	60
Bảng 3.10:	Một số sản phẩm dịch vụ bán lẻ của các ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	62
Bảng 3.11:	Tổng hợp kết quả phân tích nhân khẩu học	65
Bảng 3.12:	Điểm trung bình nhân tố Khả năng tài chính của chi nhánh.....	66
Bảng 3.13:	Điểm trung bình nhân tố Nhân tố Thương hiệu của chi nhánh.....	67
Bảng 3.14:	Điểm trung bình Nhân tố Nguồn nhân lực của chi nhánh.....	69
Bảng 3.15:	Điểm trung bình Nhân tố Mạng lưới kênh phân phối của chi nhánh.....	70
Bảng 3.16:	Điểm trung bình Nhân tố Trình độ khoa học và công nghệ tại chi nhánh	71
Bảng 3.17:	Điểm trung bình Nhân tố Chính sách khách hàng.....	72
Bảng 3.18:	Điểm trung bình Nhân tố Phát triển tín dụng bán lẻ.....	74
Bảng 3.19:	Kết quả kiểm định dữ liệu	75
Bảng 3.20:	Kết quả phân tích nhân tố.....	78
Bảng 3.21:	Kết quả phân tích hồi quy.....	80
Bảng 3.22:	Kết quả khảo sát khách hàng.....	82

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Biểu đồ:

Biểu đồ 3.1: Hệ thống kênh phân phối của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên56

Biểu đồ 3.2: Thu nhập từ tín dụng bán lẻ của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....59

Sơ đồ:

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên39

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

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