

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

**VŨ THỊ THUÝ LAN**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN**  
**DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NHTM**  
**CỔ PHẦN 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**

**VŨ THỊ THUÝ LAN**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN  
DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NHTM  
CỔ PHẦN 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: TS. ĐÀM THANH THUỶ**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tác giả luận văn: Vũ Thị Thuý Lan, học viên cao học khoá 2013-2015, chuyên ngành: Quản trị kinh doanh, Trường Đại học kinh tế và quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên xin cam đoan rằng nội dung của bản luận văn này chưa được nộp cho bất kỳ một chương trình cấp bằng cao học nào, luận văn này là nỗ lực của cá nhân tôi, các kết quả phân tích, kết luận trong bản luận văn này (ngoài các phần trích dẫn) đều là kết quả làm việc của cá nhân tôi.

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015*

**TÁC GIẢ**

**Vũ Thị Thuý Lan**

## LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian nghiên cứu và thực hiện luận văn này ngoài sự cố gắng, nỗ lực của bản thân, tôi luôn nhận được sự giúp đỡ tận tình của nhiều tập thể và cá nhân.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu, Phòng Đào tạo sau đại học cũng như các khoa chuyên môn của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên cùng các thầy cô giáo đã trang bị kiến thức và tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn nhiệt tình và trách nhiệm của cô giáo - TS. Đàm Thanh Thủy - Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, đã hướng dẫn, tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong quá trình nghiên cứu để hoàn thành bản luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ngân hàng Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên đã tạo điều kiện cung cấp tài liệu, thông tin trong quá trình khảo sát, nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè đồng nghiệp và gia đình đã chia sẻ những khó khăn và động viên tôi hoàn thành tốt khoá học.

Do thời gian nghiên cứu có hạn, luận văn của tôi không thể tránh khỏi những sơ suất, thiếu sót, tôi rất mong nhận được sự đóng góp của các thầy cô giáo cùng toàn thể bạn đọc.

Xin trân trọng cảm ơn!

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015*

**TÁC GIẢ**

**Vũ Thị Thuý Lan**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ .....	viii
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của luận văn .....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn .....	3
4. Những đóng góp mới của luận văn .....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ bán lẻ của ngân hàng thương mại .....	6
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ bán lẻ NHTM .....	6
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ bán lẻ NHTM .....	7
1.1.3. Vai trò của dịch vụ bán lẻ NHTM .....	10
1.1.4. Các hoạt động nhằm phát triển dịch vụ bán lẻ .....	19
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ bán lẻ NHTM.....	19
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ bán lẻ của ngân hàng thương mại .....	24
1.2.1. Thực tiễn về phát triển dịch vụ bán lẻ của các ngân hàng thương mại tại Việt Nam giai đoạn 2012 - 2014 .....	24
1.2.2. Thực tiễn về phát triển dịch vụ bán lẻ của Vietinbank .....	26
1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra từ thực tiễn cho VietinBank Thái Nguyên.....	27
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>29</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	29
2.2.1. Phương pháp tiếp cận và khung phân tích .....	29
2.2.2. Thu thập tài liệu và tổng hợp thông tin.....	32
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	33
2.2.4. Phương pháp phân tích SWOT .....	34
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu .....	34
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định tính .....	34

2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định lượng .....	37
Tóm tắt chương 2 .....	39
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Khái quát về Vietinbank thái nguyên.....	40
3.1.1. Sự hình thành và phát triển của Vietinbank Thái Nguyên .....	40
3.1.2. Một số kết quả kinh doanh của NH TMCP công thương chi nhánh Thái Nguyên.....	43
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2012 - 2014 .....	49
3.2.1. Quá trình triển khai và hoạt động dịch vụ bán lẻ tại VietinBank Thái Nguyên .....	49
3.2.2. Kết quả phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2012-2014 .....	51
3.2.3. Đánh giá về kết quả điều tra, khảo sát, nghiên cứu thị trường .....	67
3.3. Phân tích SWOT về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên.....	78
3.3.1. Điểm mạnh.....	78
3.3.2. Điểm yếu.....	80
3.3.3. Cơ hội.....	81
3.3.4. Thách thức .....	82
3.4. Những thành công và hạn chế của phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Vietinbank Thái Nguyên .....	84
3.4.1. Những thành công.....	84
3.4.2. Những hạn chế của phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ và nguyên nhân.....	85
Tóm tắt chương 3 .....	89
<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP THÚC ĐẨY PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>90</b>
4.1. Định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên.....	90
4.1.1. Xu hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của các NHTM Việt Nam .....	90
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của NHTM cổ phần công thương Việt Nam.....	96

4.1.3. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên.....	97
4.1.4. Mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên.....	98
4.2. Đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Vietinbank Thái Nguyên.....	99
4.2.1. Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ hướng vào nông nghiệp, nông thôn.....	99
4.2.2. Phát triển phòng giao dịch theo hướng ngân hàng bán lẻ.....	100
4.2.3. Phát triển ứng dụng ngân hàng trên điện thoại smartphone.....	102
4.2.4. Giải pháp nhằm đa dạng hóa SPDV bán lẻ, gia tăng tiện ích và các kênh phân phối.....	106
4.2.5. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.....	107
4.2.6. Giải pháp nhằm thay đổi cách thức bán hàng.....	109
4.2.7. Giải pháp quản trị điều hành.....	109
4.2.8. Giải pháp về công nghệ thông tin phục vụ phát triển dịch vụ NHBL.....	110
4.2.9. Giải pháp về nguồn nhân lực.....	111
4.3. Một số kiến nghị.....	112
4.3.1. Đối với Chính phủ.....	113
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước.....	113
4.3.3. Đối với Vietinbank Việt Nam.....	114
Tóm tắt chương 4.....	115
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>116</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>117</b>
<b>PHẦN PHỤ LỤC.....</b>	<b>119</b>

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ADM	Hệ thống giao dịch tự động (Automatic Deposit Machine)
ATM	Máy rút tiền tự động (Automatic Teller Machine)
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
KH	Khách hàng
L/C	Thư tín dụng (Letter of Credit)
NH	Ngân hàng
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHNNg	Ngân hàng nước ngoài
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTW	Ngân hàng Trung ương
TCTD	Tổ chức tín dụng
TTĐTLNH	Thanh toán điện tử liên ngân hàng
USD	Đồng dollar Mỹ
Vietinbank	NHTM Cổ phần Công thương Việt Nam
WTO	Tổ chức thương mại thế giới (World Trade Organization)



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Tổng hợp kết quả chọn mẫu nghiên cứu .....	33
Bảng 3.1. Doanh số huy động vốn của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2012 - 2014 .....	44
Bảng 3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên.....	48
Bảng 3.3. Nguồn vốn huy động của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn năm 2012 - 2014 .....	52
Bảng 3.4. Dư nợ tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2012-2014 .....	53
Bảng 3.5. Kết quả phát triển dịch vụ thẻ ATM của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2012-2014 .....	62
Bảng 3.6. Bảng tổng hợp kết quả điều tra khách hàng (Từ câu 1 đến câu 8) .....	68
Bảng 3.7. Bảng tổng hợp kết quả điều tra khách hàng (Từ câu 9 đến câu 11) .....	70
Bảng 3.8. Bảng tổng hợp kết quả điều tra khách hàng (Câu 13) .....	73
Bảng 3.9. Bảng tổng hợp kết quả điều tra khách hàng (Câu 14) .....	74
Bảng 3.10. Bảng tổng hợp kết quả điều tra khách hàng (Câu 16) .....	76
Bảng 3.11. Bảng tổng hợp kết quả điều tra khách hàng (Câu 18) .....	78

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

### Biểu đồ:

Biểu đồ 3.1.	Tình hình nhân sự Viettinbank Thái Nguyên.....	42
Biểu đồ 3.2.	Cơ cấu nhân sự Viettinbank Thái Nguyên .....	43
Biểu đồ 3.3.	Cơ cấu huy động vốn năm 2012, 2013, 2014.....	45
Biểu đồ 3.4.	Doanh số huy động vốn năm 2012, 2013, 2014.....	46
Biểu đồ 3.5.	Cơ cấu dư nợ cho vay theo loại hình KH năm 2014 .....	47
Biểu đồ 3.6.	Tốc độ tăng trưởng dư nợ theo khách hàng năm 2012, 2013, 2014 ...	47
Biểu đồ 3.7.	Kết quả kinh doanh dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Viettinbank Thái Nguyên .....	49
Biểu đồ 3.8.	Dư nợ tín dụng bán lẻ của Viettinbank Thái Nguyên .....	54
Biểu đồ 3.9.	Kết quả tăng trưởng doanh số dịch vụ thanh toán quốc tế tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2012-2014 .....	58
Biểu đồ 3.10.	Kết quả chi trả kiều hối qua các năm 2012, 2013, 2014 .....	60
Biểu đồ 3.11.	Chi trả kiều hối tại tỉnh Thái Nguyên năm 2014 .....	61
Biểu đồ 3.12.	Thu phí dịch vụ thẻ.....	63
Biểu đồ 3.13.	Cơ cấu tiếp nhận thông tin về dịch vụ ngân hàng bán lẻ .....	71
Biểu đồ 3.14.	Đánh giá về mức độ tin cậy đối với ngân hàng .....	72
Biểu đồ 3.15.	Mức độ hài lòng, tín nhiệm với ngân hàng.....	77

### Sơ đồ:

Sơ đồ 2.1.	Khung nghiên cứu giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại VietinBank Thái Nguyên .....	30
------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	----