

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

**HÀ MINH TUẤN**

**PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG**  
**TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -**  
**CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**HÀ MINH TUẤN**

**PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG  
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -  
CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**  
**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. ĐỖ THỊ BẮC**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực, xuất phát từ tình hình thực tế của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ (BIDV Phú Thọ).

*Phú Thọ, ngày tháng 4 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Hà Minh Tuấn**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, Khoa sau đại học, cùng các thầy, cô giáo trong trường Đại học kinh tế và Quản trị Kinh doanh Phú Thọ đã tận tình giúp đỡ, tạo mọi điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Tôi xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới PGS.TS. Đỗ Thị Bắc - Giảng viên trực tiếp hướng dẫn đã tận tình và đóng góp nhiều ý kiến quý báu, giúp đỡ tác giả hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám đốc, đồng nghiệp tại BIDV đã tạo điều kiện cung cấp số liệu, đóng góp ý kiến và động viên tác giả trong suốt thời gian học tập và hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

*Phú Thọ, ngày tháng 4 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Hà Minh Tuấn**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	viii
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài .....	3
5. Kết cấu của đề tài .....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>5</b>
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển tín dụng bán lẻ tại ngân hàng TMCP.....	5
1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của tín dụng bán lẻ tại ngân hàng TMCP .....	5
1.1.2. Vai trò của tín dụng bán lẻ trong nền kinh tế.....	9
1.1.3. Phân loại sản phẩm tín dụng bán lẻ tại ngân hàng TMCP .....	11
1.1.4. Hoạt động nhằm phát triển tín dụng bán lẻ.....	14
1.1.5. Nội dung của phát triển tín dụng bán lẻ .....	16
1.1.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển tín dụng bán lẻ.....	20
1.2. Kinh nghiệm phát triển tín dụng bán lẻ của một số Ngân hàng thương mại nước ngoài và bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng thương mại Việt Nam.....	27
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển tín dụng bán lẻ của một số Ngân hàng thương mại nước ngoài.....	27
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển tín dụng bán lẻ của một số Ngân hàng thương mại Việt Nam .....	29
1.2.3. Bài học kinh nghiệm về phát triển tín dụng bán lẻ cho NHTM Việt Nam.....	31
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>33</b>

2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	33
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	34
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu .....	34
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	35
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định lượng .....	35
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định tính.....	37
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP</b>	
<b>ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ.....</b>	
3.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu tỉnh Phú Thọ.....	39
3.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ .....	40
3.2.1. Lịch sử hình thành Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ.....	40
3.2.2. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và mô hình tổ chức .....	42
3.2.3. Nguồn nhân lực BIDV Phú Thọ.....	45
3.2.4. Mạng lưới hoạt động và cơ sở vật chất BIDV Phú Thọ.....	46
3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Phú Thọ .....	48
3.3.1. Hoạt động huy động vốn của BIDV Phú Thọ.....	49
3.3.2. Hoạt động tín dụng của BIDV Phú Thọ.....	50
3.3.3. Dịch vụ ngân hàng của BIDV Phú Thọ .....	53
3.3.4. Kết quả kinh doanh của BIDV Phú Thọ .....	54
3.4. Thực trạng phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ .....	56
3.4.1. Cho vay bán lẻ.....	58
3.4.2. Về dư nợ và thị phần tín dụng bán lẻ của BIDV Phú Thọ so với các NHTM khác .....	63
3.4.3. Về tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng bán lẻ BIDV Phú Thọ năm 2013-2015 .....	65
3.4.4. Về hệ thống kênh phân phối (số lượng chi nhánh và các phòng giao dịch của BIDV Phú Thọ so với các NHTM khác).....	67
<i>Số hóa bởi Trung tâm Học liệu – ĐHTN    <a href="http://www.lrc.tnu.edu.vn">http://www.lrc.tnu.edu.vn</a></i>	

3.4.5. Tỷ lệ nợ xấu tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ so với tổng dư nợ.....	68
3.4.6. Lợi nhuận từ tín dụng bán lẻ .....	69
3.4.7. Chất lượng tín dụng bán lẻ qua sự đánh giá của khách hàng.....	71
3.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ .....	78
3.5.1. Yếu tố khách quan.....	79
3.5.2. Yếu tố chủ quan .....	83
3.6. Đánh giá chung hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ .....	85
3.6.1. Kết quả đạt được .....	85
3.6.2. Những tồn tại, bất cập .....	85
3.6.3. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế.....	86
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI BIDV PHÚ THỌ .....</b>	<b>89</b>
4.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ.....	89
4.1.1. Quan điểm phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ .....	89
4.1.2. Định hướng, mục tiêu phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ.....	89
4.2. Giải pháp phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ .....	90
4.2.1. Giải pháp nhóm nhân tố khách quan.....	91
4.2.2. Giải pháp nhóm nhân tố chủ quan .....	96
4.3. Kiến nghị.....	105
4.3.1. Đối với Chính phủ.....	105
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước .....	106
4.3.3. Đối với chính quyền địa phương.....	107
4.3.4. Đối với Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam .....	108
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>109</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>111</b>
<b>PHẦN PHỤ LỤC.....</b>	<b>112</b>

**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

Ngân hàng nhà nước	NHNN
Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam	BIDV
Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ	BIDV Phú Thọ
Ngân hàng thương mại Cổ phần	NHTMCP
Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương	Vietinbank
Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam	Agribank
Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Phú Thọ	Agribank tỉnh Phú Thọ
Ngân hàng thương mại	NHTM
Ngân hàng thương mại cổ phần phát triển nhà đồng bằng Sông Cửu Long	MHB
Ngân hàng thương mại cổ phần quân đội	MB
Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng	VPbank
Ngân hàng thương mại cổ phần kỹ thương	Techcombank
Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế	VIB
Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương	Vietcombank
Ngân hàng thương mại cổ phần hàng hải	Martimebank
Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín	Sacombank
Thương mại cổ phần	TMCP
Tổ chức tín dụng	TCTD
Kinh tế-xã hội	KT-XH
Trung hạn và dài hạn	TH &DH
Lãi tiền gửi	Lãi TG
Nợ xử lý rủi ro	Nợ XLRR



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Cơ cấu nguồn vốn của BIDV Phú Thọ năm 2013-2015.....	49
Bảng 3.2: Dự nợ tín dụng tại BIDV Phú Thọ năm 2013 - 2015 .....	51
Bảng 3.3: Chất lượng tín dụng của BIDV Phú Thọ năm 2013 - 2015.....	53
Bảng 3.4: Thu dịch vụ ròng tại BIDV Phú Thọ năm 2013-2015.....	54
Bảng 3.5: Kết quả kinh doanh tại BIDV Phú Thọ năm 2013-2015 .....	56
Bảng 3.6. Dự nợ tín dụng bán lẻ/Cơ cấu tín dụng theo đối tượng khách hàng năm 2013 - 2015 .....	58
Bảng 3.7. Tình hình dự nợ tín dụng bán lẻ phân theo thời hạn vay Các năm 2013-2015 .....	60
Bảng 3.8. Tình hình cho vay bán lẻ của BIDV Phú Thọ theo mục đích sử dụng vốn các năm 2013-2015.....	61
Bảng 3.9. Thị phần và dự nợ tín dụng bán lẻ của BIDV Phú Thọ và các NHTM khác trên địa bàn năm 2013 - 2015.....	63
Bảng 3.10. Tốc độ tăng trưởng dự nợ tín dụng bán lẻ của BIDV Phú Thọ năm 2013-2015 .....	65
Bảng 3.11. Hệ thống kênh phân phối của BIDV Phú Thọ và NHTM khác năm 2013-2015 .....	67
Bảng 3.12. Tỷ lệ nợ xấu tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ năm 2013-2015 .....	68
Bảng 3.13. Thu nhập từ tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ năm 2013-2015 .....	69
Bảng 3.14. Nghề nghiệp khách hàng vay vốn trả lời điều tra, khảo sát.....	73
Bảng 3.15. Kết quả khảo sát đánh giá chung về BIDV Phú Thọ.....	74
Bảng 3.16. Kết quả khảo sát về cơ chế, chính sách tín dụng bán lẻ .....	75
Bảng 3.17. Kết quả khảo sát về sản phẩm và quy trình cung ứng sản phẩm .....	77
Bảng 3.18. Kết quả khảo sát về chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ .....	78

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1: Mô hình tổ chức BIDV Phú Thọ .....	45
Biểu đồ 3.1: So sánh quy mô lao động các NHTM trên địa bàn .....	46
Biểu đồ 3.2: So sánh quy mô mạng lưới các NHTM trên địa bàn.....	48
Biểu đồ 3.3: Tăng trưởng tín dụng của BIDV Phú Thọ các năm 2013-2015 .....	51
Biểu đồ 3.4: Thị phần tín dụng năm 2015.....	53
Biểu đồ 3.5. Biến động dư nợ tín dụng bán lẻ của BIDV Phú Thọ trong năm 2015.....	59
Biểu đồ 3.6. Tỷ lệ nợ xấu tín dụng bán lẻ của BIDV Phú Thọ năm 2015 .....	59
Biểu đồ 3.7. Tốc độ tăng trưởng tín dụng bán lẻ BIDV Phú Thọ năm 2013- 2015.....	66
Biểu đồ 3.8. Hệ thống kênh phân phối của BIDV Phú Thọ và NHTM khác năm 2013-2015.....	67
Biểu đồ 3.9. Thu nhập từ tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Thọ năm 2013-2015 .....	70
Biểu đồ 3.10. Độ tuổi nhóm khách hàng vay vốn trả lời khảo sát cho vay bán lẻ .....	71