

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

PHÙNG THỊ BÍCH

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG TMCP
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH BẮC KẠN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - NĂM 2017

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

PHÙNG THỊ BÍCH

PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG TMCP
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH BẮC KẠN

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. TRẦN QUANG HUY

THÁI NGUYÊN - NĂM 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa được công bố tại bất cứ nơi nào. Mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2017

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu thực hiện luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của giáo viên hướng dẫn, các đồng nghiệp, bạn bè và gia đình đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

Lời đầu tiên, tôi xin trân trọng cảm ơn TS. Trần Quang Huy, giáo viên hướng dẫn, thầy đã tận tình chỉ bảo, giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn, các đồng nghiệp, các khách hàng đã góp ý và tạo điều kiện, giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những cơ hội và thách thức, từ đó tìm ra, phân tích nguyên nhân yếu kém, đồng thời đưa ra những giải pháp trong hoạt động kinh doanh bán lẻ tại BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn để tôi có thể hoàn thành luận văn.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm sự ủng hộ, giúp đỡ của gia đình và bạn bè trong quá trình hoàn thiện luận văn.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn các cá nhân và tập thể đã giúp đỡ và tạo điều kiện thuận lợi nhất để tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2017

Tác giả

Phùng Thị Bích

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ BIỂU ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu đề tài.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài	2
4. Những đóng góp của luận văn	3
5. Bố cục của Luận văn.....	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động kinh doanh bán lẻ của NHTM	5
1.1.1. Khái quát về Ngân hàng Thương mại	5
1.1.2. Hoạt động kinh doanh bán lẻ của Ngân hàng thương mại.....	9
1.2. Phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ của NHTM	16
1.2.1. Quan điểm về phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ của NHTM.....	16
1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ của NHTM.....	17
1.2.3. Các nhân tố tác động đến sự phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ của NHTM.....	19
1.3. Kinh nghiệm về phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ ở trong và ngoài nước và bài học cho BIDV	26
1.3.1. Một số kinh nghiệm về phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ trong và ngoài nước.....	26
1.3.2. Bài học kinh nghiệm cho BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn.....	30

Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	31
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	31
2.2. Phương pháp thu thập thông tin	31
2.2.1. Thu thập thông tin thứ cấp	31
2.2.2. Thu thập thông tin sơ cấp.....	32
2.3. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	33
2.4. Phương pháp phân tích thông tin	34
2.4.1. Phương pháp phân tích dãy số thời gian.....	34
2.4.2. Phương pháp phân tích SWOT	34
2.5. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	34
2.5.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh quy mô hoạt động	35
2.5.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động:	36
Chương 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH BÁN LẺ CỦA BIDV - CHI NHÁNH BẮC KẠN	39
3.1. Giới thiệu về BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn.....	39
3.1.1. Giới thiệu chung về BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn	39
3.1.2. Mô hình tổ chức của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Bắc Kạn.....	40
3.1.3. Các nghiệp vụ kinh doanh bán lẻ chính của BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn.....	41
3.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh bán lẻ tại BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn	42
3.2.1. Phân tích môi trường kinh doanh của BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn	42
3.2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh bán lẻ của BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2014-2016.....	49
3.2.3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng và đánh giá của khách hàng chất lượng SPDVBL của BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn.....	69
3.2.4. Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh bán lẻ	

của BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn.....	74
3.3. Đánh giá kết quả đạt được, tồn tại hạn chế trong hoạt động kinh doanh bán lẻ của BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn	76
3.3.1. Những kết quả đạt được	76
3.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân chủ yếu của những hạn chế trong hoạt động kinh doanh bán lẻ của BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn.....	78
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH BÁN LẺ TẠI BIDV - CHI NHÁNH BẮC KẠN.....	80
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ.....	80
4.1.1. Định hướng phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ của BIDV	80
4.1.2. Định hướng phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Bắc Kạn trong thời gian tới.....	82
4.1.3. Định hướng phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ của BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2017 - 2020.....	83
4.2. Một số giải pháp phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ tại BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn	84
4.2.1. Giải pháp phát triển Cơ sở vật chất, công nghệ thông tin.....	85
4.2.2. Giải pháp phát triển Nguồn nhân lực	86
4.2.3. Giải pháp phát triển Năng lực tài chính	88
4.2.4. Giải pháp phát triển Chính sách khách hàng	89
4.2.5. Giải pháp phát triển Sản phẩm dịch vụ.....	90
4.2.6. Giải pháp phát triển Hoạt động marketing, quảng bá sản phẩm.....	91
4.3. Một số kiến nghị.....	92
4.3.1. Kiến nghị đối với Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Bắc Kạn.....	92
4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh Bắc Kạn	93
4.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam	94
KẾT LUẬN	98
TÀI LIỆU THAM KHẢO	99

PHỤ LỤC 101

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

AGRIBANK	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn
BSMS	Dịch vụ tin nhắn ngắn của ngân hàng
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DVNHBL	Dịch vụ ngân hàng bán lẻ
HĐV DC	Huy động vốn dân cư
IBMB	Giao dịch ngân hàng trên Internet - giao dịch ngân hàng trên điện thoại di động
KDBL	Kinh doanh bán lẻ
KHCN	Khách hàng cá nhân
LIENVIET POSTBANK	Ngân hàng Bưu điện Liên Việt
NIM	Chênh lệch đầu vào đầu ra
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
NHNN	Ngân hàng nhà nước Việt Nam
NHTM	Ngân hàng Thương mại
POS	Đơn vị chấp nhận thẻ
QLKH	Quản lý khách hàng
SPDVBL	Sản phẩm dịch vụ bán lẻ
TDBL	Tín dụng bán lẻ
TMCP	Thương mại cổ phần
VIETINBANK	Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Tiêu chí phân đoạn khách hàng	47
Bảng 3.2: Phân đoạn khách hàng tiền gửi tại BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn	47
Bảng 3.3: Kết quả huy động vốn dân cư BIDV - Chi nhánh Bắc Kạn (2014-2016).....	50
Bảng 3.4: Huy động vốn dân cư theo phân đoạn khách hàng	51
Bảng 3.5: Quy mô và chất lượng tín dụng bán lẻ.....	53
Bảng 3.6: Dư nợ tín dụng bán lẻ các NHTM trên địa bàn	55
Bảng 3.7: Tín dụng bán lẻ theo danh mục sản phẩm	56
Bảng 3.8: Hoạt động kinh doanh thẻ.....	58
Bảng 3.9: Dư nợ tín dụng bán lẻ theo các phòng giao dịch	61
Bảng 3.10: Tăng trưởng TDBL 2014 - 2016 theo PGD.....	62
Bảng 3.11: Huy động vốn dân cư tại các Phòng giao dịch	63
Bảng 3.12: Tăng trưởng HĐV DC tại các phòng giao dịch	64
Bảng 4.1: Kế hoạch kinh doanh bán lẻ giai đoạn 2017 - 2020	84