

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

NGUYỄN THỊ PHƯƠNG ANH

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ
TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN
ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2017

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

NGUYỄN THỊ PHƯƠNG ANH

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ
TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN
ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Giảng viên hướng dẫn khoa học: PGS.TS Đỗ Anh Tài

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng cá nhân tôi. Các số liệu, tài liệu sử dụng do ngân hàng cung cấp, ngoài ra các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ nhân viên ngân hàng và khách hàng.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2017

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Phương Anh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình và nhiều đóng góp quý báu của các tập thể cá nhân.

Trước hết, tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến PGS. Đỗ Anh Tài, người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, thực hiện và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến các thầy giáo, cô giáo trong Ban giám hiệu nhà trường, Phòng Đào tạo - trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện về mọi mặt để tôi hoàn thành quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, anh/chị làm việc tại chi nhánh Ngân hàng Nhà Nước tỉnh Thái Nguyên và các chi nhánh Ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi, giúp đỡ và cung cấp thông tin cần thiết cho tôi trong quá trình nghiên cứu thực hiện luận văn.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã động viên, giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện luận văn này.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2017

Tác giả luận văn

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
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 của đề tài	2
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài	3
5. Bố cục của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT TÍN DỤNG BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của Ngân hàng thương mại.....	10
1.1.3. Vai trò của phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của các ngân hàng thương mại	21
1.1.4. Nội dung phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của các ngân hàng thương mại.....	23
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ	25
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ từ các Ngân hàng thương mại tại Việt Nam.....	29
1.3.1. Ngân hàng TMCP Ngoại thương (Vietcombank).....	30
1.3.2. Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB).....	30
1.3.3. Bài học kinh nghiệm rút ra đối với các Ngân hàng Thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	31

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	33
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 tổng hợp thông tin.....	34
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	35
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	36
2.3.1. Dư nợ tín dụng bán lẻ.....	36
2.3.2. Sự phát triển thị phần	36
2.3.3. Hệ thống kênh phân phối	37
2.3.4. Tỷ lệ nợ xấu.....	37
2.3.5. Thu nhập từ hoạt động tín dụng bán lẻ	38
2.3.6. Tính đa dạng của sản phẩm tín dụng bán lẻ.....	39
2.3.7. Tính minh bạch, ổn định trong chính sách tín dụng bán lẻ.....	39
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	41
3.1. Tổng quan về hệ thống ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	41
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của hệ thống ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	41
3.1.2. Mạng lưới các chi nhánh ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2013-2015	42
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của các chi nhánh ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	43
3.3. Thực trạng hoạt động tín dụng bán lẻ tại các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2013-2015	43
3.3.1. Hoạt động cho vay bán lẻ.....	44

3.3.2. Phát hành, thanh toán thẻ tín dụng cá nhân	57
3.3.3. Bảo lãnh cá nhân	59
3.3.4. Hệ thống kênh phân phối của các NHTM trên địa bàn	60
3.3.5. Tỷ lệ nợ xấu của các chi nhánh ngân hàng thương mại.....	61
3.3.6. Thu nhập từ tín dụng bán lẻ các chi nhánh NHTM trên địa bàn	62
3.3.7. Tính đa dạng sản phẩm của các chi nhánh NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	63
3.3.8. Tính minh bạch trong hoạt động tín dụng của các NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	67
3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	68
3.4.1. Kết quả đánh giá của nhân viên ngân hàng.....	68
3.4.2. Kết quả đánh giá của khách hàng.....	73
3.5. Kết quả phân tích ma trận SWOT về phát triển tín dụng bán lẻ của các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	79
3.6. Những hạn chế trong phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	80
3.6.1. Những hạn chế	80
3.6.2. Nguyên nhân	82
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN....	83
4.1. Cơ sở để phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	83
4.1.1. Môi trường chính trị, luật pháp.....	83
4.1.2. Môi trường kinh tế xã hội	83
4.2. Định hướng phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	84
4.2.1. Mục tiêu phát triển chung của ngành ngân hàng	84

4.2.2. Định hướng phát triển của các ngân hàng thương mại	85
4.2.3. Định hướng phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	87
4.3. Giải pháp phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	88
4.3.1. Nhóm giải pháp về hoạt động hệ thống NHTM	88
4.3.2. Nhóm giải pháp về phát triển sản phẩm tín dụng bán lẻ.....	89
4.3.3. Nhóm giải pháp về công nghệ.....	91
4.3.4. Nhóm các giải pháp hỗ trợ	91
4.4. Kiến nghị.....	92
4.4.1. Về phía Ngân hàng Nhà nước	92
4.4.2. Về phía các NHTM	93
KẾT LUẬN	94
TÀI LIỆU THAM KHẢO	95
PHỤ LỤC	97

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CN TN	: Chi nhánh Thái Nguyên
CN	: Chi nhánh
KH	: Khách hàng
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
TCKT	: Tổ chức kinh tế
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng

Bảng 3.1: Dư nợ tín dụng bán lẻ của các NHTM giai đoạn 2013-2015	45
Bảng 3.2: Dư nợ theo sản phẩm của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	47
Bảng 3.3: Dư nợ theo sản phẩm của ngân hàng Techcombank chi nhánh Thái Nguyên.....	50
Bảng 3.4: Dư nợ theo sản phẩm của ngân hàng SeABank chi nhánh Thái Nguyên.....	53
Bảng 3.5: So sánh chỉ tiêu sản phẩm, dịch vụ và dư nợ cho vay của các ngân hàng thương mại năm 2015.....	56
Bảng 3.6: Doanh số phát hành thẻ tín dụng tại một số NHTM trên địa bàn giai đoạn 2013-2015.....	58
Bảng 3.7: Doanh số bảo lãnh cá nhân các chi nhánh NHTM trên địa bàn giai đoạn 2013-2015	59
Bảng 3.8: Tỷ lệ nợ xấu tín dụng bán lẻ của chi nhánh các NHTM trên địa bàn giai đoạn 2013-2015.....	61
Bảng 3.9: Thu nhập tín dụng bán lẻ của các chi nhánh NHTM	62
Bảng 3.10: Kết quả điều tra nguồn nhân lực và trình độ khoa học công nghệ	69
Bảng 3.11: Kết quả điều tra chính sách sản phẩm và cung ứng dịch vụ	71
Bảng 3.12: Kết quả điều tra tiềm lực tài chính và uy tín của ngân hàng.....	72
Bảng 3.13: Kết quả điều tra đánh giá chất lượng phục vụ của cán bộ ngân hàng.....	74
Bảng 3.14: Kết quả điều tra chính sách chăm sóc khách hàng	75
Bảng 3.15: Kết quả điều tra chính sách sản phẩm dịch vụ và kênh phân phối.....	78

Đồ thị

Đồ thị 3.1: Số lượng các chi nhánh NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	42
Đồ thị 3.2: Số lượng máy ATM và POS các NHTM trên địa bàn giai đoạn 2013-2015.....	60