

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

**NGUYỄN THỊ THANH NGA**

**PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM 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. ĐỖ THỊ THÚY PHƯƠNG**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa 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 7 năm 2015*

**TÁC GIẢ LUẬN VĂN**

**Nguyễn Thị Thanh Nga**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới:

Đảng ủy, Ban giám hiệu Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Phòng Đào tạo đã tạo điều kiện tốt cho tôi trong suốt thời gian học tập tại đây.

Tôi xin chân thành cảm ơn Đảng ủy, Ban giám đốc Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Nam Thái Nguyên là nơi tôi công tác trong thời gian qua, đã dành cho tôi những điều kiện tốt nhất để tôi có thể học tập và hoàn thành luận văn.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới: Tiến sỹ Đỗ Thị Thúy Phương giảng viên Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, người thầy hướng dẫn đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic qua đó giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và khả thi.

Tôi xin được gửi lời cảm ơn tới các khách hàng đã giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những vướng mắc trong công tác phát triển tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Nam Thái Nguyên.

*Tôi xin chân thành cảm ơn!*

*Thái Nguyên, tháng 7 năm 2015*

**Tác giả**

**Nguyễn Thị Thanh Nga**

## 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 CÁC HÌNH VÀ BIỂU ĐỒ .....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Kết cấu của đề tài .....	3
<b>Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>5</b>
1.1. Cơ sở lý luận về tín dụng bán lẻ tại các Ngân hàng thương mại .....	5
1.1.1. Khái niệm tín dụng bán lẻ .....	5
1.1.2. Đặc điểm của tín dụng bán lẻ.....	6
1.1.3. Vai trò của tín dụng bán lẻ trong nền kinh tế.....	9
1.1.4. Các sản phẩm tín dụng bán lẻ .....	12
1.2. Phát triển tín dụng bán lẻ tại NHTM.....	14
1.2.1. Khái niệm phát triển tín dụng bán lẻ.....	14
1.2.2. Nội dung phát triển tín dụng bán lẻ.....	15
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển tín dụng bán lẻ .....	19
1.3. Cơ sở thực tiễn về phát triển tín dụng bán lẻ tại NHTM .....	24
1.3.1. Kinh nghiệm phát triển tín dụng bán lẻ của một số Ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam .....	24
1.3.2. Bài học kinh nghiệm phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Việt Nam ...	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.....	30
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	30
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	30
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	33
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	33
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	35
2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá quy mô tín dụng bán lẻ.....	35
2.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá thị phần tín dụng bán lẻ.....	35
2.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá sự tăng trưởng thu nhập từ tín dụng bán lẻ.....	36
2.3.4. Các chỉ tiêu đánh giá sự đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng bán lẻ ....	36
2.3.5. Các chỉ tiêu đánh giá tính minh bạch, ổn định trong chính sách khách hàng.....	37
2.3.6. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng bán lẻ.....	37
2.3.7. Các chỉ tiêu đánh giá kiểm soát rủi ro trong tín dụng bán lẻ .....	38
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI BIDV NAM THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>40</b>
3.1. Tổng quan về BIDV Nam Thái Nguyên .....	40
3.1.1. Giới thiệu về BIDV Nam Thái Nguyên .....	40
3.1.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Nam Thái Nguyên trong giai đoạn 2013 - 2014.....	43
3.2. Thực trạng tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên .....	49
3.2.1. Cơ sở pháp lý để phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên .....	49
3.2.2. Các sản phẩm tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	51
3.2.3. Chính sách khách hàng và quy trình cấp tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên .....	56
3.2.4. Đánh giá thực trạng hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên qua 2 năm 2013 - 2014.....	70

3.2.5. Đánh giá chung về tín dụng bán lẻ của BIDV Nam Thái Nguyên qua mô hình SWOT .....	85
3.2.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên .....	90
3.3. Các kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân tồn tại của hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên .....	97
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI BIDV NAM THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>101</b>
4.1. Phương hướng kinh doanh và mục tiêu phát triển tín dụng bán lẻ của BIDV Nam Thái Nguyên .....	101
4.1.1. Phương hướng kinh doanh của BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017.....	101
4.1.2. Mục tiêu phát triển tín dụng bán lẻ của BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017.....	103
4.2. Giải pháp phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên .....	105
4.2.1. Nhóm giải pháp nâng cao tính cạnh tranh nhằm tăng quy mô và thu nhập từ tín dụng bán lẻ.....	105
4.2.2. Giải pháp nhằm hạn chế rủi ro .....	114
4.2.3. Nhóm giải pháp hỗ trợ .....	116
4.3. Một số kiến nghị.....	117
4.3.1. Đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	117
4.3.2. Đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.....	118
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>120</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>122</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>124</b>

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

BIDV	:	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Nam Thái Nguyên:		Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Nam Thái Nguyên
ĐH	:	Đại học
GDKH	:	Giao dịch khách hàng
NQD	:	Ngoài quốc doanh
NHNN	:	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
P	:	Phòng
PGD	:	Phòng giao dịch
QD	:	Quốc doanh
QLKH	:	Quản lý khách hàng
QLRR	:	Quản lý rủi ro
QTTD	:	Quản trị tín dụng
TCKT	:	Tài chính kế toán
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TP	:	Thành phố
TX	:	Thị xã
UBND	:	Ủy ban nhân dân

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Phân bố khách hàng điều tra theo khu vực.....	32
Bảng 2.2. Phân loại khách hàng điều tra theo mục đích vay vốn và thời gian sử dụng dịch vụ.....	32
Bảng 3.1. Kết quả kinh doanh của BIDV Nam Thái Nguyên các năm 2013 - 2014 .....	46
Bảng 3.2. Tình hình huy động vốn của BIDV Nam Thái Nguyên các năm 2013-2014 .....	47
Bảng 3.3. Quy trình cấp tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	60
Bảng 3.4. Doanh số và dư nợ tín dụng bán lẻ năm 2013-2014.....	71
Bảng 3.5. Số lượng món vay, số lượng khách hàng năm 2013-2014.....	73
Bảng 3.6. Thu nhập từ tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên qua các năm 2013 - 2014.....	76
Bảng 3.7. Chất lượng tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên qua các năm 2013-2014 .....	84



## DANH MỤC CÁC HÌNH VÀ BIỂU ĐỒ

Hình 3.1. Cơ cấu tổ chức của BIDV Nam Thái Nguyên .....	43
Biểu đồ 3.1. Doanh số và dư nợ tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên năm 2013 - 2014.....	72
Biểu đồ 3.2. Tăng trưởng khách hàng, số món vay tín dụng bán lẻ qua các năm 2013 - 2014 .....	73
Biểu đồ 3.3. Thị phần dư nợ tín dụng bán lẻ trên địa bàn năm 2013-2014 ....	74
Biểu đồ 3.4. Tăng trưởng dư nợ tín dụng bán lẻ trên địa bàn năm 2013-2014.....	75
Biểu đồ 3.5. Tăng trưởng thu nhập từ tín dụng bán lẻ và tổng thu nhập qua các năm 2013-2014 .....	77
Biểu đồ 3.6. Cơ cấu sản phẩm tín dụng bán lẻ các năm 2013-2014.....	78
Biểu đồ 3.7. Đánh giá của khách hàng về tính đa dạng của các sản phẩm tín dụng bán lẻ.....	79
Biểu đồ 3.8. Đánh giá của khách hàng về thời gian cho vay .....	81
Biểu đồ 3.9. Đánh giá của khách hàng về khả năng tư vấn của cán bộ .....	81
Biểu đồ 3.10. Đánh giá của khách hàng về khả năng đáp ứng nhu cầu của các sản phẩm tín dụng bán lẻ .....	82
Biểu đồ 3.11. Đánh giá của khách hàng về quy trình tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	83
Biểu đồ 3.12. Mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm tín dụng bán lẻ tại BIDV Nam Thái Nguyên .....	83
Biểu đồ 3.13. So sánh đánh giá của khách hàng về sản phẩm TDBL của BIDV và sản phẩm TDBL của ngân hàng khác .....	85
Biểu đồ 3.14. Đánh giá chung của khách hàng khi sử dụng sản phẩm TDBL tại BIDV Nam Thái Nguyên .....	86
Biểu đồ 3.15. Đánh giá của khách hàng về tầm quan trọng của một số nhân tố chính trong tín dụng bán lẻ .....	95

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong vài năm trở lại đây, thị trường tài chính ở Việt Nam đang phát triển với tốc độ mạnh mẽ, các Ngân hàng liên tục mở rộng mạng lưới, tăng vốn điều lệ, phát triển thêm sản phẩm, dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, Đối với các ngân hàng tại Việt Nam hiện nay, tín dụng vẫn là hoạt động mang lại nguồn thu chủ yếu trong tổng thu nhập.

Trong xu hướng hoạt động của Ngân hàng thương mại hiện đại, hoạt động ngân hàng bán lẻ ngày càng đóng vai trò quan trọng và nhận được nhiều sự quan tâm, đầu tư phát triển của các Ngân hàng thương mại. Điều này biểu hiện ở chỗ các Ngân hàng quốc doanh, các Ngân hàng TMCP, các Ngân hàng nước ngoài đều thay đổi chiến lược hoạt động, bắt đầu thâm nhập và khai thác thị trường bán lẻ đầy tiềm năng tại Việt Nam ngay từ những năm đầu của thế kỷ 21. Mặc dù tỷ trọng dư nợ bán lẻ trong tổng dư nợ, nguồn thu bán lẻ trong tổng nguồn thu vẫn còn khiêm tốn nhưng đây là nguồn thu bền vững và có khả năng mang lại sự phát triển lâu dài cho các Ngân hàng.

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV Việt Nam) là một trong bốn ngân hàng thương mại mạnh nhất Việt Nam. Trước đây, Ngân hàng chủ yếu tập trung phục vụ các khách hàng doanh nghiệp với mảng thế mạnh truyền thống là đầu tư xây dựng cơ bản, tài trợ dự án, phát triển sản xuất kinh doanh. Với xu hướng phát triển Ngân hàng đa năng, hiện đại, lĩnh vực bán lẻ ngày càng có nhiều sức hấp dẫn, với các thế mạnh về nguồn lực, công nghệ, mạng lưới, quy mô... BIDV Việt Nam đã đẩy mạnh các hoạt động phát triển lĩnh vực Ngân hàng bán lẻ và đã đạt được những thành tựu nhất định : là một trong những Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam .

Riêng về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Nam Thái Nguyên, mặc dù mới thành lập và đi vào hoạt động trên cơ sở tách