

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

PHAN THỊ HƯƠNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

**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 TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

PHAN THỊ HƯƠNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

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 Vũ Thị Bạch Tuyết

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu đã nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

Tôi xin chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình!

Thái Nguyên, tháng 04 năm 2016

Tác giả luận văn

Phan Thị Hương

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 Thái Nguyên 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 Vũ Thị Bạch Tuyết - Giáo 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 xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám đốc, đồng nghiệp tại BIDV Vĩnh Phúc 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.

Tôi xin gửi lời cảm ơn đến các khách hàng thân thiết đã đóng góp các ý kiến quý báu liên quan đến chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Vĩnh Phúc, giúp đỡ tác giả hoàn thành luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 04 năm 2016

Tác giả luận văn

Phan Thị Hương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	4
5. Kết cấu luận văn.....	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Khái quát về các dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ Ngân hàng bán lẻ.....	5
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ Ngân hàng bán lẻ.....	5
1.1.3. Vai trò của dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại các NHTM.....	7
1.1.4. Các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng bán lẻ	10
1.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ	20
1.2.1. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ	20
1.2.2. Những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	24
1.3. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của một số ngân hàng thương mại trong tỉnh và bài học kinh nghiệm cho BIDV Vĩnh Phúc	32
1.3.1. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của một số ngân hàng thương mại trong tỉnh.....	32
1.3.2. Bài học kinh nghiệm rút ra có thể vận dụng cho BIDV Vĩnh Phúc.....	34
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	35
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	35

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	36
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	36
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	38
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin.....	39
2.3. Kết quả điều tra.....	40
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	40
2.5. Khung phân tích.....	42
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI BIDV	
VĨNH PHÚC.....	43
3.1. Khái quát về BIDV Vĩnh Phúc.....	43
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển BIDV Vĩnh Phúc.....	43
3.1.2. Cơ cấu tổ chức và nguồn nhân lực.....	43
3.1.3. Mạng lưới hoạt động và cơ sở vật chất.....	46
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Vĩnh Phúc.....	47
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Vĩnh Phúc.....	55
3.2.1. Đặc điểm địa bàn hoạt động ảnh hưởng đến hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	55
3.2.2. Quá trình triển khai và hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Vĩnh Phúc.....	57
3.2.3. Danh mục sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Vĩnh Phúc.....	57
3.2.4. Kết quả phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của BIDV Vĩnh Phúc.....	59
3.3. Đánh giá hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Vĩnh Phúc.....	78
3.3.1. Những kết quả đạt được.....	78
3.3.2. Những hạn chế.....	81
3.3.3. Nguyên nhân của hạn chế.....	83
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Vĩnh Phúc.....	85
3.4.1. Các yếu tố khách quan.....	85
3.4.2. Các yếu tố chủ quan.....	86

Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI BIDV	
VĨNH PHÚC	88
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của BIDV	
Vĩnh Phúc giai đoạn 2016-2020.....	88
4.1.1. Định hướng chiến lược của BIDV trong giai đoạn 2016-2020.....	88
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV	90
4.1.3. Phương hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Vĩnh Phúc.....	91
4.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Vĩnh Phúc	92
4.2.1. Nhóm giải pháp chung nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại	
BIDV Vĩnh Phúc	92
4.2.2. Nhóm giải pháp cụ thể cho phát triển từng dịch vụ ngân hàng bán lẻ.....	102
4.3. Một số kiến nghị hoàn thiện môi trường vĩ mô tạo điều kiện để phát triển	
dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Vĩnh Phúc.....	107
4.3.1. Kiến nghị với nhà nước.....	107
4.3.2. Kiến nghị với tỉnh Vĩnh Phúc	108
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	109
4.3.4. Kiến nghị với BIDV	110
KẾT LUẬN	113
TÀI LIỆU THAM KHẢO	114
PHỤ LỤC	116

DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT

Agribank	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
ATM	: Máy giao dịch tự động
BIDV	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Vĩnh Phúc	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Vĩnh Phúc
BSMS	: Tin nhắn thông tin tài khoản
CSXH	: Chính sách xã hội
DPRR	: Dự phòng rủi ro
GDP	: Tổng sản phẩm quốc nội
IBMB	: Dịch vụ ngân hàng qua internet và điện thoại di động
KH	: Khách hàng
MB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội
NH TMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NHBL	: Ngân hàng bán lẻ
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTW	: Ngân hàng trung ương
NN	: Nhà nước
QHKH	: Quan hệ khách hàng
VIBBank	: Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế Việt Nam
Vietinbank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam
VPBank	: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
WU	: Western Union (Dịch vụ chuyển tiền quốc tế)

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Cơ cấu nguồn vốn huy động các năm 2011-2015	49
Bảng 3.2: Thị phần huy động vốn của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc năm 2014	50
Bảng 3.3: Cơ cấu dư nợ tín dụng các năm 2011-2015.....	51
Bảng 3.4: Chất lượng tín dụng các năm 2011-2015	52
Bảng 3.5: Thị phần tín dụng của các NH trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc năm 2014	53
Bảng 3.6: Thu phí dịch vụ rông các năm 2011-2015.....	54
Bảng 3.7: Kết quả kinh doanh của BIDV Vĩnh Phúc (2011-2015)	54
Bảng 3.8. Mạng lưới hoạt động của các Ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc năm 2015	56
Bảng 3.9: Số lượng khách hàng dân cư qua các năm 2011-2015	59
Bảng 3.10: Cơ cấu nguồn vốn huy động từ dân cư các năm 2011 - 2015	64
Bảng 3.11: Thị phần huy động vốn dân cư của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc năm 2014	66
Bảng 3.12: Dư nợ tín dụng bán lẻ các năm 2011 - 2015	68
Bảng 3.13: Kết quả tăng trưởng về thẻ các năm 2011-2015.....	69
Bảng 3.14: Kết quả thu phí dịch vụ thẻ các năm 2011-2015	70
Bảng 3.15: Kết quả tăng trưởng dịch vụ WU các năm 2011-2015.....	71
Bảng 3.16: Kết quả tăng trưởng dịch vụ nhắn tin BSMS các năm 2011-2015.....	72
Bảng 3.17: Kết quả tăng trưởng IBMB các năm 2011-2015	74
Bảng 3.18: Kết quả tăng trưởng dịch vụ thanh toán hóa đơn tiền điện các năm 2011 - 2015	75
Bảng 3.19: Kết quả tăng trưởng dịch vụ thanh toán hóa đơn tiền nước các năm 2011-2015	77
Bảng 3.120: Cơ cấu thu nhập rông từ bán lẻ trong Lợi nhuận trước thuế của BIDV Vĩnh Phúc (2011-2015)	80
Bảng 4.1. Chỉ tiêu định hướng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của BIDV giai đoạn 2016 - 2020	90

DANH MỤC CÁC HÌNH

Sơ đồ 2.1. Khung phân tích phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ	42
Hình 3.1: Mô hình tổ chức BIDV Vĩnh Phúc	44
Biểu đồ 3.1: Kết quả tăng trưởng huy động vốn các năm 2011- 2015	49
Biểu đồ 3.2: Thị phần huy động vốn dân cư năm 2014 trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc.....	50
Biểu đồ 3.3: Kết quả tăng trưởng tín dụng các năm 2011 - 2015	52
Biểu đồ 3.4: Thị phần tín dụng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc năm 2014	53
Biểu đồ 3.5: Quy mô khách hàng dân cư qua các năm 2011-2015.....	60
Biểu đồ 3.6: Các trạng thái của khách hàng của BIDV Vĩnh Phúc năm 2015	60
Biểu đồ 3.7: Nguồn vốn huy động từ dân cư qua các năm 2011-2015.....	65
Biểu đồ 3.8: Thị phần huy động vốn dân cư trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc năm 2014.....	66
Biểu đồ 3.9: Dư nợ tín dụng bán lẻ qua các năm 2011-2015.....	68
Biểu đồ 3.10: Số lượng thẻ ATM được phát hành lũy kế qua các năm 2011-2015.....	70
Biểu đồ 3.11: Thu phí dịch vụ thẻ qua các năm 2011-2015	70
Biểu đồ 3.12: Thu phí dịch vụ WU qua các năm 2011-2015	71
Biểu đồ 3.13: Thu phí dịch vụ bsms qua các năm 2011-2015	73
Biểu đồ 3.14: Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ IBMB lũy kế qua các năm 2013-2015.....	74
Biểu đồ 3.15: Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn tiền điện lũy kế qua các năm 2011-2015	76
Biểu đồ 3.16: Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn tiền nước lũy kế qua các năm 2011-2015.....	77
Biểu đồ 3.17: Cơ cấu thu nhập ròng từ dịch vụ ngân hàng bán lẻ trong lợi nhuận trước thuế của BIDV Vĩnh Phúc các năm 2011-2015.....	81
Biểu đồ 3.18: Điểm số bình quân cho chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của BIDV Vĩnh Phúc theo nhóm tiêu chí.....	82