

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

**TÔ THỊ HỒNG NHUNG**

**TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI**  
**TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á -**  
**CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

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

**Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN, NĂM 2020**

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

**TÔ THỊ HỒNG NHUNG**

**TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI**  
**TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á -**  
**CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**Mã số: 8.34.01.01**

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

**Người hướng dẫn khoa học: TS. NGÔ THỊ MỸ**

**THÁI NGUYÊN, NĂM 2020**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là trung thực và chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Tôi cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Thái nguyên, ngày ..... tháng 05 năm 2020*

**Tác giả luận văn**

**Tô Thị Hồng Nhung**

## LỜI CẢM ƠN

Sau một thời gian học tập và thực hiện đề tài luận văn tốt nghiệp, đến nay tôi đã hoàn thành luận văn thạc sĩ ngành Quản trị Kinh doanh với đề tài: “***Tăng cường huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Thái Nguyên***”.

Trước hết, Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô phòng Đào tạo, Trường Đại học Kinh tế & quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới cô giáo người đã định hướng, chỉ bảo và hết lòng tận tụy, dìu dắt tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu đề tài.

Xin cảm ơn Ban lãnh đạo, các phòng ban tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Thái Nguyên đã tạo điều kiện cung cấp số liệu phục vụ cho công trình nghiên cứu của tôi.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến những người thân trong gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã động viên, cổ vũ, tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu khoa học. Nếu không có những sự giúp đỡ này thì chỉ với sự cố gắng của bản thân tôi sẽ không thể thu được những kết quả như mong đợi.

***Tôi xin chân thành cảm ơn!***

*Thái Nguyên, ngày ... tháng 05 năm 2020*

**Tác giả luận văn**

**Tô Thị Hồng Nhung**

## 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 BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ .....	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. Đóng góp của đề tài.....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN.....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về huy động tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng TMCP .....	4
1.1.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP .....	4
1.1.2. Huy động tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng thương mại cổ phần .....	11
1.1.3. Các hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng TMCP.....	14
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến huy động tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng TMCP .....	20
1.2. Kinh nghiệm thực tiễn về huy động tiền gửi tiết kiệm của các ngân hàng thương mại cổ phần .....	26
1.2.1. Kinh nghiệm của Ngân hàng CitiBank .....	26
1.2.2. Kinh nghiệm của ngân hàng Standard Chartered Bank .....	27
1.2.3. Kinh nghiệm của ngân hàng ANZ .....	28
1.2.4. Bài học kinh nghiệm rút ra cho SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên .....	30

<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	32
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	33
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	33
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu phân tích.....	34
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định lượng .....	34
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định tính.....	36
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN</b> .....	39
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) - Chi nhánh Thái Nguyên.....	39
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của SeABank .....	39
3.1.2. Cơ cấu bộ máy tổ chức của SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên.....	39
3.1.3. Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2017 - 2019.....	42
3.2. Thực trạng huy động tiền gửi tiết kiệm của SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2017 - 2019 .....	47
3.2.1. Khái quát chung về hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại SeABank .....	47
3.2.2. Kết quả của hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm của SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2017 - 2019.....	53
3.2.3. Hiệu quả sử dụng tiền gửi tiết kiệm của SeABank .....	65
3.3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến huy động tiền gửi tiết kiệm tại SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên .....	66
3.3.1. Các yếu tố chủ quan .....	66

3.3.2. Các yếu tố khách quan .....	71
3.4. Đánh giá chung về công tác huy động tiền gửi tiết kiệm tại SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2017 - 2019.....	73
3.4.1. Những kết quả đạt được trong huy động tiền gửi tiết kiệm của SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên.....	73
3.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong công tác huy động tiền gửi tiết kiệm tại SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên .....	75
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>79</b>
4.1. Định hướng, mục tiêu huy động tiền gửi tiết kiệm tại chi nhánh đến năm 2025 .....	79
4.1.1. Dự báo nhu cầu về tiền gửi tiết kiệm để phát triển nền kinh tế trong thời gian tới .....	79
4.1.2. Định hướng của công tác huy động tiền gửi tiết kiệm của SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên .....	82
4.1.3. Mục tiêu huy động tiền gửi tiết kiệm của SeABank giai đoạn 2020-2025 ....	83
4.2. Giải pháp tăng cường huy động tiền gửi tiết kiệm tại SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên.....	85
4.2.1. Xây dựng được chiến lược khách hàng.....	85
4.2.2. Mở rộng quan hệ đại lý và mạng lưới huy động.....	87
4.2.3. Chính sách lãi suất .....	88
4.2.4. Không ngừng đổi mới công nghệ Ngân hàng .....	88
4.2.5. Đa dạng hoá các hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm .....	89
4.2.6. Giải pháp về chất lượng dịch vụ khách hàng.....	92
4.3. Một số kiến nghị.....	94
4.3.1. Đối với Nhà nước.....	94
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước .....	95
4.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank Hội sở).....	95
4.3.4. Đối với SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên .....	96
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>98</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>101</b>

**PHỤ LỤC** ..... 102

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

DN	: Doanh nghiệp
KHCN	: Khách hàng cá nhân
KKH	: Không kỳ hạn
NHTM	: Ngân hàng thương mại
SeABank	: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi Nhánh Thái Nguyên
TMCP	: Thương mại cổ phần
Tr.đ	: Triệu đồng
VHD	: Vốn huy động
VND	: Việt Nam đồng



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1:	Kết quả hoạt động kinh doanh tại SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2017 - 2019 .....	47
Bảng 3.2:	Kết quả huy động tiết kiệm của SeABank Thái Nguyên giai đoạn 2017-2019 .....	48
Bảng 3.3:	Kết quả dư nợ cho vay của SeABank Thái Nguyên giai đoạn 2017-2019 .....	49
Bảng 3.4:	Chi phí huy động tiền gửi tiết kiệm của SeABank Thái Nguyên giai đoạn 2017-2019 .....	50
Bảng 3.5:	Mức độ đáp ứng tiền gửi tiết kiệm của SeABank Thái Nguyên giai đoạn 2017-2019.....	51
Bảng 3.6:	Huy động tiền gửi tiết kiệm từ khách hàng cá nhân .....	53
Bảng 3.7:	Thông tin chung về khách hàng cá nhân được điều tra .....	57
Bảng 3.8:	Huy động tiền gửi tiết kiệm từ khách hàng doanh nghiệp .....	60
Bảng 3.9:	Thông tin chung của khách hàng doanh nghiệp được điều tra ...	62
Bảng 3.10:	Kết quả huy động từ việc phát hành các công cụ nợ của SeABank Thái Nguyên trong năm 2019.....	64
Bảng 3.11:	Tỷ trọng của vốn huy động từ việc phát hành các công cụ nợ (trái phiếu) của SeABank Thái Nguyên trong năm 2019.....	65
Bảng 3.12:	Hiệu suất sử dụng tiền gửi tiết kiệm của SeABank Thái Nguyên giai đoạn 2017-2019 .....	66
Bảng:	Tình hình huy động tiền gửi tại các Ngân hàng TMCP năm 2017 - 2019 .....	98

**DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ**

Hình 3.1:	Bộ máy tổ chức của SeABank - Chi nhánh Thái Nguyên .....	41
Hình 3.2:	Tổng nguồn vốn huy động .....	44