

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

**NGUYỄN THỊ NGỌC TRÂM**

**VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH**  
**CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**  
**TRONG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG**  
**TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI (SHB) -**  
**CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

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

**THÁI NGUYÊN - 2019**

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

**NGUYỄN THỊ NGỌC TRÂM**

**VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH  
CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC  
TRONG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG  
TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI (SHB) -  
CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

**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: TS. Đào Thị Hoàng Mai**

**THÁI NGUYÊN - 2019**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

*Thái Nguyên, ngày 11 tháng 3 năm 2019*

**Tác giả luận văn**

*Nguyễn Thị Ngọc Trâm*

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, toàn thể các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức trong suốt quá trình theo học tại trường và tạo điều kiện thuận lợi nhất trong thời gian học tập và nghiên cứu nhằm hoàn thành chương trình Cao học.

Với tình cảm trân trọng nhất, tôi xin bày tỏ sự cảm ơn chân thành, sâu sắc tới TS. Đào Thị Hoàng Mai đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ trong quá trình thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn các cơ quan nơi tôi công tác và nghiên cứu luận văn, cùng toàn thể các đồng nghiệp, gia đình bạn bè đã tạo điều kiện, cung cấp tài liệu cho tôi hoàn thành chương trình học của mình và góp phần thực hiện tốt hơn cho công tác thực tế sau này.

Xin trân trọng cảm ơn!

*Thái Nguyên, ngày 11 tháng 3 năm 2019*

**Tác giả luận văn**

*Nguyễn Thị Ngọc Trâm*

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	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. Bố cục của luận văn .....	4
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VẬN DỤNG</b>	
<b>CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ TRONG HUY</b>	
<b>ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>5</b>
1.1. Tổng quan về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại .....	5
1.1.1. Khái niệm về huy động vốn .....	5
1.1.2. Vai trò cơ bản của hoạt động huy động vốn của NHTM.....	5
1.1.3. Nội dung hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại .....	7
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại.....	15
1.2. Các chính sách của ngân hàng nhà nước liên quan đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại .....	20
1.2.1. Chính sách về lãi xuất .....	21
1.2.2. Chính sách thu hút khách hàng .....	22
1.2.3. Chính sách mở rộng mạng lưới Chi nhánh .....	22
1.2.4. Chính sách Marketing .....	23
1.2.5. Chính sách hỗ trợ tư vấn khách hàng.....	23
1.2.6. Chính sách chăm sóc khách hàng .....	24
1.3. Nội dung vận dụng chính sách của NHNN trong huy động vốn của NHTM....	24
1.3.1. Chính sách của NHNN tác động tới hoạt động huy động vốn .....	24

1.3.2. Quy trình huy động vốn .....	25
1.3.3. Công tác giám sát, huy động vốn.....	26
1.4. Cơ sở thực tiễn về vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong huy động vốn và năng lực huy động vốn của Ngân hàng thương mại.....	27
1.4.1. Kinh nghiệm về công tác huy động vốn của một số Ngân hàng thương mại .....	27
1.4.2. Kinh nghiệm của Ngân hàng Công thương chi nhánh Quảng Ninh.....	30
1.4.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh .....	30
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>32</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	32
2.2.1. Chọn điểm nghiên cứu .....	32
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	32
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	34
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	35
2.3. Hệ thống một số chỉ tiêu nghiên cứu .....	36
2.3.1. Chỉ tiêu về vận dụng chính sách của NHNN trong HDV tại SHB – Chi nhánh Quảng Ninh .....	36
2.3.2. Chỉ tiêu về các nhân tố ảnh hưởng.....	41
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TRONG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG SHB - CHI NHÁNH QUẢNG NINH .....</b>	<b>42</b>
3.1. Tổng quan về Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh.....	42
3.1.1. Quá trình hình thành, phát triển của Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh .....	42
3.1.2. Bộ máy tổ chức điều hành tại SHB - Chi nhánh Quảng Ninh.....	44
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn năm 2016 - 2018.....	46
3.2. Thực trạng vận dụng chính sách của Ngân hàng nhà nước trong huy động vốn tại Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh.....	51

3.2.1. Các chính sách đang được vận dụng tại SHB - Chi nhánh Quảng Ninh trong công tác huy động vốn.....	51
3.2.2. Thực trạng vận dụng chính sách của Ngân hàng nhà nước trong huy động vốn tại Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh.....	57
3.2.3. Đánh giá của khách hàng về việc vận dụng chính sách của Ngân hàng nhà nước trong huy động vốn của Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh .....	75
3.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến năng lực huy động vốn của Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh .....	79
3.3.1. Nhóm nhân tố khách quan .....	79
3.3.2. Nhóm nhân tố chủ quan .....	82
3.4. Đánh giá chung về thực trạng vận dụng chính sách của Ngân hàng nhà nước trong huy động vốn của Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh.....	91
3.4.1. Những kết quả đạt được .....	91
3.4.2. Hạn chế.....	93
3.4.3. Nguyên nhân hạn chế .....	94
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NĂNG LỰC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG SHB - CHI NHÁNH QUẢNG NINH .....</b>	<b>98</b>
4.1. Định hướng nâng cao năng lực huy động vốn tại Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh .....	98
4.1.1. Định hướng chung của ngành ngân hàng.....	98
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao năng lực huy động vốn tại Ngân hàng SHB - Chi nhánh Quảng Ninh .....	102
4.2.1. Nhóm giải pháp về tăng quy mô huy động vốn.....	102
4.2.2. Nhóm giải pháp nâng cao năng lực huy động vốn .....	106
4.3. Một số kiến nghị .....	113
4.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước Việt Nam .....	113
4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng SHB .....	115
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>117</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>119</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>121</b>

**DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT**

CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CPHĐV	: Chi phí huy động vốn
DNVVN	: Doanh nghiệp vừa và nhỏ
DTLSDV	: Doanh thu từ lãi sử dụng vốn
KHV	: Kế hoạch huy động
LNSDV	: Lợi nhuận từ sử dụng vốn
NHNN	: Ngân hàng nông nghiệp
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTW	: Ngân hàng trung ương
TCKT	: Tổ chức kinh tế
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TLHTKH	: Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động
TMCP	: Thương mại cổ phần
TNV	: Tổng nguồn vốn

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Thang đánh giá Likert.....	36
Bảng 3.1.	Kết quả HĐKD của SHB - chi nhánh Quảng Ninh qua 3 năm 2016 - 2018 .....	47
Bảng 3.2.	Quy mô khách hàng của SHB - chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2016 - 2018 .....	52
Bảng 3.3.	Tình hình huy động vốn của SHB - chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn năm 2016 - 2018 .....	49
Bảng 3.4.	Thống kê lực lượng lao động tại ngân hàng SHB - chi nhánh Quảng Ninh.....	61
Bảng 3.5.	Thống kê hiệu suất huy động vốn và năng suất lao động của SHB - chi nhánh Quảng Ninh.....	62
Bảng 3.6.	Lãi suất thực tế tại thời điểm cuối năm giai đoạn năm 2016 - 2018 .....	67
Bảng 3.7.	Chi phí huy động vốn của SHB - Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn năm 2016 - 2018 .....	68
Bảng 3.8.	Các chỉ tiêu về khả năng sinh lời của SHB chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn năm 2016 - 2018.....	69
Bảng 3.9.	Hệ số sử dụng vốn huy động của SHB - Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2016 - 2018.....	72
Bảng 3.10.	Đánh giá của cán bộ, công nhân viên về công tác kiểm tra, giám sát huy động vốn của SHB - chi nhánh Quảng Ninh.....	75
Bảng 3.11.	Đánh giá của người hỏi về mức độ tin cậy của ngân hàng.....	76
Bảng 3.12.	Đánh giá của người hỏi về mức độ đáp ứng của ngân hàng.....	76
Bảng 3.14.	Đánh giá của người hỏi về năng lực phục vụ của ngân hàng .....	77
Bảng 3.13.	Đánh giá của người hỏi về mức độ đồng cảm và thái độ phục vụ của nhân viên SHB - chi nhánh Quảng Ninh.....	78
Bảng 3.14.	Đánh giá của người hỏi về cơ sở vật chất, phương tiện thiết bị phục vụ của ngân hàng .....	78

Bảng 3.15. Đánh giá của cán bộ công nhân viên SHB - Chi nhánh Quảng Ninh về chính sách huy động vốn của ngân hàng nhà nước .....	83
Bảng 3.16. Đánh giá của khách hàng về chính sách lãi xuất của SHB - Chi nhánh Quảng Ninh .....	84
Bảng 3.17. Đánh giá của cán bộ - công nhân viên ngân hàng về quy trình huy động vốn của SHB - chi nhánh Quảng Ninh.....	86
Bảng 3.18. Đánh giá của khách hàng về công tác Marketing của SHB - Chi nhánh Quảng Ninh .....	88
Bảng 3.19. Đánh giá của cán bộ - công nhân viên ngân hàng về các sản phẩm huy động vốn của SHB - chi nhánh Quảng Ninh .....	90