

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

NGUYỄN THỊ THU AN

TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG
HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP XĂNG DẦU
PETROLIMEX 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 THU AN

**TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG
HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP XĂNG DẦU
PETROLIMEX CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

Ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

Mã số: 8 34 04 10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGUYỄN DUY DŨNG

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn là công trình nghiên cứu khoa học nghiêm túc, độc lập của riêng tôi. Đối tượng nghiên cứu, phạm vi, kết quả nghiên cứu của luận văn là trung thực, không trùng lặp và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình đã nghiên cứu nào mà tôi được biết.

Tôi xin cam đoan rằng các tư liệu, tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn đều có trích dẫn nguồn gốc rõ ràng, chính xác. Nếu có bất kỳ một sự vi phạm nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Quảng Ninh, tháng 03 năm 2019

Học viên

Nguyễn Thị Thu An

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 chuyên ngành quản lý kinh tế với đề tài: “Tăng cường quản lý hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Xăng Dầu Petrolimex - Chi nhánh Quảng Ninh”.

Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **PGS.TS Nguyễn Duy Dũng** - 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.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, các thầy giáo, cô giáo trong Viện đào tạo sau đại học, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và tập thể cán bộ nhân viên PGBank chi nhánh Quảng Ninh đã tận tình cung cấp tài liệu, chỉ bảo, giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu luận văn này. Sự giúp đỡ đã cổ vũ và giúp tôi nhận thức, làm sáng tỏ thêm cả lý luận và thực tiễn về lĩnh vực mà luận văn nghiên cứu.

Luận văn là kết quả của quá trình nghiên cứu công phu và nghiêm túc của bản thân. Song, do khả năng và trình độ có hạn nên luận văn không tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định. Kính mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy, cô giáo cũng như toàn thể bạn đọc.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Quảng Ninh, tháng 03 năm 2019

Học viên

Nguyễn Thị Thu An

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ BẢNG BIỂU.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Đặt vấn đề.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn.....	3
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái niệm và chức năng cơ bản của ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Các hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại	9
1.2. Hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại	11
1.2.1. Khái niệm huy động vốn, các hình thức huy động vốn	11
1.2.2. Nội dung quy trình nghiệp vụ huy động vốn	13
1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn.....	17
1.3. Quản lý huy động vốn trong Ngân hàng thương mại.....	18
1.3.1. Khái niệm quản lý huy động vốn tại ngân hàng thương mại.....	18
1.4. Những nhân tố ảnh hưởng tới công tác quản lý huy động vốn của ngân hàng thương mại.....	21
1.4.1. Những nhân tố bên ngoài	21
1.4.2. Những nhân tố bên trong.....	23

1.5. Cơ sở thực tiễn về công tác quản lý hoạt động huy động vốn của một số ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh	27
1.5.1. Kinh nghiệm quản lý hoạt động huy động vốn tại NHTM Cổ phần Công thương Chi nhánh Quảng Ninh	27
1.5.2. Kinh nghiệm quản lý hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội chi nhánh Quảng Ninh	29
1.5.3. Bài học kinh nghiệm trong quản lý hoạt động huy động vốn cho PGBank Chi nhánh Quảng Ninh.....	29
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Các phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	32
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	37
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	37
2.2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	38
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP XĂNG DẦU PETROLIMEX - CN TỈNH QUẢNG NINH.....	41
3.1. Khái quát chung Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex - chi nhánh Quảng Ninh	41
3.1.1. Khái quát về tình hình kinh tế - xã hội tỉnh Quảng Ninh.....	41
3.1.2. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex - Chi nhánh Quảng Ninh	42
3.1.3. Khái quát về kết quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex - Chi nhánh Quảng Ninh	46
3.2. Thực trạng huy động vốn của Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex - Chi nhánh Quảng Ninh	49
3.2.1. Phát triển về số lượng.....	49
3.2.2. Phát triển về chất lượng.....	52

3.2.3. Kết quả huy động vốn	57
3.2.4. Chi phí huy động nguồn vốn tiền gửi	65
3.3. Thực trạng quản lý huy động vốn của Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex - Chi nhánh Quảng Ninh	66
3.3.1. Cơ chế điều hành và quy trình nghiệp vụ quản lý huy động vốn	66
3.3.2. Quản lý và điều hành hoạt động huy động vốn	67
3.3.3. Thực trạng lập kế hoạch huy động vốn.....	69
3.3.4. Thực trạng tổ chức thực hiện kế hoạch huy động vốn.....	70
3.3.5. Thực trạng kiểm soát kế hoạch huy động vốn	70
3.3.6. Khảo sát ý kiến khách hàng về hoạt động huy động vốn	71
3.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới quản lý huy động vốn của Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex - Chi nhánh Quảng Ninh	76
3.4.1. Các nhân tố thuộc về môi trường bên trong.....	76
3.4.2. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài	79
3.5. Đánh giá thực trạng quản lý huy động vốn của Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex - Chi nhánh Quảng Ninh.....	83
3.5.1. Những thành tựu đạt được.....	83
3.5.2. Tồn tại và nguyên nhân.....	86
Chương 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP XĂNG DẦU PETROLIMEX - CHI NHÁNH QUẢNG NINH	92
4.1. Định hướng huy động vốn của Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex - Chi nhánh Quảng Ninh đến năm 2020.....	92
4.1.1. Phương hướng	92
4.1.2. Mục tiêu.....	92
4.2. Một số giải pháp quản lý huy động vốn của Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex - Chi nhánh Quảng Ninh.....	93
4.2.1. Các giải pháp về phân tích thị trường và chính sách khách hàng	93

4.2.2. Nâng cao chất lượng và quản lý nguồn nhân lực.....	95
4.2.3. Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, phát triển các sản phẩm dịch vụ nhằm tăng cường huy động vốn.....	97
4.2.4. Nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ đối với công tác huy động vốn.....	99
4.2.5. Thực hiện chính sách lãi suất linh hoạt.....	101
4.3. Kiến nghị.....	102
4.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước	102
4.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex Việt Nam	104
KẾT LUẬN	106
TÀI LIỆU THAM KHẢO	107
PHỤ LỤC	108

DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT

CBNV	: Cán bộ nhân viên
EURO	: Đồng tiền chung Châu Âu
HĐKD	: Hoạt động kinh doanh
HĐV	: Huy động vốn
KHCN	: Khách hàng cá nhân
KHDN	: Khách hàng doanh nghiệp
KTGD&KQ	: Kế toán giao dịch và kho quỹ
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHTM	: Ngân hàng Thương mại
NHTW	: Ngân hàng Trung ương
NVHĐ	: Nguồn vốn huy động
PGBank	: Ngân hàng Thương mại cổ phần Xăng dầu Petrolimex
PGD	: Phòng giao dịch
TCKT	: Tổ chức kinh tế
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TSCĐ	: Tài sản cố định
USD	: đồng Đôla Mỹ
Vietinbank	: Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương
VNĐ	: Việt Nam đồng

DANH MỤC SƠ ĐỒ BẢNG BIỂU

Bảng 2.1.	Thống kê số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ huy động vốn tại PGBank Chi nhánh Quảng Ninh	33
Bảng 2.2.	Phân bổ số lượng phiếu điều tra theo khu vực	34
Bảng 3.1.	Kết quả kinh doanh của PGBank Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017	47
Bảng 3.2.	Cơ cấu nguồn nhân lực của PGBank Quảng Ninh	51
Bảng 3.3.	Kế hoạch và thực hiện huy động vốn giai đoạn 2015-2017	57
Bảng 3.4.	Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng khách hàng giai đoạn 2015 - 2017	58
Bảng 3.5.	Cơ cấu nguồn vốn huy động theo thời gian các năm 2015 - 2017	60
Bảng 3.6.	Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền giai đoạn 2015 - 2017	63
Bảng 3.7.	Chi phí huy động vốn giai đoạn 2015-2017	65
Bảng 3.8.	Thống kê số phiếu điều tra thu về.....	72
Bảng 3.9.	Đánh giá của khách hàng về mức độ tin cậy của ngân hàng....	72
Bảng 3.10.	Đánh giá của khách hàng về chính sách sản phẩm.....	73
Bảng 3.11.	Đánh giá của khách hàng về chính sách huy động vốn và lãi suất	73
Bảng 3.12.	Đánh giá của khách hàng về chương trình khuyến trương, khuyến mại.....	74
Bảng 3.13.	Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất, phương tiện thiết bị phục vụ tại ngân hàng	75
Bảng 3.14.	Đánh giá của khách hàng về đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng	75