

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

BÙI TIẾN DŨNG

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM
(PVCOMBANK), 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

BÙI TIẾN DŨNG

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM
(PVCOMBANK), 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 THỊ GẮM

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, trung thực. Luận văn được trích dẫn đầy đủ, có nguồn gốc rõ ràng.

Tác giả luận văn

Bùi Tiến Dũng

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **PGS.TS Nguyễn Thị Gấm**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và nhân viên Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam, chi nhánh Quảng Ninh đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

Tác giả luận văn

Bùi Tiến Dũng

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
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về huy động vốn tại các ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Khái niệm, vai trò và phân loại nguồn vốn của Ngân hàng Thương mại	5
1.1.2. Nội dung huy động vốn của ngân hàng thương mại	11
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến huy động vốn.....	13
1.2. Cơ sở thực tiễn về công tác huy động vốn của ngân hàng thương mại	19
1.2.1. Bài học kinh nghiệm của một số ngân hàng thương mại trong huy động vốn.....	19
1.2.2. Bài học rút ra cho ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam chi nhánh Quảng Ninh	22
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	24
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	24
2.2. Phương pháp nghiên cứu	24
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	24
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin	26

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	29
2.3.1. Chỉ tiêu đánh giá sự đa dạng hóa nguồn vốn.....	29
2.3.2. Chỉ tiêu đánh giá thực hiện chính sách lãi suất.....	29
2.3.3. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động truyền thông và chương trình khuyến mại	33
2.3.4. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động phát triển mạng lưới.....	33
2.3.5. Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả từ huy động vốn	33
2.3.6. Chỉ tiêu khách hàng về chất lượng công tác huy động vốn tại Ngân hàng.....	34
Chương 3. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH QUẢNG NINH	35
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh	36
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	36
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy và chức năng, nhiệm vụ các phòng ban chức năng tại Pvcombank Quảng Ninh	36
3.2. Thực trạng huy động vốn tại ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam - CN Quảng Ninh.....	42
3.2.1. Thực trạng hoạt động đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ	42
3.2.2. Thực trạng thực hiện chính sách lãi suất tại chi nhánh.....	46
3.2.3. Thực trạng hoạt động tăng cường chất lượng dịch vụ thu hút tiền gửi tại chi nhánh.....	52
3.2.4. Thực trạng hoạt động truyền thông và các chương trình khuyến mại tăng cường công tác huy động vốn tại chi nhánh	57
3.2.5. Thực trạng hoạt động phát triển mạng lưới tại chi nhánh.....	60
3.2.6. Hiệu quả từ huy động vốn tại chi nhánh	62
3.2.7. Đánh giá của khách hàng về chất lượng hoạt động huy động vốn tại chi nhánh	64

3.3.	Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh.....	68
3.3.1.	Nhân tố bên trong.....	68
3.3.2.	Nhân tố bên ngoài	73
3.4.	Đánh giá kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong công tác huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh	77
3.4.1.	Kết quả đạt được	77
3.4.2.	Những hạn chế	77
3.4.3.	Nguyên nhân của hạn chế	78
Chương 4. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH QUẢNG NINH		
4.1.	Định hướng huy động vốn tại ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam, chi nhánh Quảng Ninh	80
4.2.	Giải pháp hoàn thiện công tác huy động vốn tại ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam, chi nhánh Quảng Ninh.....	81
4.2.1.	Hoàn thiện công tác xây dựng chiến lược kinh doanh của Chi nhánh	81
4.2.2.	Mở rộng các hình thức huy động vốn của Chi nhánh.....	82
4.2.3.	Áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt và tiết kiệm chi phí huy động vốn tại chi nhánh	85
4.2.4.	Hoàn thiện công tác truyền thông tại Chi nhánh	87
4.2.5.	Đẩy mạnh huy động vốn trung và dài hạn tại chi nhánh	90
4.2.6.	Nâng cao trình độ nhân sự, củng cố uy tín của Chi nhánh	91
4.2.7.	Mở rộng và củng cố mạng lưới kinh doanh của Chi nhánh.....	93
4.3.	Kiến nghị.....	94
4.3.1.	Đối với nhà nước, Chính phủ.....	94
4.3.2.	Đối với Ngân hàng nhà nước Việt Nam	95
4.3.3.	Đối với hội sở ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam.....	96

KẾT LUẬN	98
TÀI LIỆU THAM KHẢO	100
PHỤ LỤC	103

DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT

CBNV	: Cán bộ nhân viên
KHCN	: Khách hàng cá nhân
KHDN	: Khách hàng doanh nghiệp
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM CP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTU'	: Ngân hàng trung ương
NNL	: Nguồn nhân lực
TCKT	: Tổ chức kinh tế
TCKT-XH	: Tổ chức kinh tế - xã hội
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1:	Thang đo Likert	25
Bảng 3.1:	Nguồn vốn huy động phân theo ngành kinh tế của Pvccombank Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017.....	43
Bảng 3.2:	Danh mục sản phẩm huy động vốn tiêu biểu của TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh năm 2017	44
Bảng 3.3:	Đánh giá của khách hàng về sản phẩm dịch vụ của TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh	45
Bảng 3.4:	Kết quả huy động vốn theo phương thức huy động của PVcombank Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017.....	47
Bảng 3.5:	Kết quả huy động vốn theo kỳ hạn của Pvccombank Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017	49
Bảng 3.6:	Kết quả huy động vốn theo loại tiền của Pvccombank Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017	50
Bảng 3.7:	Đánh giá của khách hàng về chính sách lãi suất của TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh	52
Bảng 3.8:	Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ thu hút tiền gửi của TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh.....	53
Bảng 3.9:	Nguồn vốn huy động của một số NHTM lớn trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017.....	56
Bảng 3.10:	Ngân sách chương trình khuyến mại tại TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh qua các năm 2015-2017	57
Bảng 3.11:	Đánh giá của khách hàng về hoạt động truyền thông và các chương trình khuyến mại của PVcombank Quảng Ninh.....	59
Bảng 3.12:	Thống kê mạng lưới kinh doanh của TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh.....	60

Bảng 3.13: Đánh giá của khách hàng về phát triển mạng lưới của TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh	61
Bảng 3.14: Hiệu quả từ hoạt động huy động vốn của PVcombank Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017	62
Bảng 3.15: Đánh giá của khách hàng về chi phí trong huy động vốn của TMCP Đại chúng Việt Nam - chi nhánh Quảng Ninh	64
Bảng 3.16: Tỷ lệ an toàn vốn tại Pvcombank Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017.....	69
Bảng 3.17: Trình độ nguồn nhân lực tại PVcombank Quảng Ninh giai đoạn 2015 - 2017	70
Bảng 3.18: Lãi suất tiền gửi theo kỳ hạn của một số ngân hàng trên địa bàn Quảng Ninh năm 2017.....	71
Bảng 3.19: Tỷ lệ huy động vốn qua ứng dụng công nghệ thông tin tại PVcombank Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017.....	72