

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

**NGUYỄN THỊ MAI**

**ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ  
DÂN CƯ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM,  
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**  
**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THANH MINH**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất cứ nơi nào. Mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Mai**

## LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của thầy giáo hướng dẫn, các anh, chị, đồng nghiệp, bạn bè và gia đình tôi đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn TS. Nguyễn Thanh Minh, thầy giáo hướng dẫn luận văn cho tôi, thầy đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, lôgic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tiếp theo, tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên, khách hàng và các đồng nghiệp... đã giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những vướng mắc và đề xuất trong công tác đẩy mạnh hoạt động huy động dân cư tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn lãnh đạo và các đồng nghiệp đã góp ý và tạo điều kiện cho tôi để tôi có thể hoàn thành luận văn.

Ngoài ra, bên cạnh sự giúp đỡ của thầy giáo hướng dẫn, các đồng nghiệp, tôi còn nhận được sự ủng hộ, giúp đỡ của bạn bè và gia đình để hoàn thành luận văn.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn TS. Nguyễn Thanh Minh đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ và tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thành luận văn tốt nghiệp này.

***Tôi xin chân thành cảm ơn!***

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Mai**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	vi
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	vii
<b>DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ</b> .....	ix
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ</b> .....	x
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	2
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài nghiên cứu .....	2
5. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ DÂN CƯ</b> .....	5
1.1. Cơ sở lý luận .....	5
1.1.1. Tổng quan về nguồn vốn và hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại .....	5
1.1.2. Hoạt động huy động vốn từ dân cư của NHTM .....	13
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn từ dân cư của NHTM .....	18
1.2. Cơ sở thực tiễn .....	23
1.2.1. Kinh nghiệm huy động vốn từ dân cư tại một số ngân hàng thương mại .....	23
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam .....	27
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	29
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	29
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu .....	29
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	29
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin .....	31
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	32

2.3. Kỹ thuật và công cụ phân tích.....	33
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	34
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ DÂN CƯ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Đặc điểm của tỉnh Thái Nguyên .....	35
3.1.1. Vị trí địa lý .....	35
3.1.2. Nhân khẩu của tỉnh Thái Nguyên .....	36
3.1.3. Về văn hóa, y tế, giáo dục.....	36
3.1.4. Về tiềm năng kinh tế của tỉnh Thái Nguyên .....	36
3.2. Giới thiệu về BIDV và BIDV Thái Nguyên .....	37
3.2.1. Giới thiệu về BIDV .....	37
3.2.2. Giới thiệu về BIDV Thái Nguyên.....	38
3.3. Thực trạng hoạt động huy động vốn dân cư .....	45
3.3.1. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn từ dân cư tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	45
3.3.2. Các sản phẩm huy động vốn dân cư của BIDV và các dịch vụ đi kèm .....	55
3.3.3. Chính sách khách hàng.....	60
3.3.4. Thực trạng hoạt động huy động vốn dân cư tại BIDV Thái Nguyên.....	61
3.3.5. Vị thế của BIDV thể hiện qua kết quả khảo sát về hoạt động huy động vốn dân cư .....	68
3.4. Kết quả phân tích mô hình SWOT trong lĩnh vực huy động vốn dân cư tại BIDV Thái Nguyên .....	74
3.4.1. Điểm mạnh .....	74
3.4.2. Điểm yếu .....	75
3.4.3. Cơ hội .....	75
3.4.4. Thách thức.....	76
3.5. Đánh giá chung về hoạt động huy động vốn dân cư tại Thái Nguyên.....	76
3.5.1. Những kết quả đạt được .....	76
3.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân .....	78

<b>Chương 4. CÁC GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ DÂN CƯ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ &amp; PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN</b> .....	82
4.1. Quan điểm định hướng huy động vốn từ dân cư của BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	82
4.1.1. Dự báo tình hình phát triển kinh tế xã hội tỉnh Thái Nguyên trong thời gian tới .....	82
4.1.2. Chiến lược phát triển của BIDV .....	83
4.1.3. Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn trong dân cư của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên.....	84
4.1.4. Quan điểm của tác giả đối với phát triển huy động vốn từ dân cư tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	85
4.2. Các giải pháp đẩy mạnh hoạt động huy động vốn trong dân cư.....	85
4.2.1. Giải pháp chính sách lãi suất.....	85
4.2.2. Giải pháp tăng cường công tác truyền thông quảng cáo thương hiệu BIDV trên địa bàn .....	86
4.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	89
4.2.4. Giải pháp về công nghệ thông tin .....	91
4.2.5. Giải pháp về nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện tốt công tác chăm sóc khách hàng .....	91
4.2.6. Giải pháp đa dạng hóa sản phẩm, mở rộng kênh phân phối .....	94
4.3. Kiến nghị.....	96
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	96
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước .....	96
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam .....	97
<b>KẾT LUẬN</b> .....	100
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	102
<b>PHỤ LỤC</b> .....	104

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

AGRIBANK	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
ATM	: Máy rút tiền tự động
BIDV	: Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên
BIDV Thái Nguyên	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Thái Nguyên
BSMS	: Dịch vụ tin nhắn của ngân hàng
ĐCTC	Định chế tài chính
GDP	: Tổng sản phẩm quốc nội
IBMB	: Giao dịch ngân hàng trên Internet - giao dịch ngân hàng trên điện thoại di động
NHBL	: Ngân hàng bán lẻ
NHNN	: Ngân hàng Nhà Nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
POS	: Đơn vị chấp nhận thẻ
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TECHCOMBANK	: Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ thương Việt Nam
TMCP	: Thương mại cổ phần
VIETCOMBANK	: Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam
VIETINBANK	: Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Số mẫu điều tra ở các điểm nghiên cứu.....	30
Bảng 2.2: Số mẫu cá nhân điều tra theo các tiêu chí giới tính, độ tuổi, học vấn.....	31
Bảng 2.3: Số mẫu cá nhân điều tra theo tiêu chí thu nhập.....	31
Bảng 3.1: Nguồn vốn huy động của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2010-2012.....	40
Bảng 3.2: Huy động vốn và thị phần huy động vốn của các NHTM trên địa bàn cuối các năm 2010 - 2012.....	41
Bảng 3.3: Dư nợ của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2010-2012 .....	42
Bảng 3.4: Dư nợ tín dụng và thị phần dư nợ tín dụng của các NHTM trên địa bàn năm 2010-2012 .....	43
Bảng 3.5: Kết quả hoạt động kinh doanh BIDV Thái Nguyên năm 2010 - 2012.....	45
Bảng 3.6: Các văn bản quy định trần lãi suất tiền gửi năm 2012 .....	49
Bảng 3.7: Hệ thống mạng lưới của BIDV Thái Nguyên và các NHTM trên địa bàn năm 2012 .....	53
Bảng 3.8: Tiêu thức Phân đoạn khách hàng tiền gửi tại BIDV .....	60
Bảng 3.9: Phân đoạn khách hàng tiền gửi tại BIDV Thái Nguyên.....	61
Bảng 3.10: Huy động vốn dân cư và thị phần huy động vốn dân cư của các NHTM trên địa bàn cuối năm 2010 - 2012 .....	61
Bảng 3.11: Tỷ trọng nguồn vốn huy động từ dân cư trong tổng nguồn vốn huy động của các ngân hàng trên địa bàn năm 2012.....	62
Bảng 3.12: Quy mô tăng trưởng huy động vốn của BIDV phân theo khách hàng giai đoạn 2010-2012 .....	63
Bảng 3.13: Tỷ trọng nguồn vốn huy động dân cư trong tổng nguồn huy động năm 2010-2012.....	64
Bảng 3.14: Nguồn vốn huy động dân cư phân theo kỳ hạn.....	64
Bảng 3.15: Nguồn vốn huy động dân cư phân theo loại tiền.....	65
Bảng 3.16: Số lượng khách hàng cá nhân, khách hàng sử dụng sản phẩm huy động vốn dân cư năm 2010-2012 .....	67
Bảng 3.17: Kết quả và cơ cấu huy động vốn từ dân cư theo nhóm khách hàng từ 2010-2012.....	68



Bảng 3.18: Mức độ hài lòng của khách hàng.....	71
Biểu 3.19: Thông báo lãi suất của BIDV Thái Nguyên, Vietinbank Thái Nguyên, Agribank Thái Nguyên ngày 24/12/2012 .....	72
Bảng 3.20: Mức độ trung thành của khách hàng đối với BIDV Thái Nguyên .....	73
Bảng 4.1: Dự kiến kế hoạch đến 2015 huy động vốn dân cư (HĐVDC) của toàn hệ thống BIDV .....	84
Bảng 4.2: Dự kiến kế hoạch đến 2015 huy động vốn dân cư (HĐVDC) của BIDV Thái Nguyên .....	85

**DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ****HÌNH**

Hình 3.1. Giá trị cốt lõi của BIDV .....52

**SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 3.1: Mô hình tổ chức tại BIDV Thái Nguyên .....39