

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

PHẠM THỊ PHƯƠNG

NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2015

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

PHẠM THỊ PHƯƠNG

NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. VĂN BÁ THANH

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn thạc sỹ "*Nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên*" là công trình nghiên cứu của riêng tôi, toàn bộ số liệu và kết quả phân tích được trình bày trong luận văn là hoàn toàn trung thực./.

Tác giả

Phạm Thị Phương

LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của cô 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 PGS.TS. Văn Bá Thanh, Thầy đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic, 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, Các doanh nghiệp, 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 phát triển thương hiệu BIDV 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 PGS.TS.Văn Bá Thanh 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, tháng 7 năm 2015

Tác giả

Phạm Thị Phương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	viii
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.....	2
4. Ý nghĩa khoa học, thực tiễn và đóng góp của đề tài	2
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Cơ sở lý luận	4
1.1.1. Khái quát chung về ngân hàng thương mại.....	4
1.1.2. Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại	11
1.1.3. Hiệu quả huy động vốn của ngân hàng thương mại.....	17
1.1.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại	21
1.2. Cơ sở thực tiễn	25
1.2.1. Kinh nghiệm huy động vốn tại một số ngân hàng thương mại	25
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam.....	29
Kết luận chương 1	30
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	31
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	31
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	31
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin	31

2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	34
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin.....	34
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	35
Kết luận chương 2.....	36
Chương 3. THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN	
HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI	
NHÁNH THÁI NGUYÊN GIAI ĐOẠN 2011-2013.....	
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên.....	37
3.2. Tình hình cơ bản của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	37
3.2.1. Lịch sử hình thành của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	37
3.2.2. Cơ cấu tổ chức.....	38
3.2.3. Hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013.....	40
3.3. Thực trạng hoạt động huy động vốn của Chi nhánh NH đầu tư và phát triển Thái Nguyên.....	48
3.3.1. Tình hình kinh tế xã hội, bối cảnh thế giới ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh Ngân hàng.....	48
3.3.2. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....	49
3.3.3. Các sản phẩm huy động vốn của BIDV và các dịch vụ đi kèm.....	59
3.3.4. Chính sách khách hàng.....	64
3.3.5. Thực trạng hoạt động huy động vốn dân cư tại BIDV Thái Nguyên.....	65
3.3.6. Vị thế của BIDV thể hiện qua kết quả khảo sát về hoạt động huy động vốn.....	72
3.4. Kết quả phân tích mô hình SWOT trong lĩnh vực huy động vốn tại BIDV Thái Nguyên.....	77
3.4.1. Điểm mạnh.....	77
3.4.2. Điểm yếu.....	78
3.4.3. Cơ hội.....	78

3.4.4. Thách thức.....	79
3.5. Đánh giá chung về hiệu quả huy động vốn tại Thái Nguyên.....	79
3.5.1. Những kết quả đạt được	79
3.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	81
Kết luận chương 3	83
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN GIAI ĐOẠN 2013 -2017	84
4.1. Định hướng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên	84
4.1.1. Định hướng chiến lược của BIDV trong giai đoạn 2013-2017 và tầm nhìn đến 2020.....	84
4.1.2. Định hướng phát triển nguồn vốn huy động vốn tại BIDV	86
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả nguồn huy động vốn tại BIDV Thái Nguyên.....	87
4.2.1. Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt	87
4.2.2. Mở rộng mạng lưới huy động vốn	88
4.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	88
4.2.4. Nâng cao hiệu quả hoạt động truyền thông, tiếp thị và quảng bá	89
4.2.5. Giải pháp về công nghệ thông tin	92
4.2.6. Giải pháp về nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện tốt công tác chăm sóc khách hàng	93
4.2.7. Giải pháp đa dạng hóa sản phẩm, mở rộng kênh phân phối	96
4.3. Một số kiến nghị.....	97
4.3.1. Kiến nghị với BIDV	97
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	99
4.3.3. Kiến nghị với Nhà nước	102
Kết luận chương 4	103
KẾT LUẬN	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO	106
PHỤ LỤC	108

DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT

DN	: Doanh nghiệp
KCN	: Khu công nghiệp
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TCXH	: Tổ chức xã hội
TTCK	: Thị trường chứng khoán

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Số mẫu điều tra ở các điểm nghiên cứu	32
Bảng 2.2. Số mẫu cá nhân điều tra theo các tiêu chí giới tính, độ tuổi, học vấn.....	33
Bảng 2.3. Số mẫu cá nhân điều tra theo tiêu chí thu nhập	33
Bảng 3.1. Nguồn vốn huy động của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013 ...	40
Bảng 3.2. Huy động vốn và thị phần huy động vốn của các NHTM trên địa bàn năm 2011 - 2013.....	42
Bảng 3.3. Dư nợ của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013.....	43
Bảng 3.4. So sánh tăng trưởng dư nợ tín dụng và thị phần dư nợ tín dụng của các NHTM trên địa bàn năm 2011- 2013	45
Bảng 3.5. Kết quả hoạt động kinh doanh BIDV Thái Nguyên năm 2011 - 2013	47
Bảng 3.6. Các văn bản quy định trần lãi suất tiền gửi năm 2013	54
Bảng 3.7. Hệ thống mạng lưới của BIDV Thái Nguyên và các NHTM trên địa bàn năm 2013.....	57
Bảng 3.8. Tiêu thức Phân đoạn khách hàng tiền gửi tại BIDV	64
Bảng 3.9. Phân đoạn khách hàng tiền gửi tại BIDV Thái Nguyên	64
Bảng 3.10. Tỷ trọng nguồn vốn huy động từ dân cư trong tổng nguồn vốn huy động của các ngân hàng trên địa bàn năm 2013	65
Bảng 3.11. Quy mô tăng trưởng huy động vốn của BIDV phân theo khách hàng giai đoạn 2011-2013.....	66
Bảng 3.12. Tỷ trọng nguồn vốn huy động dân cư trong tổng nguồn huy động năm 2011-2013	67
Bảng 3.13. Nguồn vốn huy động phân theo kỳ hạn.....	68
Bảng 3.14. Nguồn vốn huy động phân theo loại tiền.....	69
Bảng 3.15. Số lượng khách hàng cá nhân, khách hàng sử dụng sản phẩm huy động vốn dân cư năm 2011-2013	70
Bảng 3.16. Kết quả và cơ cấu huy động vốn từ dân cư theo nhóm khách hàng từ 2011-2013	71
Bảng 3.17. Mức độ hài lòng của khách hàng.....	74
Bảng 3.18. Mức độ trung thành của khách hàng đối với BIDV Thái Nguyên	76

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Biểu đồ:

Biểu đồ 3.1.	Nguồn vốn huy động của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013.....	41
Biểu đồ 3.2.	Thị phần huy động vốn của các Ngân hàng Thương mại năm 2011 - 2013	42
Biểu đồ 3.3.	Dư nợ của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013	44
Biểu đồ 3.4.	Thị phần tín dụng trên địa bàn tại thời điểm 31/12/2013.....	46
Biểu đồ 3.5.	Kết quả hoạt động kinh doanh BIDV Thái Nguyên năm 2011 - 2013.....	48
Biểu đồ 3.6.	Các nhân tố tác động đến quyết định sử dụng sản phẩm huy động vốn của khách hàng.....	72
Biểu đồ 3.7.	Kênh thông tin quảng bá thương hiệu và các sản phẩm huy động vốn được quan tâm.....	73

Sơ đồ:

Sơ đồ 3.1.	Mô hình tổ chức của BIDV Thái Nguyên	39
Sơ đồ 3.2.	Giá trị cốt lõi của BIDV	56