

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

**DƯƠNG THỊ NGHĨA**

**TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN  
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG  
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ**

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

**THÁI NGUYÊN - 2017**

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

DƯƠNG THỊ NGHĨA

**TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN  
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG  
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ**

Chuyên 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: PGS.TS. Nguyễn Ngọc Sơn*

**THÁI NGUYÊN - 2017**

## LỜI CAM ĐOAN

Tác giả luận văn: Tôi, Dương Thị Nghĩa, học viên cao học khóa 2015 - 2017, chuyên ngành: Quản lý kinh tế, Trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

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

*Thái Nguyên, ngày 06 tháng 7 năm 2017*

**Tác giả luận văn**

***Dương Thị Nghĩa***

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bản đề tài này ngoài sự cố gắng, sự nỗ lực của bản thân, tôi luôn nhận được sự giúp đỡ tận tình của nhiều cá nhân và tập thể.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến PGS.TS. Nguyễn Ngọc Sơn, người đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn giúp đỡ tôi thực hiện và hoàn thành đề tài này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu, Phòng Đào tạo cũng như các khoa chuyên môn, phòng ban của Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của tập thể các phòng nghiệp vụ Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ nơi tôi đang công tác đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn tốt nghiệp này.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã chia sẻ những khó khăn và động viên tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó

*Thái Nguyên, ngày 06 tháng 7 năm 2017*

**Tác giả luận văn**

***Dương Thị Nghĩa***

## 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 ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
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 và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	<b>4</b>
1.1. Tổng quan về nguồn vốn của NHTM .....	4
1.1.1. Khái niệm và chức năng NHTM.....	4
1.1.2. Vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM .....	6
1.1.3. Hoạt động huy động nguồn vốn từ khách hàng cá nhân.....	11
1.2. Kinh nghiệm tăng cường huy động vốn khách hàng cá nhân tại một số NHTM .....	29
1.2.1. Kinh nghiệm của một số chi nhánh ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	29
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Agribank Phú Thọ.....	30
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>32</b>
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu .....	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32

2.2.1. Phương pháp thu thập, tổng hợp thông tin.....	32
2.2.2. Phương pháp phân tích thông tin .....	35
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	35
2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng .....	36
2.3.2. Các chỉ tiêu định tính .....	38
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ .</b>	
3.1. Tổng quan về Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ .....	41
3.1.1. Khái quát tình hình kinh tế - xã hội tỉnh Phú Thọ .....	41
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.....	42
3.1.3. Cơ cấu tổ chức và nguồn nhân lực.....	43
3.1.4. Mạng lưới hoạt động và cơ sở vật chất.....	46
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016 .....	46
3.2. Đánh giá thực trạng huy động vốn khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016 .....	50
3.2.1. Danh mục sản phẩm huy động vốn khách hàng cá nhân .....	50
3.2.2. Quy trình cung ứng sản phẩm huy động vốn khách hàng cá nhân.....	53
3.2.3. Chính sách khách hàng đã thực hiện trong huy động vốn khách hàng cá nhân .....	56
3.2.4. Kết quả hoạt động huy động vốn khách hàng cá nhân .....	58
3.2.5. Chất lượng sản phẩm huy động vốn khách hàng cá nhân thông qua ý kiến khách hàng .....	64
3.3. Nhận xét chung về thực hiện huy động vốn khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ trong giai đoạn 2014-2016 .....	66
3.3.1. Những ưu điểm.....	66

3.3.2. Những hạn chế .....	67
3.3.3. Nguyên nhân của hạn chế .....	67
<b>Chương 4. MỤC TIÊU, ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CHO AGRIBANK CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ .....</b>	<b>71</b>
4.1. Mục tiêu và định hướng tăng cường hoạt động huy động vốn khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.....	71
4.1.1. Mục tiêu.....	71
4.1.2. Định hướng trong tăng cường huy động vốn từ khách hàng cá nhân..	73
4.2. Một số giải pháp tăng cường huy động vốn khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.....	75
4.2.1. Giải pháp về mạng lưới huy động vốn khách hàng cá nhân .....	75
4.2.2. Giải pháp về chất lượng và năng lực nguồn nhân lực.....	76
4.2.3. Giải pháp về đổi mới quy trình nghiệp vụ .....	78
4.2.4. Giải pháp về chính sách khách hàng .....	80
4.2.5. Giải pháp về hoạt động truyền thông và quảng bá.....	82
4.3. Một số kiến nghị.....	85
4.3.1. Kiến nghị với Nhà nước .....	85
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước .....	86
4.3.3. Kiến nghị với Agribank .....	88
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>90</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>91</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>93</b>

**DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT**

Agribank	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ
ATM	: Máy giao dịch tự động
BHTG	: Bảo hiểm tiền gửi
CMND	: Chứng minh thư nhân dân
CSKH	: Chăm sóc khách hàng
GRDP	: Tổng sản phẩm trên địa bàn
HTX	: Hợp tác xã
KHCN	: Khách hàng cá nhân
KHQT	: Khách hàng quan trọng
KHTT	: Khách hàng thân thiết
NHNN	: Ngân hàng nông nghiệp
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTW	: Ngân hàng Trung ương
NN	: Nhà nước
TCTD	: Tổ chức tín dụng



**DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 3.1.	Kết quả kinh doanh năm 2014 - 2016.....	49
Bảng 3.2.	Quy mô khách hàng cá nhân qua các năm.....	59
Bảng 3.3.	Tỷ trọng nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân trong tổng nguồn vốn huy động .....	60
Bảng 3.4.	Cơ cấu nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân.....	61
Bảng 3.5.	Quy mô huy động vốn khách hàng dân cư tại các Chi nhánh thuộc Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.....	62
Bảng 3.6.	Năng suất lao động trong hoạt động huy động vốn dân cư	62
Bảng 3.7.	Mức độ đáp ứng nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân đối với hoạt động cho vay.....	63

## DANH MỤC ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ

### **Đồ thị:**

Đồ thị 3.1.	Quy mô và thị phần nguồn vốn huy động năm 2014 - 2016.....	47
Đồ thị 3.2.	Quy mô và thị phần dư nợ cho vay năm 2014 - 2016.....	48
Đồ thị 3.3.	Quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động KHCN giai đoạn 2014 - 2016.....	60
Đồ thị 3.4.	Thị phần hoạt động huy động vốn khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ .....	64
Đồ thị 3.5.	Điểm số bình quân theo từng nhóm tiêu chí .....	65

### **Sơ đồ:**

Sơ đồ 3.1.	Mô hình tổ chức của Hội sở Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ .....	43
Sơ đồ 3.2.	Mô hình tổ chức của chi nhánh hạng III trực thuộc Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.....	44