

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

ĐỖ VĂN DŨNG

**HUY ĐỘNG VỐN TỪ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI. NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH 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

ĐỖ VĂN DŨNG

**TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI. NGHIÊN CỨU TRƯỜNG
HỢP NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH 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. Đỗ Thị Bắc

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2017

Tác giả luận văn

Đỗ Văn Dũng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Tăng cường huy động vốn từ khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại. Nghiên cứu trường hợp ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ”*, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn PGS.TS. Đỗ Thị Bắc.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

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

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2017

Tác giả luận văn

Đỗ Văn Dũng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	4
5. Kết cấu luận văn.....	4
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN HUY ĐỘNG VỐN TỪ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1.Cơ sở lý luận huy động vốn từ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1.Tổng quan về ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại	7
1.1.3. Huy động vốn từ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	12
1.1.4. Nội dung huy động vốn từ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại ..	15
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới huy động vốn từ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	19
1.2. Kinh nghiệm tăng cường huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại của Việt Nam	22
1.2.1. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam (Techcombank).....	22
1.2.2. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank)	23
1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra về tăng cường huy động vốn từ khách hàng cá nhân cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ...24	
Chương 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	26
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	26

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Chọn địa điểm nghiên cứu	26
2.2.2. Thu thập thông tin	26
2.2.3. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	28
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	28
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	29
2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng	29
2.3.2. Các nhóm chỉ tiêu định tính	31
Chương 3 THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH PHÚ THỌ.....	33
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Phú Thọ.....	33
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP ĐT&PTVN, chi nhánh Phú Thọ	33
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ.....	35
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP ĐT&PTVN, chi nhánh Phú Thọ	39
3.2. Thực trạng huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ.....	43
3.2.1. Thực trạng huy động vốn nhóm sản phẩm tiền gửi tiết kiệm	44
3.2.2. Thực trạng huy động vốn nhóm sản phẩm tiền gửi thanh toán của Ngân hàng TMCP ĐT&PTVN, chi nhánh Phú Thọ.....	52
3.2.3. Thực trạng huy động vốn dân cư thông qua công nợ của BIDV Phú Thọ	56
3.2.4. Quy mô và tốc độ tăng trưởng huy động vốn dân cư của Ngân hàng TMCP ĐT&PTVN, chi nhánh Phú Thọ.....	58
3.2.5. Đánh giá của khách hàng về các vấn đề liên quan đến huy động vốn của BIDV Chi nhánh Phú Thọ.....	59

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ.....	64
3.3.1. Các yếu tố bên trong ngân hàng.....	64
3.3.2. Các yếu tố bên ngoài ngân hàng	67
3.4. Đánh giá chung huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ.....	71
3.4.1. Những mặt đạt được.....	71
3.4.2. Những mặt còn hạn chế.....	72
3.4.3. Nguyên nhân	74
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH PHÚ THỌ.....	77
4.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu tăng cường huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ	77
4.1.1. Quan điểm tăng cường huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ.....	77
4.1.2. Định hướng tăng cường huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ.....	78
4.1.3. Mục tiêu đối với công tác huy động vốn từ khách hàng cá nhân.....	79
4.2. Giải pháp tăng cường huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ.....	80
4.2.1. Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ	80
4.2.2. Đa dạng hóa các hình thức huy động tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ	81
4.2.3. Đẩy mạnh hoạt động Marketing, quảng cáo tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ	85
4.2.4. Hoàn thiện các chính sách về giao tiếp và chăm sóc khách hàng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ.....	88

4.2.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Phú Thọ	90
4.2.6. Không ngừng nâng cao các tiện ích về công nghệ ngân hàng	94
4.2.7. Chú trọng công tác quản trị rủi ro, kiểm tra kiểm soát nội bộ	95
4.3. Một số kiến nghị.....	96
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	97
4.3.2. Kiến nghị với BIDV Việt Nam	98
KẾT LUẬN	101
TÀI LIỆU THAM KHẢO	103
PHỤ LỤC	105

DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT

BIDV	: Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
KH	: Khách hàng
KHCN	: Khách hàng cá nhân
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
PGD	: Phòng giao dịch
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TMCP	: Thương mại cổ phần
VHĐ	: Vốn huy động
VNĐ	: Việt Nam đồng

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1:	Tình hình huy động vốn của BIDV Chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	39
Bảng 3.2:	Hoạt động tín dụng BIDV Chi nhánh Phú Thọ năm 2014 - 2016	40
Bảng 3.3:	Thực trạng lợi nhuận của BIDV Chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	42
Bảng 3.4:	Tiêu thức phân đoạn khách hàng tiền gửi tại BIDV	45
Bảng 3.5:	Nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn tiền gửi năm 2014-2016	48
Bảng 3.6:	Nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền giai đoạn 2014-2016	49
Bảng 3.7:	Nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm theo nhóm khách hàng giai đoạn 2014-2016.....	50
Bảng 3.8:	Nguồn vốn huy động khách hàng cá nhân theo nhóm sản phẩm gửi tiết kiệm của BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014-2016.....	51
Bảng 3.9:	Nguồn vốn huy động khách hàng cá nhân từ tiền gửi thanh toán của BIDV Chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016.....	56
Bảng 3.10:	Nguồn vốn huy động khách hàng cá nhân nhóm sản phẩm công nợ của BIDV Chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016.....	57
Bảng 3.11:	Nguồn vốn huy động KHCN của BIDV Chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016.....	58
Bảng 3.13:	Đặc điểm của đối tượng điều tra phân theo giới tính, tuổi và học vấn.....	60
Bảng 3.14:	Đánh giá của khách hàng về mức độ tin cậy của ngân hàng TMCP ĐT&PTVN, chi nhánh Phú Thọ	60
Bảng 3.15:	Đánh giá của khách hàng về mức độ đáp ứng của ngân hàng TMCP ĐT&PTVN, chi nhánh Phú Thọ	61
Bảng 3.16:	Đánh giá của khách hàng về năng lực phục vụ của ngân hàng của Ngân hàng TMCP ĐT&PTVN, chi nhánh Phú Thọ.....	62
Bảng 3.17:	Về thái độ phục vụ của Ngân hàng TMCP ĐT&PTVN, chi nhánh Phú Thọ	63
Bảng 3.18:	Về cơ sở vật chất của Ngân hàng TMCP ĐT&PTVN, chi nhánh Phú Thọ	63