

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

TRẦN THỊ PHƯƠNG NHUNG

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG MARKETING TRONG
HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH -
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

TRẦN THỊ PHƯƠNG NHUNG

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG MARKETING TRONG
HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH -
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: TS. TRẦN QUANG MINH

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng đây là công trình nghiên cứu của tôi. Số liệu và kết quả nghiên cứu là trung thực và chưa từng được sử dụng trong bất cứ luận văn, luận án nào.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn đều đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Học viên thực hiện

Trần Thị Phương Nhung

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, trước tiên tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, các thầy cô giáo, đặc biệt là các thầy cô giáo trong Khoa Quản trị, những người đã trang bị cho tôi những kiến thức cơ bản và những định hướng đúng đắn trong học tập và tu dưỡng đạo đức, tạo tiền đề tốt để tôi học tập và nghiên cứu.

Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới TS. Trần Quang Minh - Viện trưởng Viện nghiên cứu Đông Bắc Á - Người thầy đã dành nhiều thời gian và tâm huyết, tận tình hướng dẫn chỉ bảo cho tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên và các khách hàng đã cung cấp những thông tin cần thiết và giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, người thân và bạn bè đã quan tâm giúp đỡ, động viên và tạo điều kiện cho tôi trong học tập, tiến hành nghiên cứu và hoàn thành đề tài này.

Xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Học viên thực hiện

Trần Thị Phương Nhung

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC HÌNH, 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 của luận văn	2
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG MARKETING TRONG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Ngân hàng thương mại và vấn đề huy động vốn ở ngân hàng thương mại	4
1.1.1. Khái niệm “Ngân hàng thương mại”	4
1.1.2. Phân loại Ngân hàng thương mại	5
1.1.3. Huy động vốn của Ngân hàng thương mại.....	6
1.2. Hoạt động Marketing trong huy động vốn của ngân hàng thương mại	17
1.2.1. Khái niệm cơ bản.....	17
1.2.2. Vai trò của hoạt động marketing đối với huy động vốn tại Ngân hàng thương mại.....	19
1.2.3. Nội dung hoạt động marketing trong huy động vốn tại Ngân hàng thương mại	20
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động Marketing trong huy động vốn của ngân hàng thương mại	25
1.3.1. Các nhân tố chủ quan	25
1.3.2. Các nhân tố khách quan.....	26

1.4. Kinh nghiệm về Marketing trong hoạt động huy động vốn của một số ngân hàng thương mại.....	27
1.4.1. Kinh nghiệm của ngân hàng TMCP Quân đội (MBBank).....	27
1.4.2. Kinh nghiệm của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank).....	28
1.4.3. Bài học kinh nghiệm cho ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên.....	30
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Chọn điểm nghiên cứu	32
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	32
2.2.3. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu.....	35
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	37
Chương 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG MARKETING TRONG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	39
3.1. Giới thiệu chung về ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên.....	39
3.1.1. Khái quát về ngân hàng TMCP An Bình.....	39
3.1.2. Khái quát về ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên.....	42
3.1.3. Tình hình hoạt động từ năm 2012 đến năm 2014 tại ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên	49
3.1.4. Thực trạng huy động vốn của ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên trong giai đoạn 2012 - 2014.....	49
3.2. Thực trạng hoạt động Marketing trong huy động vốn tại ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên	59
3.2.1. Phân đoạn thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu của Ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên	59
3.2.2. Hoạt động marketing mix trong huy động vốn	61

3.3. Đánh giá hoạt động Marketing trong huy động vốn của ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên	91
3.3.1. Điểm mạnh của chính sách.....	91
3.3.2. Hạn chế của công tác marketing.....	94
3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động Marketing trong huy động vốn tại ngân hàng TMCP An Bình – Chi nhánh Thái Nguyên	89
3.4.1. Các yếu tố từ môi trường bên trong.....	89
3.4.2. Các yếu tố từ môi trường bên ngoài.....	89
Chương 4. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG MARKETING TRONG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	100
4.1. Định hướng hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP An Bình.....	100
4.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động Marketing trong huy động vốn tại ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên.	101
4.2.1. Hoàn thiện chính sách về sản phẩm	101
4.2.2. Hoàn thiện chính sách về giá	105
4.2.3. Hoàn thiện chính sách về phân phối sản phẩm, dịch vụ.....	106
4.2.4. Hoàn thiện chính sách về xúc tiến hỗn hợp.....	108
4.2.5. Hoàn thiện chính sách về con người	109
4.3. Một số kiến nghị.....	111
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ	111
4.3.2. Kiến nghị với ngân hàng Nhà nước	113
4.3.3. Kiến nghị với ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên.....	115
KẾT LUẬN	117
TÀI LIỆU THAM KHẢO	119
PHỤ LỤC	120

DANH MỤC VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Tên đầy đủ
ABBANK	Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình
ATM	Máy rút tiền tự động
EVN	Tập đoàn điện lực Việt Nam
GTSX	Giá trị sản xuất
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
MTV	Một thành viên
L/C	Thư tín dụng
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTW	Ngân hàng trung ương
VNBC	Công ty cổ phần thẻ thông minh
POS	Thiết bị bán hàng
PGD	Phòng giao dịch
QTK	Quỹ tiết kiệm
SME	Trung tâm tài trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ
TMCP	Thương mại cổ phần
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TGKKH	Tiền gửi không kỳ hạn
TGCKH	Tiền gửi có kỳ hạn
TGTK	Tiền gửi tiết kiệm
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1:	Thông tin, số liệu được đã được công bố	33
Bảng 2.2:	Số lượng mẫu, nội dung và phương pháp thu thập số liệu	34
Bảng 3.1:	Các chỉ tiêu tài chính cơ bản của ABBANK Thái Nguyên.....	49
Bảng 3.2:	Tình hình huy động vốn theo hình thức huy động tại ABBANK Thái Nguyên	53
Bảng 3.3:	Tình hình huy động vốn theo kỳ hạn tại ABBANK Thái Nguyên.....	55
Bảng 3.4:	Tình hình huy động vốn theo loại tiền tại ABBANK Thái Nguyên	57
Bảng 3.5:	Biểu lãi suất huy động tiết kiệm bằng VNĐ ngày 06.06.2014 tại ABBANK Thái Nguyên	67
Bảng 3.6:	Biểu lãi suất tiết kiệm thường bằng ngoại tệ ngày 18.03.2014 tại ABBANK Thái Nguyên	68
Bảng 3.7:	Lãi suất tiền gửi huy động qua các năm tại ABBANK Thái Nguyên.....	69
Bảng 3.8:	Bảng so sánh lãi suất tiền gửi của ABBANK Thái Nguyên so với một số ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên tại ngày 30/03/2014	71
Bảng 3.9:	Bảng so sánh biểu phí thẻ tín dụng chuẩn của ABBANK Thái Nguyên so với một số ngân hàng năm 2014 (chưa tính VAT)	73
Bảng 3.10:	Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách sản phẩm huy động vốn của ABBANK Thái Nguyên.....	84
Bảng 3.11:	Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách giá của ABBANK Thái Nguyên	85
Bảng 3.12:	Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách phân phối của ABBANK Thái Nguyên	86
Bảng 3.13:	Ý kiến đánh giá của khách hàng về nhân viên của ABBANK Thái Nguyên	87
Bảng 3.14:	Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách xúc tiến hỗn hợp của ABBANK Thái Nguyên.....	88
Bảng 3.15:	Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách minh chứng hữu hình của ABBANK Thái Nguyên	89
Bảng 3.16:	Quy mô huy động vốn	91

DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1.	Sơ đồ bộ máy tổ chức của ABBANK Thái Nguyên	45
Hình 3.1.	Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn tại ABBANK Thái Nguyên.....	56
Hình 3.2.	Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền tại ABBANK Thái Nguyên.....	58
Hình 3.3.	Số lượng PGD/QTK trực thuộc ABBANK Thái Nguyên.....	75
Hình 3.4.	Số lượng máy ATM của ABBANK Thái Nguyên.....	76