



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



NGUYỄN THỊ THANH NGÂN

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI ĐỔI
VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM
– CHI NHÁNH HÒA XUÂN**

TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP
THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

Mã số: 8340201

Đà Nẵng - Năm 2026

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐHN

Người hướng dẫn khoa học: TS. Trần Nguyễn Trâm Anh

Phản biện 1: PGS.TS Dương Việt Anh

Phản biện 2: PGS.TS Nguyễn Thanh Cường

Đề án được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp thạc sĩ Tài chính – Ngân hàng hợp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 06 tháng 6 năm 2026

Có thể tìm hiểu đề án tại:

- Trung tâm Thông tin-Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, ĐHQĐHN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân giữ vai trò quan trọng trong hoạt động của ngân hàng thương mại, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh và chuyển đổi số ngày càng mạnh mẽ. Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam xác định khách hàng cá nhân là phân khúc trọng tâm trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ.

Tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân, mặc dù hoạt động huy động vốn khách hàng cá nhân giai đoạn 2023–2025 đạt được sự tăng trưởng tích cực, song giá trị tiền gửi bình quân trên mỗi khách hàng có xu hướng giảm, cơ cấu sản phẩm còn mang tính truyền thống và việc khai thác kênh ngân hàng số còn hạn chế. Xuất phát từ thực tế đó, tác giả lựa chọn đề tài “Hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân” nhằm đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân.

Phạm vi nghiên cứu:

- Nội dung nghiên cứu: Hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân.
- Không gian: Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân.
- Thời gian nghiên cứu: 2023-2025

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp
- Phương pháp thống kê – so sánh
- Phương pháp phân tích – tổng hợp

5. Bố cục của đề án

Ngoài phần Mở đầu, Mục lục, các Danh mục, Kết luận và Tài liệu tham khảo, nội dung đề án được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.1.1.1. Khái niệm nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.1.1.2. Đặc điểm hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.1.2. Phân loại tiền gửi khách hàng cá nhân

1.1.2.1. Phân loại theo kỳ hạn gửi tiền

1.1.2.2. Phân loại theo mục đích gửi tiền

1.1.2.3. Phân loại theo hình thức gửi tiền

1.1.2.4. Phân loại theo phương thức trả lãi

1.1.2.5. Phân loại theo loại tiền gửi

1.2. Nội dung hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.2.1. Điều tra, nghiên cứu, phân đoạn thị trường tiền gửi khách hàng cá nhân

1.2.2. Chính sách tiền gửi khách hàng cá nhân

1.2.3. Chính sách lãi suất trong hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.2.4. Chính sách phân phối tiền gửi khách hàng cá nhân

1.2.5. Chính sách quảng bá tiền gửi khách hàng cá nhân

1.2.6. Chính sách chăm sóc khách hàng cá nhân

1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.3.1. Chỉ tiêu về quy mô tiền gửi

$$\text{Tổng tiền gửi KHCN} = \sum_{i=1}^n \text{TG}_i$$

$$\text{Tỷ trọng tiền gửi KHCN} = \frac{\text{Tổng tiền gửi KHCN}}{\text{Tổng tiền gửi tại NH}} \times 100\%$$

1.3.2. Chỉ tiêu về cơ cấu tiền gửi

$$\text{Cơ cấu}_{u_i} = \frac{\text{TG}_i}{\text{TG}_{\text{KHCN}}} \times 100\%$$

1.3.3. Chỉ tiêu phản ánh chi phí hoạt động

Chi phí trả lãi bình quân

$$= \frac{\text{Tổng chi phí lãi trả cho KHCN}}{\text{Số dư tiền gửi KHCN bình quân}} \times 100\%$$

**1.3.4. Chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ hoạt động
nhận tiền gửi khách hàng cá nhân**

**CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG
NHẬN TIỀN GỬI ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ
NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHÚNG
VIỆT NAM – CHI NHÁNH HÒA XUÂN**

**2.1. Môi trường ảnh hưởng đến hoạt động nhận
tiền gửi khách hàng cá nhân tại PVcomBank – Chi
nhánh Hòa Xuân**

2.1.1. Môi trường bên ngoài

2.1.2. Môi trường bên trong

**2.2. Thực trạng hoạt động nhận tiền gửi khách
hàng cá nhân tại PVcomBank – Chi nhánh Hòa
Xuân giai đoạn 2023-2025**

**2.2.1. Mục tiêu huy động tiền gửi khách hàng cá
nhân giai đoạn 2023-2025**

**2.2.2. Công tác triển khai hoạt động nhận tiền gửi
khách hàng cá nhân giai đoạn 2023-2025**

**2.2.2.1. Điều tra, nghiên cứu, phân đoạn thị
trường tiền gửi cá nhân**

2.2.2.2. Chính sách sản phẩm tiền gửi khách hàng cá nhân

Bảng 2.1. Một số sản phẩm tiền gửi khách hàng cá nhân tại PVcomBank

STT	Sản phẩm TGTK	Đặc điểm	Hình thức	Vai trò
1	Tiết kiệm Đại chúng	Kỳ hạn linh hoạt, lãi suất theo thời gian gửi	Gửi tại quầy hoặc online	Nguồn vốn ổn định
2	Tiết kiệm Bạc thang	Số dư càng lớn lãi suất càng cao	Có kỳ hạn, cuối kỳ	Tăng quy mô huy động
3	Tiết kiệm Tích lũy	Gửi thêm nhiều lần trong kỳ hạn	Gửi định kỳ	Tạo thói quen tiết kiệm
4	Tiết kiệm trả lãi trước	Nhận lãi ngay khi gửi	Tiền gửi có kỳ hạn	Thu hút khách cần dòng tiền
5	Tiết kiệm Bảo toàn lãi suất	Rút trước hạn nhưng vẫn được hưởng lãi suất	Tiền gửi có kỳ hạn	Tăng tính linh hoạt

STT	Sản phẩm TGTK	Đặc điểm	Hình thức	Vai trò
		một phần		

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ pvcombank.com.vn)

2.2.2.3. Chính sách lãi suất trong hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

Bảng 2.2. Lãi suất tiền gửi khách hàng cá nhân tại PVcomBank giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: %/năm

Kỳ hạn	Tháng 12/2023	Tháng 12/2024	Tháng 12/2025
Không kỳ hạn	0,1	0,1	0,1
1 tháng	3,5	4,0	4,75
3 tháng	3,8	4,2	4,75
6 tháng	4,7	5	5,5
12 tháng	5,3	5,5	5,8

(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp từ pvcombank.com.vn)

Bảng 2.3. Bảng lãi suất huy động trực tuyến tại các ngân hàng TMCP ngày 11/03/2026

Đơn vị tính: %/năm

Kỳ hạn	PVcomBank	Nam A Bank	HDBank	MSB	VietABank
1 Tháng	4,75	4,6	4,2	4,1	4,6
3 Tháng	4,75	4,75	4,3	4,1	4,75
6 Tháng	5,8	5,7	5,5	5,2	6,1
12 Tháng	6,1	5,7	5,8	5,8	6,2

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ website của các ngân hàng)

2.2.2.4. Chính sách phân phối tiền gửi khách hàng cá nhân

2.2.2.5. Chính sách quảng bá sản phẩm tiền gửi khách hàng cá nhân

2.2.2.6. Chính sách chăm sóc khách hàng cá nhân

2.1. Kết quả hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng PVcomBank – Chi nhánh Hòa Xuân giai đoạn 2023-2025

2.3.1. Quy mô hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

*Bảng 2.4. Tình hình tiền gửi khách hàng cá nhân tại
PVcomBank – Chi nhánh Hòa Xuân giai đoạn 2023–
2025*

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	2024/2023		2025/2024	
				Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
Số dư tiền gửi KHCN (tỷ đồng)	1.151	1.467	1.795	316	27%	328	22%
Tổng số dư tiền gửi (tỷ đồng)	1.658	1.972	2.351	314	19%	379	19%
Tỷ trọng số dư tiền gửi KHCN trong tổng số dư tiền gửi (%)	69%	74%	76%	5%	-	2%	-
Số lượng khách hàng (người)	4.217	5.143	7.150	926	22%	2.007	39%
Tiền gửi bình quân/KHCN (triệu đồng/người)	273	285	251	12	5%	-34	-12%

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của PVcomBank - Hòa Xuân)

2.3.2. Cơ cấu tiền gửi khách hàng cá nhân

2.3.2.1. Cơ cấu theo kỳ hạn

*Bảng 2.5. Cơ cấu tiền gửi cá nhân theo kỳ hạn tại
Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh
Hòa Xuân*

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
1. Tiền gửi không kỳ hạn	76	7%	120	8%	178	10%
2. Tiền gửi có kỳ hạn	1.075	93%	1.347	92%	1.617	90%
- Kỳ hạn 1 tháng	143	12%	176	12%	224	12%
- Kỳ hạn 3 tháng	12	1%	13	1%	16	1%
- Kỳ hạn 6 tháng	242	21%	295	20%	359	20%
- Kỳ hạn 12 tháng	311	27%	393	27%	449	25%
- Kỳ hạn trên 12 tháng	367	32%	470	32%	569	32%
3. Tổng số dư tiền gửi KHCN	1.151	100%	1.467	100%	1.795	100%

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của PVcomBank – Hòa Xuân)

Hình 2.1. Tỷ lệ CASA ngành ngân hàng giai đoạn
2023-2025



(Nguồn: widata.vn)

2.3.2.2. Cơ cấu theo sản phẩm

Bảng 2.6. Cơ cấu tiền gửi cá nhân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân giai đoạn 2023-2025

Sản phẩm tiền gửi	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Tiết kiệm Đại chúng	446	42%	523	39%	650	40%
Tiết kiệm trả lãi trước	432	40%	575	43%	655	41%
Tiết kiệm Tích lũy	117	11%	158	12%	199	12%
Tiết kiệm Bậc thang	46	4%	58	4%	73	5%
Tiết kiệm Bảo toàn lãi suất	20	2%	18	1%	24	1%
Sản phẩm khác ¹	14	1%	15	1%	16	1%
Tổng tiền gửi có kỳ hạn	1075	100%	1347	100%	1617	100%

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của PVcomBank – chi nhánh Hòa Xuân)

2.3.2.3. Cơ cấu theo loại tiền tệ

*Bảng 2.7. Cơ cấu tiền gửi cá nhân theo loại tiền tệ tại
Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh
Hòa Xuân giai đoạn 2023-2025*

Loại tiền tệ	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Tiền gửi bằng đồng Việt Nam	1.096	95,3%	1.395	95,1%	1.686	93,9%
Tiền gửi bằng ngoại tệ, vàng	55	4,7%	72	4,9%	109	6,1%
Tổng	1.151	100%	1.467	100%	1.795	100%

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của PVcomBank – CN Hòa Xuân)

2.3.3. Chi phí hoạt động tiền gửi khách hàng cá nhân

Bảng 2.8. Lãi suất bình quân tiền gửi khách hàng cá nhân tại PVcomBank – Chi nhánh Hòa Xuân giai đoạn 2023–2025

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Chi phí trả lãi tiền gửi KHCN (tỷ đồng)	77,48	84,11	112,2
Chi phí phi lãi ¹ (tỷ đồng)	4,42	6,12	7,98
Số dư tiền gửi KHCN bình quân (tỷ đồng)	1.069	1.309	1.631

¹ Chi phí phi lãi bao gồm: Chi phí văn phòng phẩm, chi phí quảng bá, chi phí khuyến mại, chi phí nhân viên,...

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Chi phí trả lãi bình quân (%)	7,25%	6,43%	6,88%

(Nguồn: Báo cáo nội bộ PVcomBank – CN Hòa Xuân)

2.3.4. Chất lượng dịch vụ hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

Hoạt động đánh giá còn mang tính định tính và chi nhánh chưa có hệ thống đo lường mức độ hài lòng khách hàng một cách chính thức.

2.2. Đánh giá chung về hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân

2.4.1. Kết quả đạt được trong hoạt động nhận tiền gửi

- Hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân ngày càng giữ vai trò quan trọng trong bối cảnh phát triển ngân hàng bán lẻ và chuyển đổi số.

- Giai đoạn 2023–2025, Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân đạt được tăng trưởng tích cực về quy mô huy động và số lượng khách hàng cá nhân.

- Tuy nhiên, hoạt động huy động vốn vẫn còn hạn chế về chất lượng nguồn vốn, cơ cấu sản phẩm, kênh phân phối và chất lượng dịch vụ.

- Đề án đề xuất các giải pháp về phát triển sản phẩm, mở rộng kênh phân phối, đẩy mạnh ngân hàng số và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm tăng hiệu quả huy động vốn khách hàng cá nhân.

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân trong hoạt động nhận tiền gửi cá nhân

2.2.2.1. Những hạn chế

- Tăng trưởng huy động vốn chưa bền vững khi giá trị tiền gửi bình quân trên mỗi khách hàng có xu hướng giảm.

- Danh mục sản phẩm tiền gửi còn mang tính truyền thống, thiếu tính khác biệt và chưa đáp ứng đa dạng nhu cầu khách hàng.

- Kênh phân phối và hoạt động marketing chưa hiệu quả, vẫn phụ thuộc nhiều vào giao dịch tại quầy.

- Chất lượng dịch vụ và công tác chăm sóc khách hàng còn thiếu tính đồng bộ và hệ thống.

2.2.2.2. Những nguyên nhân

- Chi nhánh chưa có chính sách và dịch vụ đủ cạnh tranh để thu hút, giữ chân khách hàng có nguồn tiền lớn.
- Hoạt động huy động vốn vẫn tập trung vào các sản phẩm tiết kiệm truyền thống, trong khi sản phẩm hiện đại và ngân hàng số chưa được quảng bá hiệu quả.
- Kênh phân phối và marketing còn thiếu sự liên kết giữa kênh truyền thống và kênh số, hoạt động truyền thông chưa tạo được dấu ấn riêng.
- Chất lượng dịch vụ chưa đồng bộ do thiếu công cụ đo lường mức độ hài lòng khách hàng và hệ thống quản trị trải nghiệm chuyên nghiệp..

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHÚNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH HÒA XUÂN

3.1. Căn cứ đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân

3.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân

3.2.1. Gia tăng giá trị tiền gửi bình quân trên mỗi khách hàng

3.2.1.1. Mục tiêu giải pháp

3.2.1.2. Căn cứ đề xuất

3.2.1.3. Nội dung giải pháp

3.2.1.4. Điều kiện thực hiện

3.2.2. Tập trung khai thác các sản phẩm tiền gửi KHCN hiện đại

3.2.2.1. Mục tiêu giải pháp

3.2.2.2. Căn cứ đề xuất

3.2.2.3. Nội dung giải pháp

3.2.2.4. Điều kiện thực hiện

3.2.3. Phối hợp đồng bộ các kênh giao dịch và hoạt động marketing

3.2.3.1. Mục tiêu giải pháp

3.2.3.2. Căn cứ đề xuất

3.2.3.3. Nội dung giải pháp

3.2.3.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

3.2.4. Hoàn thiện quy trình quản trị chất lượng dịch vụ

3.2.4.1. Mục tiêu giải pháp

3.2.4.2. Căn cứ đề xuất

3.2.4.3. Nội dung giải pháp

3.2.4.4. Điều kiện thực hiện

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành ngân hàng Việt Nam đang chuyển dịch mạnh mẽ theo hướng phát triển ngân hàng bán lẻ và đẩy mạnh chuyển đổi số, hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo nguồn vốn ổn định, nâng cao hiệu quả kinh doanh và năng lực cạnh tranh của các ngân hàng thương mại. Xuất phát từ tính cấp thiết đó, đề án “Hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Hòa Xuân” đã tập trung nghiên cứu, hệ thống hóa cơ sở lý luận, phân tích thực trạng và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại đơn vị nghiên cứu.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, trong giai đoạn 2023–2025, PVcomBank – Chi nhánh Hòa Xuân đã đạt được những kết quả nhất định trong hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân, thể hiện qua sự gia tăng về quy mô huy động, mở rộng tệp khách hàng và từng bước chuyển dịch cơ cấu nguồn vốn theo định hướng bán lẻ. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động huy động vốn vẫn còn một số hạn chế nhất định, đặc biệt là sự chưa tương xứng giữa tăng trưởng quy mô và chất lượng nguồn vốn, thể hiện qua xu hướng giảm của giá trị tiền gửi bình quân trên mỗi khách hàng, cơ cấu sản phẩm còn mang tính truyền thống và

mức độ ứng dụng các công cụ quản trị chất lượng dịch vụ còn hạn chế.

Trên cơ sở đó, đề án đã đề xuất một số nhóm giải pháp trọng tâm nhằm hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại chi nhánh, bao gồm: định hướng gia tăng giá trị tiền gửi bình quân trên mỗi khách hàng, chuyển dịch cơ cấu sản phẩm theo hướng hiện đại và linh hoạt, phát triển hệ thống kênh phân phối đa kênh gắn với chuyển đổi số, cũng như hoàn thiện công tác quản trị chất lượng dịch vụ dựa trên hệ thống đo lường và phản hồi khách hàng. Các giải pháp này được xây dựng phù hợp với điều kiện thực tiễn của chi nhánh, đồng thời bám sát định hướng phát triển trong thời gian tới, trong đó trọng tâm là nâng cao chất lượng tăng trưởng, tối ưu cơ cấu nguồn vốn và cải thiện trải nghiệm khách hàng nhằm hướng tới mô hình phát triển bền vững.

Mặc dù đã có những nỗ lực trong nghiên cứu và phân tích, đề án vẫn còn những hạn chế nhất định do phạm vi nghiên cứu và điều kiện tiếp cận dữ liệu. Đây cũng là cơ sở để mở ra các hướng nghiên cứu tiếp theo nhằm tiếp tục hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại PVcomBank nói riêng và hệ thống ngân hàng thương mại nói chung trong bối cảnh cạnh tranh và chuyển đổi số ngày càng sâu rộng.