



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



NGUYỄN CAO LAN NHI

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI ĐỔI
VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT
NAM - CHI NHÁNH HUẾ**

TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP
THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
Mã số: 8.34.02.01

Đà Nẵng – Năm 2026

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

Người hướng dẫn khoa học: TS. Hồ Thị Hải Ly

Phản biện 1: PGS.TS Lâm Chí Dũng

Phản biện 2: GS.TS Nguyễn Khắc Quốc Bảo

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

Có thể tìm hiểu 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 án

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, hoạt động huy động vốn của các ngân hàng thương mại đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo khả năng thanh khoản, mở rộng tín dụng và duy trì sự phát triển ổn định của hệ thống tài chính. Trong đó, tiền gửi từ khách hàng cá nhân được xem là nguồn vốn có tính ổn định cao, chi phí hợp lý và ít biến động hơn so với các nguồn vốn khác. Theo số liệu của Ngân hàng Nhà nước, tiền gửi dân cư tại Việt Nam những năm gần đây liên tục chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động của hệ thống ngân hàng, thường dao động trên 50%, cho thấy vai trò đặc biệt quan trọng của khu vực khách hàng cá nhân đối với hoạt động ngân hàng.

Tại địa bàn thành phố Huế, cùng với quá trình phát triển kinh tế - xã hội và định hướng trở thành thành phố trực thuộc Trung ương, thu nhập bình quân đầu người có xu hướng gia tăng, kéo theo nhu cầu tích lũy và gửi tiền vào ngân hàng của người dân ngày càng lớn. Với quy mô

dân số hơn 1,2 triệu người cùng đặc điểm là trung tâm văn hóa, giáo dục và du lịch của khu vực miền Trung, Thành phố Huế sở hữu một lượng lớn khách hàng tiềm năng như cán bộ công chức, viên chức, giảng viên, sinh viên và hộ gia đình có thu nhập ổn định. Đây là điều kiện thuận lợi để các ngân hàng thương mại phát triển hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân.

Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế, tiền gửi khách hàng cá nhân luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn huy động. Theo số liệu giai đoạn 2023-2025, nguồn vốn huy động từ khách hàng bán lẻ tăng từ 4.954 tỷ đồng năm 2023 lên 6.055 tỷ đồng năm 2025, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại và tỷ trọng trong tổng nguồn vốn giảm từ 76,4% xuống còn 67,27%. Điều này cho thấy mặc dù tiền gửi cá nhân vẫn giữ vai trò chủ đạo, nhưng đang có dấu hiệu suy giảm về mức độ đóng góp tương đối so với các phân khúc khác. Trong khi đó, sự cạnh tranh trên địa bàn ngày càng gay gắt với sự tham gia của nhiều ngân hàng lớn như BIDV, Vietcombank, Agribank và các ngân hàng thương mại cổ phần có thế mạnh về ngân hàng bán lẻ và công nghệ.

Bên cạnh đó, xu hướng chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng đang làm thay đổi mạnh mẽ hành vi của khách hàng cá nhân. Ngày càng nhiều khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ, có xu hướng sử dụng các sản phẩm tiền gửi trực tuyến nhờ tính tiện lợi và mức lãi suất ưu đãi hơn so với giao dịch truyền thống. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với các ngân hàng nói chung và VietinBank Chi nhánh Huế nói riêng trong việc đổi mới sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện trải nghiệm khách hàng nhằm duy trì và phát triển nguồn vốn huy động từ khu vực cá nhân.

Xuất phát từ vai trò quan trọng của tiền gửi khách hàng cá nhân đối với hoạt động ngân hàng, cùng với những biến động về cơ cấu nguồn vốn và sự thay đổi trong hành vi khách hàng tại địa bàn nghiên cứu, việc nghiên cứu đề tài: *“Hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế”* là cần thiết cả về mặt lý luận và thực tiễn. Kết quả nghiên cứu không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả huy động vốn tại chi nhánh mà còn giúp tăng cường năng lực cạnh tranh, đảm bảo sự phát

triển ổn định và bền vững trong bối cảnh hội nhập và chuyển đổi số hiện nay.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu tổng quát:

Đề tài hướng đến việc nghiên cứu, đánh giá thực trạng quy trình hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Huế giai đoạn 2023-2025. Nhận diện những hạn chế và bất cập còn tồn tại trong quá trình triển khai. Đề xuất các giải pháp có tính khoa học và thực tiễn nhằm góp phần hoàn thiện quy trình, nâng cao hiệu quả huy động vốn từ khách hàng cá nhân, đồng thời tăng cường năng lực cạnh tranh và chất lượng dịch vụ của chi nhánh trong bối cảnh hội nhập và phát triển của ngành ngân hàng.

- Mục tiêu cụ thể:

Phân tích, đánh giá thực trạng quy trình hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Huế, bao

gồm quy mô, tỷ trọng cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn và theo mục đích sử dụng.

Xác định những hạn chế, bất cập và nguyên nhân trong quá trình triển khai quy trình nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

Đánh giá mức độ hiệu quả và tính cạnh tranh của quy trình hiện tại trong việc thu hút, duy trì và mở rộng nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân.

Trên cơ sở số liệu phân tích và các hạn chế đã được nhận diện, đề xuất một số giải pháp có cơ sở khoa học và tính khả thi nhằm hoàn thiện quy trình hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Huế.

3. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế.

4. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi nội dung:

Đề án tập trung làm rõ các khía cạnh lý luận và thực tiễn liên quan đến hoạt động nhận tiền gửi từ khách hàng cá nhân, bao gồm đặc điểm, phân loại, quy trình triển khai, các yếu tố ảnh hưởng và hiệu quả mang lại. Trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động này tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế.

- Phạm vi không gian:

Nghiên cứu được thực hiện tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế.

- Phạm vi thời gian:

Dữ liệu để phân tích, đánh giá hoạt động được thu thập trong khoảng thời gian từ năm 2023 - 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập số liệu

Phương pháp quan sát

Phương pháp phân tích, đối chiếu, tổng hợp

Phương pháp khảo sát

6. Bố cục đề án

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo và Phụ lục, nội dung chính của đề tài được trình bày trong ba chương như sau:

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

Chương 2: Thực trạng hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế.

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

1.1. Hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

Căn cứ theo khoản 27 Điều 4 của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024, quy định: "Nhận tiền gửi là hoạt động nhận tiền của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi và hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho tổ chức, cá nhân gửi tiền.

1.2. Nội dung của hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

1.2.1. Điều tra, nghiên cứu thị trường

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

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

1.2.4. Các kênh nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.2.5. Chính sách quảng bá truyền thông

1.2.6. Chính sách chăm sóc khách hàng

1.3. Các tiêu chí đánh giá đến kết quả hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.3.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng tiền gửi khách hàng cá nhân

1.3.2. Cơ cấu tiền gửi khách hàng cá nhân

1.3.3. Thị phần nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.3.4. Chi phí hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.3.5. Thu nhập từ hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

1.3.6. 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 CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUẾ

2.1. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động nhận tiền gửi của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

2.1.1. Nhóm nhân tố bên ngoài

Tình hình kinh tế vĩ mô

Thành phố Huế trực thuộc Trung ương, là địa bàn có cơ cấu kinh tế chuyển dịch theo hướng tăng dần tỷ trọng dịch vụ, du lịch, thương mại và từng bước phát triển công nghiệp.

Chính sách tiền tệ và khuôn khổ pháp lý của Nhà nước

NHNN Việt Nam điều hành chính sách tiền tệ theo hướng linh hoạt, thận trọng nhằm hỗ trợ tăng trưởng kinh tế nhưng vẫn kiểm soát lạm phát và đảm bảo an toàn hệ thống.

Yếu tố xã hội, văn hóa và tâm lý khách hàng

Huế là vùng đất có nét văn hóa đặc trưng bởi sự thận trọng, chừng mực trong tiêu dùng và xu hướng coi trọng tích lũy. Đây là điều kiện thuận lợi đối với các ngân hàng thương mại trong huy động vốn dân cư nói chung.

2.1.2. Nhóm nhân tố bên trong

Chất lượng dịch vụ và năng lực phục vụ khách hàng

Uy tín thương hiệu và mức độ tin cậy của ngân hàng

Chiến lược sản phẩm tiền gửi KHCN và khả năng triển khai tại chi nhánh.

Hạ tầng công nghệ và hệ thống kênh giao dịch

Năng lực quản trị và tổ chức hoạt động

2.2. Thực trạng hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

2.2.1. Bối cảnh hoạt động của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023-2025, hoạt động huy động vốn tại VietinBank CN Huế duy trì xu hướng tăng trưởng về quy mô, trong đó tiền gửi KHCN luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng nguồn vốn, cho thấy

đây vẫn là nền tảng quan trọng, góp phần đảm bảo tính ổn định và bền vững trong hoạt động kinh doanh của CN.

2.2.2. Thực trạng hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

a. Điều tra, nghiên cứu thị trường

Việc nắm bắt nhu cầu KHCN tại CN hiện nay chủ yếu dựa vào dữ liệu sẵn có như thông tin tài khoản, số dư tiền gửi, tần suất giao dịch, cũng như quá trình tư vấn trực tiếp tại quầy.

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

Về chính sách sản phẩm, VietinBank CN Huế đang triển khai danh mục tiền gửi KHCN tương đối đầy đủ theo khung sản phẩm chung của toàn hệ thống. Theo thông tin công bố trên website chính thức của VietinBank, nhóm sản phẩm tiền gửi KHCN bao gồm tiết kiệm không kỳ hạn, tiết kiệm có kỳ hạn, tiết kiệm online, tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm có kỳ hạn gắn với ưu đãi tỷ giá, giấy tờ có giá và tiền gửi ký quỹ. Ngoài ra, trong thực tiễn triển khai tại CN còn có các sản phẩm như tiền gửi thông minh, góp

phần hoàn thiện hệ sinh thái sản phẩm theo hướng hiện đại và linh hoạt hơn.

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

Bảng 0.1: Lãi suất tiền gửi KHCN tại VietinBank năm 2026

Loại tiền gửi	Kỳ hạn	Lãi suất (%/năm)
Tiền gửi thanh toán	Không kỳ hạn	0,1 – 0,2
Tiền gửi tiết kiệm	Dưới 1 tháng	0,2
	Từ 1 đến dưới 3 tháng	2,1
	Từ 3 đến dưới 6 tháng	2,4
	Từ 6 đến dưới 12 tháng	3,5
	Từ 12 đến dưới 24 tháng	5,9
	Từ 24 tháng trở lên	6

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ Website chính thống của VietinBank)

d. Các kênh nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

Về kênh nhận tiền gửi, CN đang triển khai mô hình đa kênh, kết hợp giữa kênh truyền thống, kênh số và các kênh hỗ trợ khác nhằm mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng trên địa bàn.

e. Chính sách quảng bá, truyền thông

Các sản phẩm tiền gửi, chương trình ưu đãi và nội dung truyền thông được công bố tập trung trên website chính thức, chuyên mục KHCN và hệ sinh thái iPay, sau đó được CN triển khai trực tiếp đến khách hàng thông qua các kênh giao dịch và truyền thông tại địa phương.

f. Chính sách chăm sóc khách hàng

VietinBank CN Huế triển khai chính sách chăm sóc KHCN gửi tiền theo định hướng chung của toàn hệ thống, kết hợp giữa các chương trình ưu đãi, chính sách phân hạng khách hàng và các tiện ích dịch vụ nhằm duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng. Hoạt động này không chỉ dừng lại ở việc hỗ trợ giao dịch mà còn hướng đến gia tăng mức độ gắn kết và khuyến khích khách hàng duy trì số dư tiền gửi tại ngân hàng.

2.2.3. Kết quả hoạt động nhận tiền gửi của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế giai đoạn 2023-2025

a. Quy mô nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại chi nhánh giai đoạn 2023-2025

Hoạt động nhận tiền gửi KHCN tại VietinBank CN Huế duy trì xu hướng tăng trưởng tương đối ổn định qua các năm. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng đã có dấu hiệu chậm lại trong năm 2025, phản ánh những thay đổi trong môi trường cạnh tranh cũng như xu hướng dịch chuyển dòng vốn của KHCN trên thị trường tài chính.

b. Cơ cấu nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Vietinbank CN Huế giai đoạn 2023-2025

c. Chi phí và thu nhập hoạt động tiền gửi khách hàng cá nhân

Bảng Error! No text of specified style in document..2:

Chi phí và thu nhập hoạt động tiền gửi KHCN tại
VietinBank CN Huế trong giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
VHĐ Tiền gửi KHCN	4.954	5.630	6.055
Thu nhập từ bán vốn Tiền gửi KHCN	297,24	365,95	387,52
Chi phí huy động Tiền gửi KHCN	252,65	320,91	320,92
Thu nhập thuần từ lãi huy động Tiền gửi KHCN	44,59	45,04	66,61

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của
CN giai đoạn 2023-2025)

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

2.3. Đánh giá chung về hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế giai đoạn 2023-2025

2.3.1. Kết quả đạt được trong hoạt động nhận tiền gửi khách hàng

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI ĐỔI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUẾ

3.1. Định hướng và mục tiêu về hoạt động nhận tiền gửi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

3.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Công
thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động nhận tiền gửi đổi
với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công
thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

3.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi đổi với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

3.2.1. Hoàn thiện công tác điều tra nghiên cứu thị trường

3.2.2. Hoàn thiện chính sách sản phẩm tiền gửi khách
hàng cá nhân

3.2.3. Hoàn thiện chính sách lãi suất trong hoạt động tiền
gửi khách hàng cá nhân

3.2.4. Hoàn thiện các kênh nhận tiền gửi khách hàng cá nhân

3.2.5. Hoàn thiện chính sách quảng bá truyền thông

3.2.6. Hoàn thiện chính sách chăm sóc khách hàng

KẾT LUẬN

Hoạt động nhận tiền gửi từ khách hàng cá nhân đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động của NHTM, không chỉ góp phần đảm bảo nguồn vốn ổn định, mà còn tạo nền tảng cho việc mở rộng tín dụng và duy trì khả năng thanh khoản. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt và xu hướng chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ, việc hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi KHCN trở thành yêu cầu cấp thiết đối với các ngân hàng, trong đó có Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Huế.

Trên cơ sở hệ thống hóa các vấn đề lý luận, đề án đã phân tích thực trạng hoạt động nhận tiền gửi KHCN tại VietinBank CN Huế giai đoạn 2023-2025. Kết quả cho thấy quy mô tiền gửi KHCN vẫn duy trì xu hướng tăng trưởng, từ 4.954 tỷ đồng năm 2023 lên 6.055 tỷ đồng năm 2025, phản ánh vai trò nền tảng của nguồn vốn này trong hoạt động của chi nhánh. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, đồng thời tỷ trọng trong tổng nguồn vốn giảm từ 76,4% xuống còn 67,27%, cho thấy áp lực cạnh tranh ngày càng lớn cũng như sự dịch chuyển trong cơ cấu huy động vốn.

Bên cạnh những kết quả đạt được như uy tín thương hiệu cao, tệp khách hàng truyền thống ổn định và chất lượng dịch vụ tương đối tốt, hoạt động nhận tiền gửi KHCN tại chi nhánh vẫn còn một số hạn chế. Cụ thể, chính sách sản phẩm chưa thực sự linh hoạt theo từng phân khúc khách hàng, kênh số chưa khai thác hết tiềm năng, hoạt động truyền thông còn mang tính chung của toàn hệ thống và chính sách chăm sóc khách hàng chưa cá nhân hóa rõ rệt. Những hạn chế này ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng thu hút khách hàng mới và duy trì tốc độ tăng trưởng nguồn vốn KHCN trong dài hạn.

Xuất phát từ thực trạng đó, đề án đã đề xuất hệ thống giải pháp tương đối đồng bộ, tập trung vào các nội dung cốt lõi như: hoàn thiện công tác nghiên cứu thị trường, nâng cao chất lượng sản phẩm tiền gửi KHCN, phát triển kênh nhận tiền gửi theo hướng kết hợp hiệu quả giữa truyền thống và ngân hàng số, tăng cường hoạt động truyền thông gắn với đặc điểm địa phương và hoàn thiện chính sách chăm sóc khách hàng theo hướng cá nhân hóa. Các giải pháp này được xây dựng trên cơ sở bám sát điều kiện thực tế của VietinBank CN Huế, đảm bảo tính khả thi

và có khả năng hỗ trợ trực tiếp cho mục tiêu nâng cao hiệu quả huy động vốn.

Về tổng thể, đề án không chỉ góp phần làm rõ thực trạng và định hướng hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi KHCN tại VietinBank CN Huế, mà còn cung cấp cơ sở tham khảo cho các chi nhánh ngân hàng có điều kiện tương đồng. Trong thời gian tới, việc tiếp tục nghiên cứu sâu hơn về hành vi khách hàng và đánh giá hiệu quả triển khai các giải pháp trong thực tế sẽ là hướng cần thiết nhằm hoàn thiện hơn nữa hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân, đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành ngân hàng trong giai đoạn mới.