Luận Văn 24 - đơn vị cung cấp Dịch vụ viết luận văn thạc sỹ uy tín, giá cả phải chăng

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO **BỘ NỘI VỤ**

...../..... ...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THỊ XÃ HƯƠNG THỦY, THỪA THIÊN HUẾ

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Luận Văn 24 - đơn vị cung cấp Dịch vụ viết luận văn thạc sỹ uy tín, giá cả phải chăng

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO **BỘ NỘI VỤ**

...../..... ...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THỊ XÃ HƯƠNG THỦY, THỪA THIÊN HUẾ

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Chuyên ngành: Tài chính Ngân hàng

Mã số :

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

Luận Văn 24 - đơn vị cung cấp Dịch vụ viết luận văn thạc sỹ uy tín, giá cả phải chăng

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu khoa học của riêng cá nhân tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu nêu trong luận văn là trung thực và chưa được công bố trong các công trình khác. Nếu không đúng như đã nêu trên, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về đề tài của mình.

Thừa Thiên Huế, ngày tháng năm

Học viên

Luận Văn 24 - đơn vị cung cấp Dịch vụ viết luận văn thạc sỹ uy tín, giá cả phải chăng

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn đến:

Ban Giám đốc Học viện Hành chính Quốc gia, các thầy cô giáo Khoa Sau đại học và các phòng, khoa của Học viện. Đặc biệt, xin chân thành cảm ơn PGS.TS. Nguyễn Khắc Hoàn đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn thạc sĩ Tài chính Ngân hàng đúng thời gian quy định.

Tôi xin ghi nhận và tiếp thu những kiến thức đã được giảng dạy, nghiên cứu và đặc biệt là tôi đã tiếp thu chỉnh sửa theo sự hướng dẫn, giúp đỡ tận tình của PGS.TS. Nguyễn Khắc Hoàn. Những kinh nghiệm, kiến thức qua học tập và nghiên cứu này sẽ giúp tôi rất nhiều trong công tác và học tập.

Tuy bản thân đã có nhiều nỗ lực, song luận văn chắc chắn không thể tránh khỏi những thiếu sót. Do đó, tôi kính mong sẽ nhận được sự đóng góp, những chỉ dẫn quý báu của các thầy, cô giáo và bạn bè đồng nghiệp.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn!

Thừa Thiên Huế, ngày tháng năm 2017

Học viên

Nguyễn Thị Kim Ngân

MỤC LỤC

Lời cam đoan
Lời căm ơn
Danh mục các chữ viết tắt
Danh mục bảng
Danh mục sơ đồ, biểu đồ
MỞ ĐẦU 1
1. Lý do chọn đề tài 1
2. Mục đích nghiên cứu 2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 3
4. Phương pháp nghiên cứu 3
5. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài 5
6. Kết cấu của luận văn 5
Chương 1:TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 6
1.1. NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ CÁC NGHIỆP VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 6
1.1.1 *Khái niệm và đặc điểm của về Ngân hàng thương mại* 6
1.1.2 *Chức năng của Ngân hàng thương mại* 7
1.1.3 *Vai trò của Ngân hàng thương mại* 9
1.1.4. Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại 10
1.2. TỔNG QUAN VỀ NGUỒN VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 13
1.2.1. *Khái niệm* 13
1.2.2. *Nguồn vốn của Ngân hàng thương mại* 13
1.3. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 16
1.3.1. *Khái niệm, sự cần thiết và mục đích của hoạt động huy động vốn*16
1.3.2. *Nguồn vốn huy động từ tiền gửi khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại* 18
1.3.3. *Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn khách hàng cá nhân* 19
1.3.4. *Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân*

của ngân hàng thương mại
23
Chương 2:THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THỊ XÃ HƯƠNG THỦY, THỪA THIÊN HUẾ 31

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THỊ XÃ HƯƠNG THỦY, THỪA THIÊN HUẾ 31
2.1.1. *Quá trình hình thành và phát triển của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thuỷ* 31
2.1.2 *Những hoạt động chủ yếu của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thuỷ* 33
2.1.3 *Cơ cấu tổ chức bộ máy, chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban chức năng* 34
2.1.4 *Tình hình nguồn lực của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thuỷ qua 3 năm (2014-2016)* 36
2.2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG VỐN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY QUA 3 NĂM (2014 - 2016) 45
2.2.1. *Phân tích nguồn vốn huy động* 45
2.2.2. *Các sản phẩm huy động tiền gửi cá nhân* 51
2.2.3 Quy trình và thủ tục 52
2.2.4. Tình hình huy động tiền gửi cá nhân theo kỳ hạn 55
2.3. ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY 58
2.3.1. *Quy mô, cơ cấu, đặc điểm mẫu điều tra* 58
2.3.2. *Đánh giá của khách hàng về các vấn đề liên quan đến hoạt động huy động vốn* 62
2.3.3. *Đánh giá của khách hàng về các sản phẩm huy động của Agribank Hương Thủy* 71
2.3.4. *Đánh giá của khách hàng về nhân viên của Chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thủy* 77
2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CÔNG TÁC HUY ĐỘNG TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY 79

2.4.1. *Những kết quả đạt được trong công tác huy động vốn tiền gửi khách hàng cá nhân* 79
2.4.2. *Những mặt còn hạn chế trong công tác huy động vốn khách hàng cá nhân của chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Thị xã Hương Thủy* 82
2.4.3. *Những thuận lợi của chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Thị xã Hương Thủy* 83

2.4.4. *Những khó khăn của chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Thị xã Hương Thủy* 83
Chương 3:MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO KHẢ NĂNG HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH THỊ XÃ HƯƠNG THỦY, TỈNH THỪA THIÊN HUẾ 85
3.1. ĐỊNH HƯỚNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI CÁ NHÂN HIỆN NAY CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY 85
3.2. CÁC GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO KHẢ NĂNG HUY ĐỘNG VỐN CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY 87
3.2.1. *Về chính sách lãi suất* 87
3.2.2. *Về công tác huy động vốn* 89
3.2.3. *Về phát triển nguồn nhân lực* 94
3.2.4. *Về phát triển mạng lưới, cơ cấu tổ chức và trang bị cơ sở vật chất hiện đại* 101
3.2.5. *Về chiến lược Marketing* 104
3.2.6. Về xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách khách hàng 108
3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN CHỨC NĂNG 111
3.3.1. Đối với Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước 111
3.3.2. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam1112
3.3.3. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh Thị xã Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế 112
KẾT LUẬN 114
TÀI LIỆU THAM KHẢO
PHỤ LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Agribank Hương Thủy	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Chi nhánh Thị xã Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
GTCG	Giấy tờ có giá
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHNo & PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTW	Ngân hàng Trung ương
TCTD	Tổ chức tín dụng
TT Huế	Thừa Thiên Huế

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình lao động tại Agribank Hương Thuỷ qua 3 năm (2014-2016) 38
Bảng 2.2: Tình hình tài sản và nguồn vốn tại Agribank Hương Thủy giai đoạn 2014-2016 40
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh tại Agribank Thị xã Hương Thủy giai đoạn 2014-2016 43
Bảng 2.4: Cơ cấu nguồn vốn huy động của Agribank Hương Thủy qua 3 năm 2014-2016 47
Bảng 2.5: Tiền gửi cá nhân theo kỳ hạn qua 3 năm (2014-2016) 55
Bảng 2.6: Đặc điểm của khách hàng được huy động vốn 59
Bảng 2.7: Tình hình sử dụng các dịch vụ huy động vốn 62
Bảng 2.8: Đánh giá của khách hàng về mức phí sử dụng thẻ 64
của Agribank Hương Thủy 64
Bảng 2.9: Yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn sản phẩm của khách hàng huy động vốn của Agribank Hương Thủy 65
Bảng 2.10: Đánh giá của khách hàng hiện tại về chế độ lãi suất của Agribank Hương Thủy 67
Bảng 2.11: Đánh giá của khách hàng hiện tại về các chương trình khuyến mãi của Agribank Hương Thủy 70
Bảng 2.12: Mức độ đồng ý của khách hàng về dịch vụ huy động vốn71
của ngân hàng 71
Bảng 2.13: Nguồn lấy thông tin của khách hàng 76
Bảng 2.14: Đánh giá của khách hàng về nhân viên của ngân hàng 77

Luận Văn 24 - đơn vị cung cấp Dịch vụ viết luận văn thạc sỹ uy tín, giá cả phải chăng

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

SƠ ĐỒ:

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ bộ máy tổ chức của Agribank Hương Thuỷ **28**

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Nguồn vốn huy động của Agribank Hương Thủy qua 3 năm (2014 – 2016) 49
Biểu đồ 2.2: Cơ cấu tiền gửi cá nhân theo kì hạn của Agribank Hương Thủy qua 3 năm (2014-2016) 57
Biểu đồ 2.3: Tình hình sử dụng các dịch vụ huy động vốn của KH 62
Biểu đồ 2.4: Đánh giá của khách hàng về mức phí sử dụng thẻ của chi nhánh 64
Biểu đồ 2.5: Yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn sản phẩm của khách hàng huy động vốn của ngân hàng 66
Biểu đồ 2.6: Mức độ quan tâm của khách hàng hiện tại đến chương trình khuyến mãi 69
Biểu đồ 2.7: Đánh giá của khách hàng về sản phẩm huy động vốn của ngân hàng 72
Biểu đồ 2.8: Đánh giá của khách hàng về yếu tố nhân viên của Ngân hàng 78

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Sau khi vượt qua được cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới thì Việt Nam bắt tay vào công tác giảm lạm phát để ổn định nền kinh tế. Các biện pháp giảm lạm phát của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) chủ yếu tập trung vào các ngân hàng thương mại (NHTM) như: dự trữ bắt buộc, dự trữ thanh toán, tín phiếu bắt buộc, lãi suất chiết khấu và thực hiện tốt các chính sách cho vay kích cầu của chính phủ... Do đó các ngân hàng (NH) cần nhiều vốn hơn nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh được thông suốt. Vì vậy các NHTM phải tăng cường công tác huy động vốn, đặc biệt là nguồn vốn huy động cá nhân từ dân cư để tạo nguồn vốn ổn định nhằm đầu tư có hiệu quả.

Vốn là điều kiện tiền đề cho mọi hoạt động sản xuất kinh doanh nói chung và hoạt động kinh doanh tiền tệ nói riêng. Ở Việt Nam hiện nay, vốn đang trở thành một vấn đề cấp thiết cho quá trình tăng trưởng và phát triển nền kinh tế đất nước. Tuy nhiên để huy động được khối lượng vốn lớn từ nền kinh tế trong nước là một thách thức lớn đối với nền kinh tế Việt nam nói chung và đối với hệ thống Ngân hàng thương mại nói riêng. Trong điều kiện thị trường chứng khoán phát triển chưa tương xứng với nhu cầu rất lớn của nền kinh tế thì quá trình nhận và điều chuyển vốn trên thị trường chủ yếu được thực hiện thông qua hệ thống NHTM - nơi tích tụ, tập trung, khơi tăng, tạo nguồn động lực cho sự phát triển nền kinh tế đất nước. Trên thực tế ở nước ta có hơn 80% lượng vốn trong nền kinh tế là do hệ thống Ngân hàng cung cấp. Điều này cho thấy, việc tăng cường công tác huy động vốn, đảm bảo chất lượng và số lượng vốn luôn là vấn đề được quan tâm hàng đầu trong quá trình hoạt động của bất kỳ một NHTM nào.

Là một thành viên của hệ thống Ngân hàng Việt Nam, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Chi nhánh Thị xã Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế (gọi tắt là Agribank Hương Thủy) phải chung sức thực hiện nhiệm vụ chung của toàn ngành, làm thế nào để huy động được vốn đáp ứng cho sự nghiệp công nghiệp hoá - hiện đại hoá đất nước và các chương trình phát triển kinh tế của địa phương là một vấn đề đang được chi nhánh rất quan tâm.

Trong thời gian công tác tại chi nhánh Agribank Hương Thủy, tôi nhận thấy công tác huy động vốn luôn giữ vị trí rất quan trọng đối với hệ thống ngân hàng nói chung và đối với Agribank nói riêng. Hơn nữa trong thời gian gần đây việc huy động vốn của chi nhánh, đặc biệt là nguồn vốn khách hàng cá nhân (KHCN), đang gặp phải rất nhiều khó khăn do tình trạng cạnh tranh vốn giữa các NHTM cổ phần trên địa bàn Thị xã Hương Thủy ngày càng khốc liệt bởi sự tham gia của ngày càng nhiều đối thủ cạnh tranh, dẫn đến việc huy động vốn càng trở nên khó khăn hơn, chênh lệch lãi suất đầu vào và đầu ra ngày càng co hẹp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh. Do vậy đây là một vấn đề đang được các Ngân hàng quan tâm để duy trì và giữ vững vai trò, vị trí của mình trong giai đoạn hiện nay. Xuất phát từ những lý do trên, tôi mạnh dạn chọn đề tài: **"Huy động vốn khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Thị xã Hương Thủy, Thừa Thiên Huế"** để làm luận văn Thạc sĩ của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa một số vấn đề cơ sở lý luận và thực tiễn về hoạt động huy động vốn cá nhân của ngân hàng thương mại.

- Tìm hiểu, phân tích và đánh giá tình hình huy động vốn KHCN; đánh giá của KH về hoạt động huy động vốn cá nhân của Agribank Hương Thủy

- Đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động huy động vốn KHCN của Agribank Hương Thủy.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu:

Đề tài tập trung nghiên cứu hoạt động huy động vốn cá nhân của Agribank Hương Thủy giai đoạn 2014 - 2016.

3.2. Phạm vi nghiên cứu:

Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu tình hình huy động vốn KHCN và đánh giá của KH về hoạt động huy động vốn cá nhân tại Agribank Hương Thủy.

Về thời gian:

- Số liệu phân tích qua 3 năm (2014-2016).
- Điều tra phỏng vấn khách hàng từ tháng 10 đến tháng 11 năm 2016.

Về không gian: Nghiên cứu công tác huy động vốn cá nhân của Agribank Hương Thủy

4. Phương pháp nghiên cứu

a. Phương pháp duy vật biện chứng

Đây là phương pháp nghiên cứu hoạt động cho vay KHCN trong mối quan hệ mật thiết với hoạt động cho vay đối với các đối tượng khác. Các đối tượng này tác động qua lại lẫn nhau và luôn ở trạng thái động.

b. Phương pháp thu thập dữ liệu

- Dữ liệu thứ cấp:

Các dữ liệu thứ cấp bên trong về Agribank Hương Thủy, lịch sử hình thành, cơ cấu lao động, các bảng cân đối kế toán, bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh thu thập từ phòng kinh doanh và phòng kế toán của Agribank Hương Thủy.

Dữ liệu thứ cấp bên ngoài như một số thông tin về các sản phẩm huy động vốn và các vấn đề có liên quan đến hoạt động huy động vốn thu thập từ các website, các bài luận văn, một số tài liệu về ngân hàng.

- Dữ liệu sơ cấp: Các thông tin thu thập từ phiếu điều tra qua việc phỏng vấn KH và các thông tin thu thập từ các anh, chị, cô, chú tại ngân hàng.

c. Phương pháp so sánh

 Phương pháp so sánh số tuyệt đối

Số tuyệt đối là mức độ biểu hiện quy mô, giá trị của một chỉ tiêu tín dụng nào đó trong thời gian và địa điểm cụ thể. Nó có thể tính bằng số lượng đơn vị tiền tệ…Số tuyệt đối là cơ sở để tính các trị số khác.

So sánh số tuyệt đối của các chỉ tiêu huy động vốn giữa kỳ kế hoạch và thực tế, giữa những khoảng thời gian và không gian khác nhau, để thấy được mức độ hoàn thành kế hoạch, quy mô phát triển của các chỉ tiêu huy động vốn nào đó.

 Phương pháp so sánh số tương đối

- Số tương đối kết cấu

Số tương đối kết cấu là biểu hiện mối quan hệ tỷ trọng giữa mức độ đạt được của bộ phận chiếm trong mức độ đạt được của tổng thể về một chỉ tiêu huy động vốn nào đó. Số này cho thấy mối quan hệ, vị trí và vai trò của từng bộ phận trong tổng thể.

$$\text{Số tương đối kết cấu} = \frac{\text{Mức độ đạt được của bộ phận}}{\text{Mức độ đạt được của tổng thể}} \times 100\%$$

d. Phương pháp phỏng vấn trực tiếp

Đây là phương pháp thu thập thông tin sơ cấp từ các khách hàng đang sử dụng sản phẩm huy động vốn tại Agribank Hương Thủy. Phương pháp này được người điều tra dựa vào khả năng giao tiếp của mình cùng với những câu

hỏi đã được soạn sẵn từ phiếu điều tra tiến hành phỏng vấn trực tiếp người được điều tra để thu thập thông tin một cách chính xác và hiệu quả. Thông tin thu thập được có tính chính xác, khách quan và đáp ứng được mục đích của người sử dụng thông tin.

e. Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên

Đây là phương pháp chọn mẫu xác suất, đơn giản, dễ thực hiện và phù hợp với khả năng của người nghiên cứu.

5. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài:

- Ý nghĩa lý luận: Đề tài đã hệ thống hóa được những lý luận chung về huy động vốn khách hàng tại NHTM một cách có hệ thống.

- Ý nghĩa thực tiễn: Trên cơ sở những phân tích những ý kiến đánh giá của KH về sản phẩm huy động vốn của KHCN, đề tài đã đề ra những biện pháp thiết thực để góp phần nâng cao khả năng hoạt động huy động vốn KHCN của Agribank Hương Thủy.

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, đề tài gồm 3 chương:

Chương 1: Tổng quan về hoạt động huy động vốn khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng công tác huy động vốn khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh Thị xã Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế

Chương 3: Một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng huy động vốn khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh Thị xã Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế

Chương 1:
TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ CÁC NGHIỆP VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1 Khái niệm và đặc điểm của về Ngân hàng thương mại

1.1.1.1 Khái niệm

Theo Luật các Tổ chức Tín dụng đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành Luật số 47/2010/QH12 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2011 tại Điều 4 Khoản 2, Khoản 3 đã nêu rõ:

" Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng có thể được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng theo quy định của Luật này. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng bao gồm Ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác xã.

Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận"

1.1.1.2 Đặc điểm của Ngân hàng thương mại

NHTM có những đặc điểm như sau:

- NH chủ yếu kinh doanh bằng vốn của người khác chứ không phải chủ yếu bằng vốn chủ sở hữu.
- Vốn bằng tiền vừa là phương tiện, vừa là đối tượng trong quá trình kinh doanh.
- Hoạt động kinh doanh của NH có liên quan đến nhiều đối tượng KH khác nhau và kinh doanh trên nhiều lĩnh vực khác nhau.
- Kinh doanh NH chịu nhiều rủi ro cả về sự đa dạng cũng như mức độ.

1.1.2 Chức năng của Ngân hàng thương mại

1.1.2.1 Chức năng trung gian tín dụng

Hoạt động chính của NHTM là đi vay để cho vay. Điều này chứng tỏ rằng một trong những chức năng quan trọng của NHTM là làm trung gian tín dụng. Tức là một mặt NH sẽ huy động các khoản tiền nhàn rỗi ở mọi chủ thể trong xã hội từ các doanh nghiệp, các tổ chức, hộ gia đình, các cá nhân…Mặt khác NH sẽ dùng nguồn vốn đã huy động được này để cho vay lại đối với các chủ thể có nhu cầu bổ sung vốn. Theo cách thức đó, NHTM sẽ là cầu nối giữa các chủ thể dư thừa vốn tạm thời và những chủ thể thiếu vốn tạm thời có nhu cầu cần vay vốn, qua đó sẽ tạo ích lợi cho cả ba bên: người gửi tiền, NH và người đi vay. NH sẽ kiếm được lợi nhuận cho mình từ chênh lệch lãi suất đi vay và lãi suất cho vay. Lợi nhuận này chính là cơ sở, là điều kiện để đảm bảo sự tồn tại và phát triển của NH.



Thông qua chức năng tín dụng, ngân hàng thương mại góp phần tạo lợi ích cho tất cả các chủ thể tham gia và lợi ích chung của nền kinh tế.

- **Đối với người gửi tiền**: họ thu được lợi từ khoản vốn tạm thời nhàn rỗi dưới hình thức lãi tiền gửi mà ngân hàng trả cho họ. Hơn nữa, ngân hàng còn đảm bảo cho họ sự an toàn về khoản tiền gửi và cung cấp dịch vụ thanh toán tiện lợi.
- **Đối với người đi vay**: họ sẽ thỏa mãn được nhu cầu vốn để kinh doanh, chi tiêu, thanh toán mà không phải chịu nhiều chi phí.

- **Đối với ngân hàng thương mại**: họ sẽ tìm kiếm được lợi nhuận từ chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất tiền gửi.
- **Đối với nền kinh tế**: chức năng này có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng nền kinh tế.

1.1.2.2 Chức năng trung gian thanh toán

Ngân hàng thương mại làm trung gian thanh toán khi nó thực hiện thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản của khách hàng thu tiền bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Ở đây, NHTM đóng vai trò là người 'thủ quỹ" cho các doanh nghiệp và các cá nhân bởi ngân hàng là người giữ tài khoản của họ.

NHTM thực hiện chức năng trung gian thanh toán trên cơ sở thực hiện chức năng trung gian tín dụng. Bởi vì thông qua việc nhận tiền gửi, ngân hàng đã mở cho khách hàng tài khoản để theo dõi các khoản thu, chi. Đó chính là tiền đề khách hàng thực hiện thanh toán qua ngân hàng, đặt ngân hàng vào vị trí làm trung gian thanh toán. Hơn nữa, việc thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt giữa các chủ thể kinh tế có nhiều hạn chế như rủi ro trong vận chuyển tiền, chi phí thanh toán lớn đặc biệt là những khách hàng ở xa, điều này đã tạo nên nhu cầu khách hàng thực hiện thanh toán qua ngân hàng.

1.1.2.3 Chức năng tạo "bút tệ" hay tiền ghi sổ

Bút tệ là loại tiền phi vật chất, chỉ là những con số trên tài khoản ở NH, được tạo thành thông qua hoạt động tín dụng của hệ thống NHTM. Loại tiền này có thể chuyển đổi dễ dàng sang tiền mặt, có những chức năng giống tiền mặt và còn có một số ưu điểm khác là an toàn, dễ vận chuyển, bảo quản.

Quá trình tạo bút tệ của NHTM được thực hiện thông qua hoạt động tín dụng và thanh toán trong hệ thống NH, trong mối liên hệ chặt chẽ với hệ thống ngân hàng trung ương (NHTW) của mỗi nước. Đó là khả năng biến

mức tiền gửi ban đầu tại một NH đầu tiên nhận tiền gửi thành một khoản tiền lớn gấp nhiều lần khi thực hiện các nghiệp vụ tín dụng thanh toán qua nhiều NH. NHTM tạo được bút tệ xuất phát từ NHTW. Nếu không có sự ràng buộc nào thì khả năng tạo bút tệ là vô hạn. Tuy nhiên, dưới sự kiểm soát của NHTW, NHTM chỉ tạo bút tệ trong giới hạn nhất định.

1.1.2.4 Ngân hàng thương mại làm trung gian cho việc thực hiện chính sách kinh tế quốc gia

Hệ thống NHTM mặc dù mang tính độc lập nhưng nó luôn chịu sự quản lý chặt chẽ của NHTW về mọi mặt. Đặc biệt, NHTM phải luôn tuân theo các quyết định của NHTW về việc thực hiện chính sách tiền tệ để ổn định giá trị đồng tiền, làm cho lượng tiền cung ứng trong nền kinh tế phải phù hợp với nhu cầu của xã hội. Để làm được điều này, việc thu hút vốn trong nước cũng như nước ngoài thông qua các NHTM phải được sử dụng đúng mục đích, yêu cầu của nền kinh tế. Tín dụng phát ra từ các NHTM phải mang lại hiệu quả trên cơ sở cho vay mở rộng sản xuất, phát triển các ngành nghề, tạo ra công ăn việc làm cho người lao động, góp phần thực hiện các mục tiêu và chính sách xã hội của đất nước.

1.1.3 Vai trò của Ngân hàng thương mại

- NHTM giúp các doanh nghiệp có vốn đầu tư, mở rộng sản xuất kinh doanh, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- NHTM góp phần phân bổ hợp lý các nguồn lực giữa các vùng trong quốc gia, tạo điều kiện phát triển cân đối nền kinh tế.

- NHTM tạo ra môi trường cho việc thực hiện chính sách tiền tệ của NHTW

- NHTM là cầu nối phát triển kinh tế đối ngoại giữa các quốc gia.

1.1.4. Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại

NH là một doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho công chúng và doanh nghiệp. Thành công của NH phụ thuộc vào năng lực xác định các dịch vụ tài chính mà xã hội có nhu cầu, thực hiện các dịch vụ đó một cách có hiệu quả. Các hoạt động chủ yếu của NHTM gồm:

1.1.4.1 Hoạt động huy động vốn

Huy động vốn là hoạt động tạo nguồn vốn cho NHTM và có vai trò quan trọng, ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động của NH. Các NHTM huy động vốn dưới các hình thức:

- Nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng (TCTD) khác dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ, vàng.

- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá trị khác để huy động vốn của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước khi được Thống đốc ngân hàng Nhà nước (NHNN) chấp thuận.

- Vay vốn của các TCTD khác hoạt động tại Việt Nam và của TCTD nước ngoài.

- Vay vốn ngắn hạn của NHNN dưới hình thức tái cấp vốn.

- Các hình thức huy động vốn khác theo quy định của NHNN.

1.1.4.2 Hoạt động tín dụng

Hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động cơ bản của NH, nó là hoạt động sinh lợi chủ yếu và luôn chiếm một tỉ trọng lớn trong tổng tài sản có của các NHTM. Do đó nó có vị trí rất quan trọng trong hoạt động của NH.

NHTM cấp tín dụng cho tổ chức, cá nhân dưới các hình thức cho vay, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của NHNN. Cụ thể:

- Cho vay:

NHTM cho các tổ chức, cá nhân, hộ gia đình vay vốn dưới các hình thức: Cho vay ngắn hạn, cho vay trung hạn, cho vay dài hạn, cho vay theo quyết định của Chính phủ trong trường hợp cần thiết.

- Chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác:

NH thực hiện nghĩa vụ chiết khấu thương phiếu, kỳ phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đối với tổ chức, cá nhân.

NH thực hiện nghĩa vụ tái chiết khấu thương phiếu, kỳ phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đối với TCTD khác.

- Bảo lãnh:

NH thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh vay, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu và các hình thức bảo lãnh NH khác cho các tổ chức, cá nhân theo quy định của NHNN.

NH thực hiện bảo lãnh cho vay, bảo lãnh thanh toán và các hình thức bảo lãnh NH khác mà người nhận bảo lãnh là các cá nhân, tổ chức nước ngoài.

NH có quyền yêu cầu người được bảo lãnh thực hiện đúng cam kết của mình với NH, có đảm bảo cho việc bảo lãnh của NH, cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và tài liệu liên quan đến việc bảo lãnh, kiểm soát mọi hoạt động liên quan đến nghĩa vụ bảo lãnh, từ chối bảo lãnh đối với KH không có uy tín.

- Cho thuê tài chính: NH thực hiện nghiệp vụ cho thuê tài chính qua công ty cho thuê tài chính thuộc NH chủ quản. Công ty cho thuê tài chính tổ chức và hoạt động theo quy định của pháp luật và điều lệ công ty.

1.1.4.3 Dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

- NH thực hiện các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ:

- Cung ứng các phương tiện thanh toán.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho KH.

- Thực hiện dịch vụ thu hộ và chi hộ.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của NHNN.
- Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế khi được NHNN cho phép .
- Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho KH.

 NH tổ chức hệ thống thanh toán nội bộ, tham gia hệ thống thanh toán liên NH trong nước, tham gia hệ thống thanh toán quốc tế khi được NHNN cho phép.

1.1.4.4 Các hoạt động khác

NH thực hiện các hoạt động khác sau đây:

- Dùng vốn điều lệ và quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần của doanh nghiệp và của các TCTD khác theo quy định của pháp luật.
- Góp vốn với TCTD nước ngoài để thành lập tổ chức tín dụng liên doanh tại Việt Nam theo quy định của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của TCTD nước ngoài tại Việt Nam.
- Tham gia thị trường tiền tệ theo quy định của NHNN.
- Kinh doanh ngoại hối và vàng trên thị trường trong nước và thị trường quốc tế khi được NHNN cho phép.
- Được quyền ủy thác, nhận ủy thác, làm đại lý trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động NH, kể cả việc quản lý tài sản, vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo hợp đồng ủy thác và đại lý.
- Cung ứng dịch vụ bảo hiểm; được thành lập công ty trực thuộc hoặc liên doanh để kinh doanh bảo hiểm theo quy định của pháp luật.
- Cung ứng các dịch vụ:

+ Tư vấn tài chính và tiền tệ trực tiếp cho KH hoặc qua các công ty trực thuộc được thành lập theo quy định của pháp luật.

+ Bảo quản tài sản có giá trị và các giấy tờ có giá, cho thuê tủ két, nhận cầm cố và các dịch vụ khác theo quy định của luật pháp.

- Thành lập các công ty trực thuộc để thực hiện các hoạt động kinh doanh có liên quan tới hoạt động NH theo quy định của pháp luật.

1.2. TỔNG QUAN VỀ NGUỒN VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm

Vốn được sử dụng với nhiều nghĩa khác nhau, nên có nhiều hình thức vốn khác nhau. Trước hết vốn được xem là toàn bộ những yếu tố được sử dụng vào việc sản xuất ra của cải. Vốn tạo nên sự đóng góp quan trọng đối với sự tăng trưởng của nền kinh tế.

Có các hình thái về vốn: vốn hiện vật, vốn bằng tiền, vốn tài nguyên thiên nhiên, vốn con người, vốn kỹ thuật hay vốn vật chất là toàn bộ tài sản sản xuất.

Về mặt tài chính, vốn của doanh nghiệp là toàn bộ tài sản hiện có của doanh nghiệp bao gồm tiền mặt và vật được sử dụng trong kinh doanh, giá trị của những tài sản này bất biến nhờ khấu hao.

1.2.2. Nguồn vốn của Ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Vốn tự có

❖ Vốn pháp định - vốn điều lệ

- Vốn pháp định: là vốn tối thiểu phải có để thành lập ngân hàng do pháp luật quy định.

- Vốn điều lệ: là phần vốn riêng ban đầu khi mới thành lập, có thể do ngân sách cấp nếu là ngân hàng quốc doanh, hoặc do các cổ đông đóng góp nếu là ngân hàng cổ phần. Vốn điều lệ của ngân hàng ghi trong giấy phép hoạt động và điều lệ ngân hàng (mức vốn này lớn hơn mức tối thiểu do Nhà nước quy định).

Nguồn vốn này ngân hàng dùng để xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật ban đầu, mở các tài khoản phong tỏa tại Ngân hàng Nhà nước để đảm bảo khả năng chi trả sau này.

Vốn điều lệ có thể được tăng lên một cách đều đặn không giới hạn trong quá trình hoạt động và khi đó ngân hàng có thể được sử dụng nó để xây dựng thêm cơ sở vật chất kỹ thuật, góp vốn liên doanh, mua bán chứng khoán.

❖ Các quỹ dự trữ

Đây là các quỹ bắt buộc phải trích lập trong quá trình tồn tại và hoạt động của ngân hàng và được trích trên số lợi nhuận ròng của ngân hàng.

- Quỹ dự trữ: là loại vốn được trích từ lợi nhuận hàng năm để bổ sung vốn điều lệ. Theo luật ngân hàng Việt Nam, hàng năm ngân hàng phải trích 5% trên lợi nhuận ròng để lập quỹ này, còn mức tối đa do nhà nước quy định.

- Quỹ dự trữ đặc biệt: là loại vốn được trích từ lợi nhuận, được sử dụng để bù đắp các rủi ro trong quá trình hoạt động.

Mục đích của việc thành lập các quỹ trên nhằm bảo toàn và không ngừng nâng cao khả năng về vốn tự có của ngân hàng.

Ngoài ra vốn tự có của ngân hàng còn bao gồm phần lợi nhuận chưa chia và các quỹ đặc biệt khác chưa sử dụng như quỹ phát triển, quỹ khen thưởng, quỹ phúc lợi….

1.2.2.2. Vốn huy động

Vốn huy động là phần tài sản của nhiều chủ sở hữu khác nhau trong nền kinh tế mà ngân hàng thông qua những hình thức huy động của mình được quyền sử dụng nó với trách nhiệm hoàn trả cả vốn lẫn lãi.

Nguồn vốn này không thuộc quyền sở hữu của ngân hàng nhưng ngân hàng được quyền sử dụng đối với những khoản tiền tạm thời nhàn rỗi. Đây là nguồn vốn chủ yếu, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn hoạt động của

ngân hàng. Tuy nhiên trong đó một bộ phận đáng kể trong nguồn vốn hoạt động luôn

luôn biến động, do vậy khi sử dụng ngân hàng phải dành một khoản dự trữ nhất định để đảm bảo khả năng thanh toán cho khách hàng.

1.2.2.3. Vốn đi vay

Nguồn vốn đi vay có vị trí quan trọng trong tổng nguồn vốn của ngân hàng thương mại.

Trong quá trình hoạt động ngân hàng có thể thiếu hụt nguồn vốn, mất khả năng thanh toán cho khách hàng thì ngân hàng có thể tận dụng nguồn tín dụng hỗ trợ từ Ngân hàng Trung ương. Ngoài ra trong điều kiện được phép mở các chi nhánh ở nước ngoài, ngân hàng còn có điều kiện động viên những nguồn vốn ngoại tệ từ các tổ chức, cá nhân nước ngoài. Hơn nữa, nếu ngân hàng có mối quan hệ quốc tế rộng lớn còn có thể tranh thủ những khoản vốn tiếp nhận từ các Tổ chức tài chính và tiền tệ quốc tế.

Nguồn vốn đi vay bao gồm:

- Vay của các Tổ chức tín dụng khác

Nguồn vốn này được hình thành bởi mối quan hệ giữa các tổ chức tín dụng với nhau trong quá trình hoạt động kinh doanh.

- Vay Ngân hàng trung ương

Ngân hàng có thể tạo vốn khi gặp khó khăn chủ yếu là trong thanh toán tại Ngân hàng trung ương thông qua tái cấp vốn mà chủ yếu là tái chiết khấu trong các điều kiện, yêu cầu nhất định. Ngân hàng Trung ương thực hiện tái cấp vốn để điều tiết lưu thông tiền tệ theo tín hiệu thị trường và thực thi chính sách tiền tệ của mình, để đáp ứng cho hoạt động của mình, ngoài vốn đi vay trong nước các ngân hàng thương mại còn có thể vay các tổ chức tài chính tín dụng nước ngoài.

1.2.2.4. Các nguồn vốn khác

- Vốn trong thanh toán:

Trong quá trình thanh toán, các khách hàng có thể mở các tài khoản lưu ký khi vận dụng các hình thức thanh toán như tài khoản tiền gửi, séc bảo chi, thư tín dụng… và trong thời gian chưa đến hạn thanh toán thì ngân hàng có thể vận động các nguồn này để trở thành nguồn vốn kinh doanh.

- Nguồn vốn phát sinh từ nghiệp vụ đại lý

Ngân hàng chuyên thu hay chuyên chi hộ khách hàng, hoặc ngân hàng làm đại lý cho tổ chức tín dụng khác nhận vốn để chuyển vốn đó cho một dự án đầu tư nào đó. Việc phát triển có thể theo tiến độ công việc, bởi vậy có thể tạo nên một tài khoản và ngân hàng có thể sử dụng tạm thời tài khoản ấy vào kinh doanh.

- Phát hành chứng từ có giá

Là dạng huy động ngắn hạn hoặc dài hạn nhưng hình thức này không mang tính thường xuyên và liên tục nhưng nguồn vốn này tương đối ổn định. Các giấy tờ có giá bao gồm kỳ phiếu, trái phiếu.

1.3. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. Khái niệm, sự cần thiết và mục đích của hoạt động huy động vốn

1.3.1.1. Khái niệm

Huy động vốn là quá trình thu hút, động viên và quản lý những phương tiện tiền tệ trong xã hội nhằm cho vay và thực hiện các nhiệm vụ kinh doanh khác nhau của ngân hàng, đảm bảo điều kiện về cơ sở vật chất cần thiết và đáp ứng các nhu cầu chi trả khác nhau của ngân hàng.

1.3.1.2. Sự cần thiết và mục đích của hoạt động huy động vốn

Nguồn vốn huy động là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của ngân hàng, giữ vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng vì nó là nguồn chủ yếu được sử dụng để đáp ứng nhu cầu tín

dụng cho nền kinh tế. Do vậy có thể nói hoạt động huy động vốn góp phần giải quyết đầu vào của ngân hàng thương mại.

Ngân hàng luôn giữ lượng tiền mặt tại quỹ để đảm bảo khả năng thanh toán thường xuyên của ngân hàng. Tùy theo quy mô hoạt động của ngân hàng mà ngân hàng phải duy trì mức tồn quỹ là bao nhiêu để đảm bảo khả năng thanh toán hàng ngày của ngân hàng. Ngân hàng còn phải trích một khoản vốn cho lượng tiền dự trữ bắt buộc tại Ngân hàng Nhà nước.

Huy động vốn để thu hút nguồn vốn từ nơi thừa về nơi thiếu, đáp ứng nhu cầu vốn đầu tư, thu hút các nguồn vốn nhàn rỗi. Trên cơ sở thu hút các nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư để mục tiêu đầu tư ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, là để giảm lượng tiền dư thừa trong lưu thông đồng thời góp phần tăng vòng quay của đồng vốn.

Sử dụng vốn để cho vay, đây là số vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng số sử dụng vốn của ngân hàng. Vì vậy ngân hàng phải xem xét từng đối tượng khách hàng để cho vay sử dụng đúng mục đích, sử dụng có hiệu quả, và phải đảm bảo khả năng thu hồi vốn cũng như trả lãi đúng hạn để duy trì hoạt động của ngân hàng.

Sử dụng vốn để kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc, đá quý khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép. Ngoài việc thu lợi nhuận từ khoản chênh lệch lãi suất cho vay và lãi suất huy động vốn thì ngân hàng còn cần vốn để đầu tư các lĩnh vực khác để tăng thêm lợi nhuận. Ngoài ra ngân hàng còn tham gia vào thị trường chứng khoán, thị trường hối đoái và can thiệp trên thị trường tiền tệ nhằm mục đích tăng thêm lợi nhuận.

Đối với khách hàng, việc huy động vốn của ngân hàng cung cấp cho họ một kênh tiết kiệm và đầu tư nhằm làm cho tiền của họ sinh lợi, tạo cơ hội cho họ có thể gia tăng tiêu dùng trong tương lai. Mặt khác hoạt động huy

động vốn còn cung cấp cho khách hàng một nơi an toàn để họ cất giữ và tích lũy vốn tạm thời nhàn rỗi của mình.

Đối với xã hội, hoạt động huy động vốn góp phần quản lý được lượng tiền lưu thông trong xã hội; định hướng đầu tư cho các ngành kinh tế, cho từng vùng; điều hòa vốn giữa những khách hàng có vốn và những khách hàng thiếu vốn. Ngoài ra hoạt động huy động vốn còn góp phần tăng trưởng kinh tế và xóa đói giảm nghèo.

1.3.2. Nguồn vốn huy động từ tiền gửi khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

1.3.2.1. Khái niệm về tiền gửi khách hàng cá nhân

❖Nguồn vốn trong dân được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau, chủ yếu từ các nguồn như thu nhập từ tiền lương, tiền công, các khoản thừa kế, quà tặng, quà biếu từ nước ngoài… Với những nguồn thu nhập này, sau khi chi dùng cho các nhu cầu, chỉ một phần là những khoản tiền nhàn rỗi, và một phần của những khoản tiền này được gửi vào các NHTM dưới hình thức tiết kiệm để hưởng lãi.

Nói cách khác, tiền gửi cá nhân là những khoản tiền trích trong thu nhập, tiền nhàn rỗi của gia đình cá nhân được gửi vàp ngân hàng với mục đích an toàn và hưởng lãi, chờ đợi một cơ hội chi tiêu trong tương lai. Đôi khi họ còn gửi vào với mục đích thanh toán nhưng bản chất của lại tiền này là tiền để dành cho cất trữ nên nhìn chung tiền gửi cá nhân có tính ổn định cao.

1.3.2.2. Các nguyên tắc huy động vốn khách hàng cá nhân

- Việc huy động vốn phải dựa trên nhu cầu cho vay

Ngân hàng phải xác định nhu cầu cho vay để huy động nguồn vốn hợp lý, nếu không sẽ dẫn đến tình trạng dư thừa hay thiếu hụt nguồn vốn, sử dụng nguồn vốn huy động không có hiệu quả ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của Ngân hàng.

 Ngân hàng nhận tiền gửi của khách hàng phải có trách nhiệm trả đầy đủ đúng hạn cả vốn lẫn lãi cho khách hàng.

Để đảm bảo khả năng chi trả của Ngân hàng thì Ngân hàng phải nộp một quỹ dự trữ tại Ngân hàng Nhà nước. Ngân hàng phải có một khoản tiền mặt tối thiểu để đề phòng nhiều khách hàng đến rút tiền một cách bất ngờ. Nếu Ngân hàng không có đủ tiền để chi trả thì khách hàng sẽ nghi ngờ về hoạt động của Ngân hàng và sẽ mất lòng tin đối với Ngân hàng, khi đó có thể sẽ xảy ra khủng hoảng và các Ngân hàng sẽ bị phá sản.

 Ngân hàng phải bảo đảm số dư tiền gửi của khách hàng và phải đáp ứng kịp thời những thông tin cho khách hàng về số dư tài khoản, từ chối việc điều tra, trích chuyển tiền gửi mà không có sự đồng ý của khách hàng. Nếu không sẽ ảnh hưởng đến lòng tin của khách hàng và uy tín của ngân hàng.

 NH phải thông báo công khai mức lãi suất tiền gửi, không được che giấu.

1.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn khách hàng cá nhân

1.3.3.1. Yếu tố về tình hình kinh tế - xã hội trong và ngoài nước

Đây là yếu tố khách quan đối với ngân hàng, yếu tố này ảnh hưởng chung đến việc huy động và khơi thông nguồn vốn của cả nền kinh tế trong đó có nguồn vốn của NHTM. Cụ thể trong một nền kinh tế phát triển, nguồn tiền gửi, tiền tiết kiệm gửi vào các NHTM ngày càng nhiều... Ngoài ra, với một nền kinh tế phát triển thì công nghệ ngân hàng được hiện đại hoá, người dân có thói quen sử dụng những lợi ích do các NHTM cung ứng, các nghiệp vụ thanh toán chủ yếu qua ngân hàng, ngân hàng thu được càng nhiều khoản vốn, chiếm dụng được vốn trong thanh toán. Lạm phát là một yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến công tác huy động vốn của ngân hàng. Người dân gửi tiền

vào ngân hàng với hy vọng rằng họ sẽ thu được khoản tiền nhất định, lạm phát cao hoặc biến động có thể làm trượt giá đồng tiền và họ sẽ chuyển tài khoản của họ sang hình thái khác có tính ổn định hơn về mặt giá trị.

Bên cạnh đó, các yếu tố như thu nhập dân cư, thời vụ chi tiêu cũng là các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn của các ngân hàng, Tại các thành phố lớn, nơi tập trung các tầng lớp dân cư có thu nhập cao sẽ hình thành một nguồn tiền gửi lớn. Thu nhập gia tăng là điều kiện để gia tăng quy mô và thay đổi kì hạn của nguồn tiền, thời vụ chi tiêu ảnh hưởng tới quy mô và tính ổn định của nguồn tiền. Ví dụ: vào dịp cuối năm, nguồn tiền gửi tiết kiệm cá nhân cũng như tiền gửi của các doanh nghiệp có xu hướng sụt giảm đặc biệt trong điều kiện thanh toán bằng tiền mặt còn phổ biến ở nước ta như hiện nay.

1.3.3.2. Yếu tố về khách hàng

Ngân hàng muốn tồn tại và phát triển thì phải dựa vào khách hàng. Vì vậy khách hàng là người có vai trò vô cùng quan trọng đối với ngân hàng và ngân hàng phải hiểu được tâm lý của khách hàng.

Đối với những khách hàng ở thành phố thì họ có điều kiện để tiếp cận với nhiều vấn đề khác nhau trong cuộc sống, có rất nhiều phương tiện hiện đại như truyền thanh, truyền hình, báo, tạp chí… giúp họ tìm hiểu được nhiều thông tin về tình hình kinh tế xã hội của đất nước. Và từ đó họ hiểu được việc gửi tiền vào ngân hàng là rất có lợi và họ hoàn toàn yên tâm khi gửi một số tiền lớn vào ngân hàng. Trong điều kiện nền kinh tế ổn định và với mức thu nhập tương đối cao, các khách hàng biết rằng ngân hàng là nơi cất giữ tiền rất an toàn và họ còn được hưởng lãi vào cuối kỳ. Vì vậy ngân hàng phải luôn tìm hiểu và đáp ứng nhu cầu của các đối tượng này để thu hút được một lượng vốn lớn gửi vào ngân hàng.

Đối với những khách hàng ở nông thôn hay các vùng sâu vùng xa, do tâm lý hoặc chưa hiểu được lợi ích từ việc gửi tiền vào ngân hàng vì thiếu các

phương tiện thông tin, bên cạnh đó thu nhập của người dân còn thấp nên họ cũng không có ý định gửi tiền vào ngân hàng hoặc không có đủ tiền để gửi. Như vậy ngân hàng cũng khó có thể huy động được nguồn vốn từ các đối tượng này.

1.3.3.3. Yếu tố về lãi suất

Mục đích hoạt động của ngân hàng là lợi nhuận dựa vào phần chênh lệch lãi suất giữa phần cho vay và phần đi vay. Nhưng những người đi vay thì luôn muốn vay với lãi suất thấp còn ngân hàng thì lại muốn cho vay với lãi suất tạo ra lợi nhuận cao. Vì vậy ngân hàng phải đáp ứng được nhu cầu này một cách hợp lý. Nếu ngân hàng hạ thấp lãi suất đi vay thì không thu hút được khách hàng, nếu tăng lãi suất đi vay thì phải tăng lãi suất cho vay ngân hàng mới có lãi nhưng như vậy khách hàng sẽ không vay tiền của ngân hàng. Điều đó sẽ làm cho hoạt động của ngân hàng không có hiệu quả. Việc duy trì lãi suất tiền gửi cạnh tranh giữa các ngân hàng với nhau đã trở nên cực kỳ quan trọng trong việc thu hút các khoản tiền gửi mới và duy trì tiền gửi hiện có. Đặc biệt trong giai đoạn khan hiếm tiền tệ, đủ cho những khác biệt tương đối nhỏ về lãi suất cũng sẽ thúc đẩy người gửi tiết kiệm và nhà đầu tư chuyển vốn từ ngân hàng này sang ngân hàng khác hay từ công cụ này sang công cụ khác. Do đó ngân hàng phải điều chỉnh mức lãi suất sao cho phù hợp để thu hút được nhiều khách hàng.

1.3.3.4. Yếu tố về công tác tổ chức quản lý của ngân hàng

- Về phương diện quản lý, nếu ngân hàng có trình độ quản lý tốt sẽ có khả năng tư vấn phù hợp với mong muốn của từng loại khách hàng. Mặc khác, quản lý tốt sẽ đảm bảo an toàn vốn, tăng uy tín, thúc đẩy công tác huy động vốn của ngân hàng.

- Về trình độ nghiệp vụ: trình độ của cán bộ ngân hàng ảnh hưởng lớn tới chất lượng phục vụ, chi phí dịch vụ làm ảnh hưởng tới việc thu hút vốn

của ngân hàng. Cán bộ công nhân viên của ngân hàng cần có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và làm tốt công việc của mình. Người quản lý giỏi, có kinh nghiệm, biết nhìn xa trông rộng đưa ra các quyết định hợp lý để giúp ngân hàng tránh khỏi những rủi ro và nâng cao được hiệu quả kinh doanh.

Cán bộ công nhân viên cần có tinh thần, thái độ phục vụ nhiệt tình, niềm nở với khách hàng, có biện pháp chăm sóc khách hàng phù hợp để có thể làm hài lòng mọi đối tượng khách hàng. Cần phân loại khách hàng để có chế độ ưu đãi tốt, vì đây là yếu tố cạnh tranh của ngân hàng.

Hiện nay, ở nhiều ngân hàng Việt Nam, trình độ nghiệp vụ của cán bộ có nhiều bất cập. Vì vậy, cần phải chú trọng vào việc nâng cao trình độ cho cán bộ sao cho phù hợp với nhu cầu đòi hỏi của kinh tế thị trường.

1.3.3.5. Yếu tố về công tác Marketing

Nhiệm vụ của ngân hàng là thu hút được một khối lượng khách hàng lớn thuộc mỗi tầng lớp dân cư với thu nhập, tâm lý và sở thích khác nhau nên việc ứng dụng các nguyên tắc của marketing trong quản lý quan hệ khách hàng có một ý nghĩa quan trọng. Ngân hàng muốn hoạt động huy động vốn có hiệu quả thì phải quảng bá về thương hiệu, về các dịch vụ của ngân hàng. Ngân hàng phải có các chính sách phù hợp về quảng cáo, khuyến mãi… thích hợp để tạo được hình ảnh, tạo dựng được niềm tin của khách hàng về ngân hàng, lúc đó mới thu hút được nguồn tiền gửi vào ngân hàng.

1.3.3.6. Yếu tố về đối thủ cạnh tranh

Lĩnh vực ngân hàng hiện nay là một trong những lĩnh vực cạnh tranh gay gắt nhất. Số lượng Ngân hàng thương mại trong những năm gần đây đã có sự tăng lên đáng kể. Những ngân hàng này có thể là vốn cổ phần trong nước, cũng có thể là vốn nước ngoài 100%. Dù là hình thức vốn góp nào, các ngân hàng cũng đều phải tham gia vào cuộc chay đua gay gắt để giành được khách hàng về phía mình. Các ngân hàng cạnh tranh giành vốn không chỉ với

các ngân hàng khác mà còn với các tổ chức tiết kiệm khác, các thị trường tiền tệ và với những người phát hành các công cụ tài chính khác nhau trong thị trường tiền tệ. Trong công tác huy động vốn, việc tìm hiểu các đối thủ cạnh tranh là vô cùng cần thiết, để kịp thời có chính sách lãi suất phù hợp, có chất lượng dịch vụ cao nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng tốt nhất.

1.3.4. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.

Kết quả huy động vốn của ngân hàng thương mại được thể hiện ở những tiêu chí sau:

1.3.4.1. Phát triển quy mô hoạt động vốn từ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Chỉ tiêu tăng trưởng quy mô vốn là một trong những mục tiêu quan trọng của ngân hàng, thể hiện qua gia tăng về nguồn vốn huy động, bao gồm:

- Tăng trưởng về số dư huy động vốn từ khách hàng cá nhân: số dư huy động vốn từ hoạt động huy động vốn khách hàng cá nhân là tổng số dư tiền gửi các khoản huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại NHTM vào một thời điểm nhất định. Đây là chỉ tiêu mang tính thời điểm. Sự gia tăng hoặc sụt giảm của chỉ tiêu này cho thấy sự gia tăng hoặc sụt giảm của hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân của ngân hàng.

- Tăng trưởng về số hợp đồng trong hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân: là việc gia tăng số lượng các hợp đồng huy động vốn giữa ngân hàng thương mại và khách hàng cá nhân.

- Tăng trưởng về số lượng khách hàng trong hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân: là việc các gia tăng số lượng của khách hàng đến giao dịch với khách hàng.

Quy mô là chỉ tiêu phản ánh chất lượng hoạt động của ngân hàng. Quy mô huy động vốn từ khách hàng cá nhân gia tăng đáp ứng cho hoạt động tài

trợ không ngừng tăng trưởng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng mở rộng hoạt động, nâng cao tính thanh khoản và tính ổn định của nguồn vốn.

Thống kê đầy đủ và kịp thời về các loại vốn huy động từ khách hàng cá nhân và tốc độ vòng quay của mỗi nguồn, phân tích các nhân tố gắn liền với những thay đổi đó. Từ đó, các nhà quản lý ngân hàng sẽ thấy được những đặc tính của nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân của ngân hàng. Tiến hành phân đoạn thị trường gắn với quy mô và tốc độ gia tăng của mỗi nguồn tương ứng.

1.3.4.2. Sự đa dạng về các loại sản phẩm của hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Đa dạng sản phẩm huy động vốn của NHTM chủ yếu là đa dạng về kỳ hạn và loại tiền huy động, có thể phân loại theo các tiêu chí sau:

 Căn cứ theo thời gian thì có thể phân chia sản phẩm huy động vốn thành huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn:

- Vốn ngắn hạn: là những nguồn vốn có thời hạn dưới 12 tháng. Đây là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn trong NHTM. Các ngân hàng để thu hút khách hàng đã đưa ra nhiều kỳ hạn với nguồn này như 1, 3, 6, 9, 12 tháng. Đây là nguồn khá nhạy cảm với biến động về lãi suất, tỷ giá… Theo đúng nguyên tắc, nguồn ngắn hạn chủ yếu được dùng để cho vay hay đầu tư ngắn hạn nhưng do các ngân hàng có khả năng chuyển hoán kỳ hạn nên có thể dùng một phần trong nguồn vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn.
- Vốn trung hạn: là những nguồn vốn có thời hạn từ 12 tháng đến 60 tháng. Thường thì loại hình này không được khách hàng ưa chuộng nên tỷ trọng trong tổng nguồn là không lớn. Đây là nguồn vốn có tính ổn định cao hơn vốn ngắn hạn.

- Vốn dài hạn: là những nguồn vốn có thời hạn trên 60 tháng. Nguồn này chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong các NHTM. Và thường nguồn vốn này do thời hạn dài, tính ổn định cao nên chi phí cũng đắt hơn các nguồn khác.

 Căn cứ vào loại tiền thì huy động vốn được chia ra huy động nội tệ và huy động ngoại tệ

- Huy động nội tệ: Đây là nguồn chiếm phần lớn trong nguồn vốn. Việc huy động bằng nội tệ sẽ đáp ứng phần lớn nhu cầu hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong nội địa. Vì nhiều quốc gia chỉ cho phép thực hiện trao đổi mua bán trong phạm vi đất nước mình bằng nội tệ.

- Huy động ngoại tệ: Ngân hàng là tổ chức tài chính có mạng lưới rộng, ngân hàng ở nhiều nơi, nhiều quốc gia nên phạm vi hoạt động không chỉ trong nước mà cả quốc tế. Việc huy động ngoại tệ sẽ giúp ngân hàng đáp ứng được nhu cầu thanh toán cho các hợp đồng ngoại thương hay các hoạt động thanh toán quốc tế khác. Tỷ trọng của nguồn này trong tổng nguồn vốn vẫn nhỏ hơn rất nhiều so với nội tệ.

1.3.4.3. Phát triển thị phần trong hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Tăng trưởng thị phần trong hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân là việc gia tăng theo doanh số và số dư từ hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân của NHTM so với tổng doanh số và số dư trên thị trường.

$$\text{Thị phần} = \frac{\text{Phần doanh số của ngân hàng}}{\text{Tổng doanh số của thị trường}} \times 100\%$$

Ngân hàng nào chiếm được thị phần lớn sẽ có lợi thế thống trị thị trường. Vì chiến lược chiếm thị phần mà nhiều ngân hàng sẵn sàng bỏ ra chi phí lớn và hi sinh nhiều lợi ích khác để có được.

1.3.4.4. Lãi suất và chi phí vốn huy động

Những nguồn vốn có thời hạn ngắn thường có chi phí thấp và tính ổn định thấp, những khoản tiền dài hạn có chi phí cao hơn nhưng lại ổn định hơn. Để hoạch định chiến lược kinh doanh cho mỗi giai đoạn, NHTM phải tính toán, phân tích chi phí phải trả cho mỗi nguồn vốn huy động để từ đó có chiến lược huy động vốn phù hợp với mục tiêu mở rộng kinh doanh đồng thời đảm bảo tài sản được định giá bù đắp được chi phí nguồn vốn mà không ảnh hưởng đến khả năng thanh toán. Lãi suất thực tế mà ngân hàng phải trả cho nguồn vốn còn tùy thuộc vào số lần trả lãi, thời điểm trả lãi (trả lãi ngay sau khi gửi hay trả lãi khi đến hạn) và lãi suất cố định hay thả nổi. Việc tính chi phí cho từng loại nguồn vốn huy động cụ thể cho phép các nhà quản lý trả lời câu hỏi: nguồn nào rẻ hơn, nên vận dụng lãi suất như thế nào và thu nhập từ tài sản tăng thêm có bù đắp được chi phí cho nguồn vốn tăng thêm. Từ đó, NHTM quyết định lựa chọn cơ cấu nguồn vốn của mình và có giải pháp huy động vốn thích hợp.

Khi quyết định mở rộng kinh doanh, tăng cường quy mô tài sản có hiệu quả ngân hàng xác định chi phí biên của nguồn vốn làm căn cứ lựa chọn cơ cấu cần huy động vốn thêm.

Chi phí huy động vốn của ngân hàng thương mại:

- Khi gửi tiền vào ngân hàng, khách hàng được gửi với một lãi suất tỷ lệ thuận với thời gian và quy mô của tiền gửi. Bên cạnh mục tiêu an toàn, khách hàng ngày càng quan tâm đến lãi suất. Họ sẽ so sánh giữa lợi ích của tiêu dùng và tiết kiệm. Nếu lãi suất của ngân hàng hấp dẫn hơn, khách hàng sẽ có xu hướng gia tăng tiết kiệm.

- Giá sản phẩm của ngân hàng là bộ phận cấu thành chất lượng sản phẩm. Độ thỏa mãn của sản phẩm của ngân hàng đối với khách hàng được quyết định chủ yếu bởi chất lượng và giá. Với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin cũng như quá trình tự do hóa thị trường tài chính của nhiều quốc gia trên

thế giới thì độ nhạy cảm với giá sản phẩm của ngân hàng ngày càng gia tăng. Đó là điều kiện để cho các ngân hàng đẩy mạnh cạnh tranh thông qua giá và phí giá. Định giá sản phẩm đúng, kịp thời và đa dạng sẽ thúc đẩy tính cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường, cho phép ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng để tăng doanh lợi.

- Quản lý lãi suất của các khoản nợ là một bộ phận rất quan trọng trong quản lý chi phí của ngân hàng. Lãi suất chi trả ảnh hưởng trực tiếp đến quy mô và cơ cấu nguồn huy động. Cụ thể là xác định các loại và cơ cấu lãi suất trả cho các nguồn tiền khác nhau nhằm duy trì và mở rộng quy mô cũng như kết cấu nguồn.

- Chi trả lãi là khoản chi lớn nhất của ngân hàng thương mại và có xu hướng gia tăng do gia tăng quy mô huy động cũng như kỳ hạn huy động. Lãi phải trả sẽ cao hơn nếu kỳ hạn huy động dài hơn. Tiền gửi của khách hàng chiếm tỷ trọng cao nên tiền lãi tiền gửi là bộ phận chủ yếu trong chi trả lãi của nguồn vốn.

Chi trả lãi phụ thuộc vào quy mô huy động, cấu trúc huy động, lãi suất huy động và hình thức trả lãi trong kỳ. Chi lãi được tính cho từng ngày dựa vào số dư của các số tiền gửi và các hợp đồng đi vay. Tuy nhiên, việc tính lãi hàng ngày rất khó do NHTM có nhiều loại tiền gửi với các lãi suất khác nhau và thường xuyên thay đổi.

1.3.4.5. Kiểm soát rủi ro trong hoạt động huy động vốn

Để có thể tăng cường kiểm soát và quản lý rủi ro, giảm chi phí huy động vốn cho các NHTM trong điều kiện hội nhập hiện nay, một số giải pháp cụ thể như sau:

- **Một là:** sử dụng chính sách lãi suất huy động hợp lý

Trong điều kiện cạnh tranh của thị trường, lãi suất huy động có vai trò quan trọng ảnh hưởng đến kết quả huy động vốn về quy mô và cơ cấu nguồn

vốn. Việc tăng hay giảm lãi suất huy động vốn của các NHTM tùy thuộc vào chiến lược kinh doanh của mỗi ngân hàng. Bên cạnh việc bù đắp mọi chi phí hoạt động, lãi suất ngân hàng đưa ra cần phải phản ánh đúng quan hệ cung cầu về tiền tệ trên thị trường, theo sát chỉ số biến động của lạm phát và phải có tính cạnh tranh thị trường. Các NHTM sử dụng hệ thống lãi suất tiền gửi như một công cụ quan trọng trong việc huy động và thay đổi quy mô nguồn vốn. Sự lên xuống bất thường của lãi suất trong việc kinh doanh theo cơ chế thị trường là tất nhiên và là rủi ro có nguy cơ cao, khó lường trước. Do vậy, lãi suất huy động vốn của ngân hàng cần phải xác định hợp lý cho từng loại vốn, đảm bảo hiệu quả kinh doanh cho ngân hàng và hấp dẫn khách hàng, thông thường được xác định tối thiểu như sau:

Lãi suất huy động = Lãi suất thực + % Lạm phát

Các NHTM cần có chính sách lãi suất linh hoạt và phù hợp trong từng thời kỳ, từng địa bàn nơi ngân hàng đặt điểm giao dịch theo hướng nơi nào có tiềm năng huy động được nhiều vốn hơn thì áp dụng lãi suất cao hơn.

- **Hai là:** Tối ưu hóa lãi suất tiết kiệm và phát triển các dịch vụ thanh toán, các sản phẩm thanh toán nhằm giảm chi phí vốn đầu vào

Với một hệ thống lãi suất tiết kiệm theo nhiều bậc, các NHTM có thể tạo ra những sản phẩm đa dạng và hấp dẫn hơn để thu hút các khách hàng với lượng tiền gửi lớn, đồng thời có thể giảm chi phí vốn đối với các tài khoản tiền gửi có số dư thấp; khuyến khích khách hàng gửi tiền tham gia vào các đợt tiết kiệm dự thưởng và đưa ra cơ chế lãi suất cao hơn cho các khoản tiền gửi có kỳ hạn dài; phát triển các sản phẩm thanh toán và quản lý vốn, dịch vụ thẻ để thu hút khách hàng mở tài khoản tại NHTM và sử dụng số dư trên các tài khoản này nhằm giảm chi phí vốn, tăng độ ổn định của nguồn vốn. Tăng hiệu quả kinh doanh bằng cách tăng tỷ lệ thu nhập từ dịch vụ, tăng tỷ lệ bán chéo dịch vụ và sản phẩm, tăng khả năng sinh lời thông qua việc tối ưu hóa cơ cấu

tài sản và công nợ, áp dụng hệ thống xác định lãi suất và phí dịch vụ phù hợp đảm bảo bù đắp rủi ro và chi phí hoạt động có tích lũy. Công tác huy động vốn có ảnh hưởng đáng kể tới sự phát triển và lợi nhuận của ngân hàng, với mức chênh lệch đầu vào và đầu ra ngày càng thu hẹp như hiện nay thì các ngân hàng khó có thể hút thêm khách hàng tiền gửi mới bằng việc đưa ra mức lãi suất huy động cao hơn. Để tránh tình trạng cạnh tranh về lãi suất huy động dẫn đến việc đẩy lãi suất lên cao, các NHTM cần cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút khách hàng gửi tiền ngân hàng.

- **Ba là:** xây dựng và hoàn thiện hệ thống quản lý rủi ro

NHTM cần tập trung nguồn lực xấy dựng hệ thống quản trị rủi ro tập trung, độc lập và toàn diện theo tiêu chuẩn quốc tế nhằm nâng cao chất lượng quản lý rủi ro và hiệu quả hoạt động, hạn chế tối đa những tổn thất có thể xảy ra và tạo tiền đề cho sự phát triển bền vững của ngân hàng. Cụ thể là:

+ Xây dựng quy trình quản lý rủi ro theo các mô hình cụ thể, đưa ra những phương án xử lý tình huống khẩn cấp và tổ chức diễn tập để chủ động hơn trong việc quản lý rủi ro. Nghiên cứu việc sử dụng các công cụ phòng vệ rủi ro, xây dựng các hạn mức rủi ro cho từng bộ phận, từng đơn vị trực thuộc và có cơ chế đánh giá, giám sát chặt chẽ, khách quan, nhất quán và toàn diện.

+ Xây dựng quy chế và triển khai hoạt động của Ủy ban quản lý tài sản Nợ - tài sản Có (ALCO) và Ủy ban quản lý rủi ro, cải tiến hệ thống kiểm tra, kiểm soát nội bộ trong từng quy trình nghiệp vụ nhằm giám sát chặt chẽ việc thực hiện quy trình quản lý rủi ro.

+ Tổ chức thu thập thông tin, xây dựng hệ thống thông tin bên trong và bên ngoài đầy đủ phục vụ cho công tác dự báo và phòng ngừa rủi ro. Xây dựng và triển khai hệ thống thông tin quản trị trên nền tảng của hệ thống kế toán theo tiêu chuẩn quốc tế nhằm tăng hiệu quả quản lý rủi ro.

+ Chuẩn hóa hoạt động kinh doanh tiền tệ và nguồn vốn, quản lý nguồn vốn tập trung nhằm làm giảm chi phí vốn đầu vào, chi phí thanh khoản và nâng cao hiệu quả của công tác nguồn vốn.

- **Bốn là:** Đổi mới điều hành chính sách lãi suất

Hiện nay, về cơ bản, lãi suất đã được tự do hóa, tuy nhiên, khả năng can thiệp để điều chỉnh lãi suất bằng các công cụ gián tiếp, thông qua nghiệp vụ thị trường mở của Ngân hàng Nhà nước là rất hạn chế. Do đó, khi lãi suất huy động được đẩy lên quá cao như thời gian gần đây sẽ rất khó khăn trong công tác huy động vốn, nhất là nguồn vốn trung và dài hạn của hệ thống NHTM. Vì vậy, NHNN cần có các giải pháp hoàn thiện các công cụ gián tiếp trong điều hành chính sách tiền tệ, hoàn thiện nghiệp vụ thị trường mở để có đủ năng lực điều tiết cung cầu về vốn, điều chỉnh lãi suất, tạo thuận lợi cho hoạt động huy động vốn trung và dài hạn của các NHTM. Nên tiến tới xóa bỏ những quy định trần lãi suất đối với tiền gửi bằng USD của pháp nhân. Việc duy trì lãi suất cơ bản như hiện nay là không cần thiết, NHNN cần nghiên cứu để ban hành chính thức lãi suất trên thị trường liên ngân hàng (VNIBOR), coi đây là lãi suất chủ đạo tạo cơ sở điều hành lãi suất trên thị trường.

Chương 2:
THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THỊ XÃ HƯƠNG THỦY, THỪA THIÊN HUẾ

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THỊ XÃ HƯƠNG THỦY, THỪA THIÊN HUẾ

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thuỷ

Agribank Hương Thuỷ được thành lập vào tháng 7/1988, khi đó là NHN_O Hương Phú. Đến năm 1990 được tách ra thành Agribank huyện Hương Thuỷ (nay là Agribank thị xã Hương Thủy) và là một Chi nhánh trực thuộc của Agribank tỉnh Thừa Thiên Huế, có trụ sở tại phường Phú Bài, thị xã Hương Thủy. NH hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ, trực tiếp giao dịch kinh doanh, hạch toán kinh tế nội bộ, có quyền đề nghị cấp trên thành lập phòng giao dịch (Chi nhánh cấp 3) ở những nơi cần thiết.

Tên ngân hàng : *Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam, chi nhánh thị xã Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế.*

Tên viết tắt : AGRIBANK Hương Thủy

Địa chỉ: Tổ 17, Phường Phú Bài, thị xã Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế

Điện thoại : 0234.3861224 Fax : 0234.3861234



Nhận thức rõ trách nhiệm và vai trò của mình trong sự nghiệp xây dựng và đổi mới đất nước, Agribank Hương Thủy đã không ngừng cố gắng, luôn kiên trì theo đường lối đổi mới của Đảng và Nhà nước để trải qua những bước thăng trầm để tồn tại và phát triển. Sự có mặt của Agribank Hương Thủy đã góp phần nâng cao đời sống nông thôn gặp nhiều khó khăn, NH đã cung ứng vốn cho 5 phường và 7 xã, có vai trò trong việc thúc đẩy lực lượng sản xuất phát triển, là người bạn đồng hành đáng tin cậy của bà con nông dân nơi này.

Gần 30 năm hoạt động và trưởng thành, Agribank Hương Thủy đã nhanh chóng khai thác nguồn vốn và đầu tư cho các thành phần kinh tế mà chủ yếu là nông nghiệp – nông thôn, từng bước mở rộng kinh doanh đa năng, mở rộng các dịch vụ NH thông qua các biện pháp đổi mới toàn diện về nghiệp vụ, đổi mới công tác điều hành, sắp xếp lại bộ máy hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, thực hiện phương châm *"Đi vay để cho vay"* phục vụ cho nền kinh tế thị trường, năng động, nhạy bén với quan hệ cung – cầu, lấy hiệu quả kinh tế làm mục tiêu kinh doanh.

Tính đến thời điểm năm 2016, Agribank Hương Thủy có 2 chi nhánh ngân hàng cấp 3 trực thuộc ở phường Thủy Dương và xã Thủy Phù với số lượng cán bộ công nhân viên (CBCNV) là 36 người. Đó là cơ sở để cho Chi nhánh đủ sức vươn tới những xã vùng sâu, vùng xa trong địa bàn thị xã Hương Thủy. Với khẩu hiệu *"Vì một nông thôn ngày càng ấm no và hạnh phúc",* Agribank Hương Thủy hiện đang phục vụ cho hàng vạn hộ nông dân và doanh nghiệp nhỏ trong thị xã với thái độ cởi mở, nhiệt tình, chu đáo, bám sát dân, giảm những chi phí phiền hà cho dân nên rất được nhân dân tin tưởng.

Cho đến nay, Agribank Hương Thủy đã từng bước được sự tin cậy tuyệt đối với KH bằng sự nổ lực và không ngừng vươn lên của chi nhánh. Ban

lãnh đạo và tập thể chi bộ Đảng, công đoàn, đoàn thanh niên và chi hội phụ

nữ luôn phối hợp chỉ đạo nhằm tạo ra mối đoàn kết nhất trí, lao động có trách nhiệm và đạt hiệu quả cao. Kết quả là trong nhiều năm qua, chi nhánh đã đạt danh hiệu chi bộ trong sạch, vững mạnh. Bằng nỗ lực của chính mình, Agribank Hương Thủy đã trở thành chi nhánh hoạt động kinh doanh có uy tín và hiệu quả trên địa bàn, xếp loại cơ quan khá về mọi mặt.

2.1.2 Những hoạt động chủ yếu của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thuỷ

Để đứng vững, tồn tại và phát triển trong cơ chế thị trường, Agribank Hương Thủy đã chủ động mở rộng mạng lưới để huy huy động và đáp ứng nhu cầu vay vốn tín dụng của các thành phần kinh tế trên địa bàn của một thị xã còn trong giai đoạn đầu của quá trình công nghiệp hóa – hiện đại hóa nông nghiệp, nông thôn.

Với nhiệm vụ chủ yếu là huy động vốn nhàn rỗi trong mọi tổ chức kinh tế và trong dân cư để đầu tư cho vay đến trực tiếp sản xuất, đáp ứng ngày càng cao nhu cầu về vốn cho sản xuất nói chung và cho đời sống nông nghiệp nông thôn nói riêng, chi nhánh đã hòa chung nhịp độ phát triển với các NH hiện đại khác. Bên cạnh hoạt động chính trên, chi nhánh còn có các hoạt động như:

- Huy động vốn bằng nội tệ và ngoại tệ từ dân cư và các tổ chức kinh tế với nhiều hình thức: Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn và có kỳ hạn, phát hành trái phiếu, kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi, tiền gửi của các TCTD, các tổ chức kinh tế...
- Tiếp nhận vốn vay, tài trợ, ủy thác của các tổ chức kinh tế trong và ngoài nước.
- Nhận và quản lý các nguồn vốn của tỉnh dành cho sự phát triển, đầu tư cho các doanh nghiệp Nhà nước, cá nhân, hộ gia đình, tổ hợp tác, doanh nghiệp tư nhân và các công ty hợp danh.

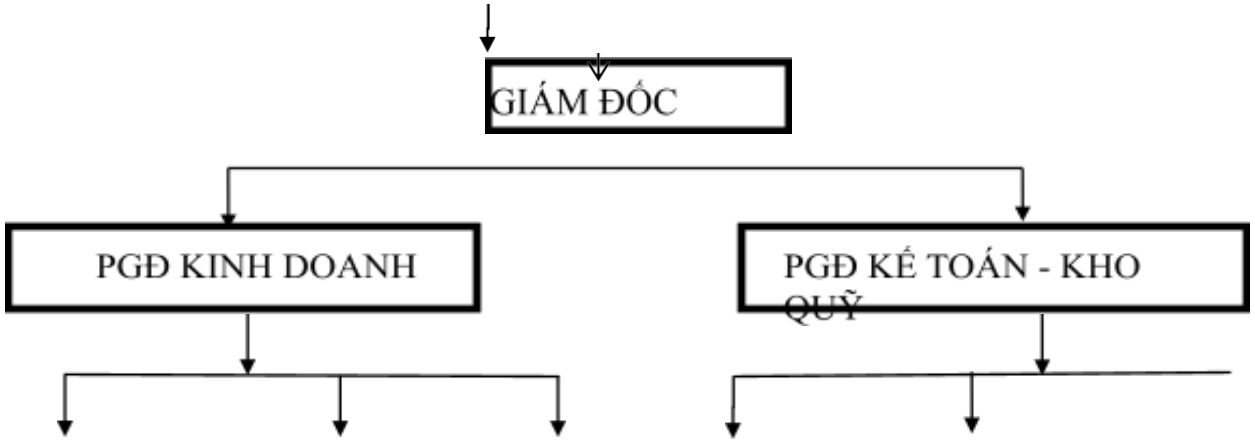
- Thực hiện các nghiệp vụ cầm cố, chiết khấu để cho vay tiêu dùng đối với mọi đối tượng KH.

- Yêu cầu KH cung cấp tài liệu liên quan theo yêu cầu cấp phát cho vay và sử dụng vốn của Chi nhánh NH

- Lập và gửi báo cáo kế toán thống kê, quyết toán vốn thuộc phạm vi hoạt động của Agribank Hương Thủy và cho các cơ quan theo quy định của Nhà nước.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức bộ máy, chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban chức năng

2.1.3.1 Sơ đồ tổ chức



Chú thích : ⟶ : Quan hệ trực tuyến

_____ : Quan hệ chức năng

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ bộ máy tổ chức của Agribank Hương Thuỷ

2.1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ các phòng ban

Bộ máy tổ chức quản lý của Chi nhánh NH có chức năng và nhiệm vụ được thể hiện như sau:

- Ban giám đốc: gồm 01 giám đốc và 02 phó giám đốc có chức năng lãnh đạo và điều hành mọi hoạt động kinh doanh của NH.

+ *Giám đốc*: là người lãnh đạo cao nhất, chịu trách nhiệm chung về mọi hoạt động của NH trước Giám đốc NHNo & PTNT tỉnh Thừa Thiên Huế, phân công trách nhiệm cho các bộ phận của NH, đảm bảo cho bộ máy hoạt động một cách nhịp nhàng, an toàn và hiệu quả.

+ *Phó Giám đốc kinh doanh:* là người được giám đốc ủy quyền và điều hành hệ thống tín dụng tại Chi nhánh, có quyền ra quyết định về việc cho vay hoặc không cho vay, theo dõi tình hình tổ chức và hoạt động kinh doanh của các đơn vị vay vốn, chịu hoàn toàn trách nhiệm trước ban giám đốc và các đơn vị liên quan về quyết định của mình.

+ *Phó giám đốc kế toán – kho quỹ*: có nhiệm vụ giúp giám đốc trong công tác kế toán – kho quỹ và các công việc hành chính, đảm bảo an toàn tài sản, không để mất mát, chịu hoàn toàn trách nhiệm trước ban giám đốc và đơn vị liên quan về quyết định của mình, được ủy quyền điều hành khi giám đốc đi công tác.

- Các phòng ban:

+ *Phòng kinh doanh:* có nhiệm vụ chuyên sâu về kinh doanh, lập báo cáo chuyên đề tín dụng, thực hiện phân tích tình hình tài chính của KH để xác định chương trình tín dụng, thẩm định các dự án tín dụng, lập hồ sơ cho vay, phòng ngừa và xử lí rủi ro tín dụng... Đây là phòng có vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh của NH, từng cán bộ tín dụng được giao khoán và chịu trách nhiệm cụ thể đến từng địa bàn, từng ngành và từng cơ quan.

+ *Phòng giao dịch (NH cấp 3*): có nhiệm vụ huy động vốn và cho vay, hạch toán thu chi tiền mặt, kiểm tra kiểm soát, chấp hành đầy đủ các báo cáo thống kê, thực thi theo yêu cầu của Giám đốc NH cấp trên trực tiếp quản lí.

+ *Phòng kế toán* : trực tiếp hạch toán kế toán, hạch toán thống kê, mở tài khoản giao dịch với KH, lưu giữ hồ sơ, lập báo cáo tài chính, chuyển tiền...Ngoài ra, phòng kế toán còn đảm nhận nhiệm vụ giải ngân các hợp đồng tín dụng và giao dịch với NH.

+ *Phòng hành chính- bảo vệ :* thực hiện công việc văn thư, tiếp tân, quản lí các con dấu, tiến hành những công việc nhằm đảm bảo an toàn tiền trong quá trình vận chuyển, tham mưu cho ban giám đốc trong việc quyết định khen thưởng và kỷ luật đối với CBCNV của Chi nhánh NH.

+ *Tổ kho quỹ* : thực hiện nhiệm vụ thu - chi tiền mặt, quản lí tài sản cầm cố, thế chấp và các tài sản có giá trị khác, quản lí an toàn cho quỹ, thu đổi ngoại tệ...

Nhờ có cơ cấu tổ chức hợp lý, phân công nhiệm vụ và trách nhiệm từng phòng ban, từng cá nhân rõ ràng nên toàn bộ CBCNV của chi nhánh đã có sự phối hợp nhịp nhàng trong quá trình hoạt động. Từng cán bộ hiểu rõ trách nhiệm của mình và để có cơ hội nâng cao chuyên môn, đáp ứng yêu cầu trong quá trình hoạt động hiện nay.

2.1.4 Tình hình nguồn lực của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thuỷ qua 3 năm (2014-2016)

2.1.4.1 Tình hình về đội ngũ cán bộ công nhân viên

Nhìn chung ta thấy tình hình lao động ở Agribank Hương Thủy đang có xu hướng giảm trong giai đoạn 2014 -2016. Cụ thể: năm 2015 giảm 2 lao động so với năm 2014 tức là 4,88 %, đến năm 2016 tiếp tục giảm thêm 3 lao động tương ứng với giảm 7,69 %. Nguyên nhân là do môi trường làm việc cạnh tranh tại các NH ngày càng cao, ngành NH trong giai đoạn này đang gặp nhiều khó khăn, khoa học công nghệ phát triển đòi hỏi nguồn lao động phải có chuyên môn cao vv... nên NH đang thực hiện chính sách cắt giảm

biên chế theo chủ trương chung của ngành dẫn đến nguồn lao động có xu hướng giảm.

Về giới tính: Số lượng nhân viên nam và nữ tương đối bằng nhau. Trong 3 năm thì số lượng nhân viên nam vẫn không có sự thay đổi, đều có 20 nhân viên. Cũng tương tự là số nhân viên nữ cũng ít biến động qua các năm: năm 2014 đạt 19 người, năm 2015 có 16 người và năm 2016 đạt 17 người. Có thể hiểu là do yêu cầu đặc thù của ngành nghề kinh doanh, chi nhánh cần nhiều nhân viên nữ để có thể đảm nhận những vị trí đòi hỏi sự nhẹ nhàng, chu đáo như giao dịch viên, chăm sóc khách hàng.

Về trình độ: Tỷ lệ lao động có bằng đại học tại chi nhánh luôn chiếm trên 80% tổng số lao động. Tỷ lệ này là khá cao so với một chi nhánh nhỏ, chứng tỏ chất lượng đội ngũ nhân viên ngày càng tốt, có kinh nghiệm, trình độ được nâng cao, chuyên nghiệp hơn và khả năng áp dụng khoa học kỹ thuật cũng tốt hơn làm cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh đạt hiệu quả cao hơn.

Về tính chất công việc: Phía trực tiếp kinh doanh luôn chiếm tỷ lệ cao mỗi năm (chiếm trên 85%). Cụ thể là năm 2014 đạt 34 người, năm 2015 đạt 33 người và năm 2016 đạt 31 người. Do tính chất công việc nên phía trực tiếp kinh doanh lớn hơn gián tiếp là một điều tất yếu, làm cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh luôn đạt hiệu quả cao.

Tóm lại: Nhìn chung, trong những năm qua, đội ngũ CBCNV của Agribank Hương Thuỷ đã có sự trưởng thành và lớn mạnh về chất lượng và số lượng. Về công tác cán bộ, chi nhánh đã tiến hành thực hiện chính sách khoán đối với cán bộ tín dụng, các nhân viên kế toán đều phù hợp với quy định của ngành, thực hiện đúng với chủ trương của Đảng và Nhà nước. Ban lãnh đạo cũng như toàn thể CBCNV của chi nhánh trong những năm qua đã được Đảng bộ tỉnh công nhận là một tập thể đoàn kết, cán bộ lãnh đạo gương mẫu, nghiêm túc, có trình độ và kiến thức lãnh đạo.

Bảng 2.1: Tình hình lao động tại Agribank Hương Thuỷ qua 3 năm (2014-2016)

ĐVT: Người

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		2015/2014		2016/2015	
	SL	%	SL	%	SL	%	+/-	%	+/-	%
Tổng CBCNV	41	100,00	39	100,00	36	100,00	-2	-4,88	-3	-7,69
1, Phân công theo công việc										
Gián tiếp	6	14,63	5	12,82	3	8,33	-1	-16,67	-2	-40,00
Trực tiếp	35	85,37	34	87,18	33	91,7	-1	-2,86	-1	-2,94
2, Phân theo trình độ										
Đại học	34	82,93	34	87,12	31	86,10	0	0,00	-3	-8,82
Trung cấp	3	7,32	2	5,13	2	5,56	-1	-33,33	0	0,00
SC và Chưa qua ĐT	4	9,75	3	7,69	3	8,33	-1	-25,00	0	0,00
3, Phân theo giới tính										
Nam	19	46,34	20	51,28	20	55,60	1	5,26	0	0,00
Nữ	22	53,66	19	48,72	16	44,40	-3	-13,64	-3	-15,79

(Nguồn: Phòng tín dụng Agibank Hương Thủy)

2.1.4.2 Tình hình tài sản – nguồn vốn của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thuỷ

Bên cạnh yếu tố nhân lực thì vốn cũng được xem là một yếu tố quan trọng bảo đảm cho sự tồn tại và phát triển của NH. Nó thể thể hiện tiềm lực tài chính của NH có đủ mạnh để chi trả các nguồn vốn đã huy động trước đó hay không, góp phần tạo niềm tin cho KH khi tham gia giao dịch. Để thấy được tình hình tài sản và nguồn vốn của Agribank Hương Thủy, dựa vào bảng 2.2 ta thấy, trong 3 năm từ 2014 – 2016 tình hình tài sản và nguồn vốn của chi nhánh tăng qua các năm. Năm 2015 so với năm 2014 tăng 118.812 triệu đồng tương ứng tăng 20,57%, năm 2016 đạt 731.252 triệu đồng tăng 34.948 triệu đồng tương ứng tăng 5,02% so với năm 2015. Cụ thể:

Về tài sản:

Tình hình tài sản trong giai đoạn này đang có xu hướng gia tăng qua các năm. Trong đó, chiếm số lượng và trọng lớn nhất là hoạt động cho vay, năm 2014 là 364.110 triệu đồng thì đến năm 2015 đạt 484.553 triệu đồng tăng 120.443 triệu đồng tương ứng tăng 33,08%. Năm 2016 so với năm 2015 tăng 18,92 triệu đồng tương ứng tăng 3,9% . Có được điều này là do chi nhánh luôn có các chính sách cho vay linh hoạt, luôn bám sát địa bàn nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của nhân dân trong thị xã Hương Thủy.

Các khoản vốn khả dụng và đầu tư của chi nhánh trong giai đoạn này cũng có sự biến động. Năm 2014 là 14.077 triệu đồng thì đến năm 2015 giảm xuống còn 8.325 triệu đồng tương ứng giảm 40,68% so với năm 2014. Năm 2016 so với năm 2015 tăng 4.951 triệu đồng tương ứng tăng 59,47%. Nguyên nhân là trong giai đoạn từ năm 2014-2016 thì tình hình kinh tế nước ta nói chung và tỉnh TT-Huế nói riêng đang gặp nhiều bất ổn nên vốn khả dụng và các khỏan đầu tư của chi nhánh cũng bị ảnh hưởng.

Bảng 2.2: Tình hình tài sản và nguồn vốn tại Agribank Hương Thủy giai đoạn 2014-2016

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		2015/2014		2016/2015	
	ST	%	ST	%	ST	%	+/-	%	+/-	%
A.Tài sản	**577.492**	**100,00**	**696.304**	**100,00**	**731.252**	**100,00**	**118.812**	**20.57**	**34.948**	**5,02**
1. Vốn khả dụng và các khoản ĐT	14.077	2,44	8.325	1,2	13.276	1,82	-5.752	-40,86	4.951	59,47
2.Cho vay tổ chức kinh tế,cá nhân	364.11	63,05	484.553	69,59	503.473	68,85	120.443	33,08	18.92	3,90
3. Tài sản cố định	26.856	4,65	28.364	4,07	30.125	4,12	1.508	5,62	1.761	6,21
4. Tài sản Có khác	172.449	29,86	175.062	25,14	184.378	25,21	2.613	1,52	9.316	5,32
B.Nguồn vốn	**577.492**	**100,00**	**696.304**	**100,00**	**731.252**	**100,00**	**118.812**	**20,57**	**34.948**	**5,02**
1. TG của các tổ chức kinh tế cá nhân	264.095	45,73	377.265	54,18	387.469	52,99	113.17	42,85	10.204	2,70
2.Phát hành GTCG	3.199	0,55	4.676	0,67	4.765	0,65	1.477	46,17	0.089	1,90
3. Vay NHNN	11.658	2,02	15.078	2,17	16.683	2,28	3.42	29,34	1.605	10,64
4. Tài sản Nợ khác	285.665	49,47	287.868	41,34	297.365	40,67	2.203	0,77	9.497	3,30
5.Vốn và các quỹ	12.875	2,23	11.417	1,64	24.97	3,41	-1.458	-11,32	13.553	118,71

(Nguồn: Phòng tín dụng Agribank Hương Thủy)

- ***Về nguồn vốn***

Đối với bất kỳ đơn vị sản xuất kinh doanh nào thì vốn là một trong những điều kiện tiên quyết không thể thiếu, đặc biệt là đối với TCTD. Qua bảng số liệu 2.2 ta thấy nguồn vốn của ngân hàng không ngừng tăng lên qua 3 năm. Trong đó, tiền gửi của khách hàng chiếm tỷ trọng lớn nhất và đang có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2015 lượng tiền gửi là 377.265 triệu đồng, tăng 113.170 triệu so với năm 2014 với tỷ lệ tăng là 42,85%. Đến năm 2016 tiền gửi của khách đã tăng lên 387.469 triệu đồng với mức tăng là 10.204 triệu đồng tương ứng tăng 2,7% so với năm 2015. Để có được điều này thì chi nhánh đã không ngừng đưa ra các hình thức huy động từ tiền gửi của khách hàng với các chính sách lãi suất linh hoạt phù hợp với từng đối tượng, từng giai đoạn nhằm phục vụ tối đa nhu cầu tiền gửi của khách hàng.

Ngoài hình thức huy động vốn từ tiền gửi của khách hàng, để có được nguồn vốn đáp ứng trong việc kinh doanh của chi nhánh thì chi nhánh đã tiến hành nhiều hình thức huy động khác như phát hành GTCG, vay ngân hàng nhà nước vv... cũng đạt được những kết quả rất tốt trong giai đoạn 2014 - 2016. Cụ thể là: Năm 2015 so với năm 2014 việc phát hành GTCG tăng 1.477 triệu đồng tương ứng tăng 46,17%. Năm 2016 tăng lên 0,0098 triệu đồng tương ứng tăng 1,9% so với năm 2015. Còn về vay ngân hàng nhà nước thì năm 2015 so với năm 2014 tăng 3.42 triệu đồng tương ứng tăng 29,34%, năm 2016 tăng lên 1.605 triệu đồng tương ứng tăng 10,64% so với năm 2015.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2014-2016 thì tình hình tài sản – nguồn vốn của chi nhánh đã đạt kết quả khá tốt. Từ kết quả này cho thấy các CBNV trong chi nhánh đã luôn luôn nỗ lực làm việc, luôn đi sâu bám sát địa bàn để đưa ra sản phẩm dịch vụ tốt nhất nhằm phục vụ tối đa nhu cầu của người tiêu dùng.

2.1.4.3. Kết quả kinh doanh của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thuỷ qua 3 năm (2014 - 2016)

Đặc điểm của Agribank Hương Thủy là hạch toán kinh doanh trực thuộc NH Tỉnh nên hàng năm chi nhánh không phải nộp thuế lợi tức mà khoản này sẽ do NH Tỉnh nộp.

- ***Về thu nhập***

Qua 3 năm 2014 - 2016 tình hình thu nhập của chi nhánh có sự biến động rõ, năm 2014 tổng thu nhập đạt 59.425 triệu đồng thì đến năm 2015 tổng thu nhập là 55.339 triệu đồng giảm 4.086 triệu đồng hay giảm 6,88% so với năm 2014, đến năm 2016 thì thu nhập giảm xuống 11.146 triệu đồng hay giảm 20,14% so với năm 2015. Cụ thể trong đó:

Nguồn thu nhập chiếm tỷ trọng lớn nhất là nguồn thu từ hoạt động tín dụng chiếm trên 80% . Năm 2015 thu nhập từ hoạt động tín dụng giảm 4.828 triệu đồng tương ứng giảm 9,35% so với năm 2014, nguyên nhân là do trong giai đoạn này tình hình kinh tế gặp nhiều khó khăn, mất mùa, hạn hán vv….dẫn đến tình trạng nhân dân không có đủ khả năng để hoàn trả các khoản nợ đúng hạn làm cho nguồn thu nhập từ hoạt động tín dụng của chi nhánh bị sụt giảm. Năm 2016 thu nhập từ hoạt động tín dụng tăng lên 11.828 triệu đồng tương ứng tăng 25,28% so với năm 2015. Kết quả này là do ngân hàng luôn chủ động bám sát địa bàn, linh hoạt trong các hoạt động giao dịch, thực hiện nhiều chính sách phù hợp để tập trung công tác thu hồi các khoản nợ làm cho nguồn thu từ hoạt động tín dụng của chi nhánh tăng lên.

Các khoản thu nhập khác của chi nhánh như: thu từ hoạt động dịch vụ, thu từ kinh doanh ngoại hối, thu khác…nhìn chung cũng khá ổn định. Điều này cho thấy rằng ngoài nguồn thu chủ yếu từ hoạt động tín dụng ngân hàng cũng đã và đang làm tốt các khoản đầu tư kinh doanh khác góp phần tăng thêm thu nhập cho chi nhánh đồng thời nâng cao vị thế, uy tín của chi nhánh Agribank Hương Thủy trên địa bàn Thị xã.

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh tại Agribank Thị xã Hương Thủy giai đoạn 2014-2016

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		2015/2014		2016/2015	
	ST	%	ST	%	ST	%	+/-	%	+/-	%
Tổng thu nhập	**59.425**	**100**	**55.339**	**100**	**66.485**	**100**	**-4.086**	**-6,88**	**11.146**	**20,14**
Thu từ hoạt động tín dụng	51.625	86,87	46.797	84,56	58.625	88,18	-4.828	-9,35	11.828	25,28
Thu từ dịch vụ	1.066	1,79	1.332	2,41	1.397	2,1	0.266	24,95	0.065	4,88
Thu từ HĐKD ngoại hối	0.074	0,12	0.062	0,11	0.114	0,17	-0.012	-16,22	0.052	83,87
Thu khác	6.66	11,21	7.148	12,92	6.349	9,55	0.488	7.33	-0.799	-11,18
Tổng chi phí	**45.790**	**100**	**40.657**	**100**	**45.792**	**100**	**-5.133**	**-11,21**	**5.135**	**12,63**
Chi phí hoạt động tín dụng	31.268	68,29	25.476	62,66	31.373	68,51	-5.7925	-18,53	5.897	23,15
Chi phí hoạt động dịch vụ	0.217	0,47	0.248	0,61	0.312	0,68	0.031	14,29	0.064	25,81
Chi phí HĐKD ngoại hối	0.008	0,02	0.09	0,22	0.12	0,26	0.0825	11,00	0.03	33,33
Chi phí khác	14.297	31,22	14.843	36,51	13.987	30,54	0.546	3,82	-0.856	-5,77
Lợi nhuận	**13.635**		**14.682**		**20.693**		**1.047**	**7,68**	**6.011**	**40,94**

(Nguồn: Phòng tín dụng Agribank Hương Thủy)

- ***Về chi phí.***

Ngân hàng cũng như bất kỳ tổ chức kinh doanh nào, để tạo nguồn thu cho mình thì trước hết phải bỏ ra chi phí. Do đó, qua 3 năm cùng với sự biến động của thu nhập thì chi phí cũng biến động một cách tương ứng. Năm 2014 chi phí bỏ ra là 45.790 triệu đồng thì đến năm 2015 chi phí bỏ ra là 40.657 triệu đồng giảm 5.133 triệu đồng hay giảm 11,21% so với năm 2014. Năm 2016 so với năm 2015 thì chi phí bỏ ra tăng lên 5.135 triệu đồng hay tăng 12,63%. Trong đó cụ thể:

Chi phí bỏ ra cho hoạt động tín dụng chiếm tỷ trọng lớn nhất. Điều này cũng dễ hiểu vì đây là nguồn thu chủ yếu của ngân hàng. Năm 2015 chi phí bỏ ra cho hoạt động tín dụng là 25.476 triệu đồng giảm 5.792 triệu đồng hay giảm 18,53% so với năm 2014. Sang năm 2016 thì chi phí bỏ ra là 31.373 triệu đồng tăng 5.897 triệu đồng hay tăng 23,15% so với năm 2015. Điều này cho thấy rằng ngân hàng luôn chú trọng đến công tác sữa chữa, nâng cấp, mua sắm các trang thiết bị mới và hiện đại nhằm phục vụ tối đa nhu cầu sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng

Lợi nhuận

Tình hình lợi nhuận của chi nhánh Agribank Hương Thủy đang tăng qua các năm 2014-2016. Năm 2015 lợi nhuận tăng 1.047 triệu đồng tương ứng tăng 7,68% so với năm 2014. Mặc dù cả thu nhập và chi phí phí đều giảm nhưng do tốc độ giảm của chi phí lớn hơn thu nhập nên lợi nhuận cũng tăng. Đến năm 2016 thì lợi nhuận đạt 20.693 triệu đồng tăng 6.011 triệu đồng tương ứng tăng 40,94% so với năm 2015.

Qua kết quả hoạt động 3 năm 2014 – 2016 của chi nhánh ta thấy quá trình hoạt động kinh doanh của chi nhánh đã đạt được những thành tựu đáng kể và đang tiến triển tốt. Nguồn thu chủ yếu của ngân hàng là thu từ hoạt động tín dụng (chiếm trên 80% tổng thu nhập). Điều này chứng minh rằng

hoạt động tín dụng là hoạt động mang lại doanh thu chủ yếu cho ngân hàng, các khoản thu dịch vụ và thu khác chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong thu nhập của ngân hàng. Đây cũng chính là tiềm năng chưa được khai thác mà chi nhánh cần quan tâm trong thời gian tới.

Để có được kết quả như vậy là nhờ có sự nỗ lực của ban giám đốc và toàn bộ CBNV của Agribank Hương Thủy đã chấp hành tốt mọi chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng cũng như sự chỉ đạo của ngân hàng cấp trên, cùng với sự hỗ trợ của chính quyền địa phương ở các cấp trên địa bàn đã quan tâm, giúp đỡ Chi nhánh thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

2.2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG VỐN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY QUA 3 NĂM (2014 - 2016)

2.2.1. Phân tích nguồn vốn huy động

Tất cả các Ngân hàng thương mại để đi vào hoạt động cần phải huy động vốn. Hoạt động huy động vốn trong mỗi ngân hàng không nằm riêng lẻ mà cùng với các nghiệp vụ và dịch vụ khác hình thành nên định hướng hoạt động chung của ngân hàng. Huy động vốn là cơ sở tạo cho ngân hàng có nguồn vốn kinh doanh để thu được lợi nhuận. Trong điều kiện biến động hết sức phức tạp của nền kinh tế thế giới hiện nay, Nhà nước chủ trương tăng cường mọi biện pháp nhằm duy trì nền kinh tế phát triển, ổn định an ninh chính trị, tạo môi trường pháp lý thu hút mọi nguồn vốn trong và ngoài nước để đầu tư phát triển đặc biệt là phát triển nông nghiệp và nông thôn song song với phát triển công nghiệp... nhằm nâng cao thu nhập cho khu vực nông nghiệp-nông thôn.

Quan điểm của Agribank Việt Nam là: Tập trung khai thác mọi nguồn vốn trong nền kinh tế, tăng cường huy động vốn để mở rộng đầu tư là phương

châm hoạt động kinh doanh. Nhận thức được vấn đề đó, Agribank Hương Thủy đã coi việc huy động vốn là nhiệm vụ hàng đầu. Toàn thể cán bộ công nhân viên của ngân hàng đã có những cố gắng vượt bậc để thực hiện mục tiêu trên. Bằng việc phát triển hình thức huy động vốn, đưa ra các biện pháp huy động vốn linh động, phù hợp với từng đối tượng để thu hút khách hàng, chú trọng khai thác các nguồn vốn trung và dài hạn, phát triển hình thức huy động vốn "Phát hành kỳ phiếu, trái phiếu"… Đổi mới cơ cấu nguồn vốn huy động theo hướng đa dạng hóa hình thức huy động đã góp phần làm tăng nguồn vốn huy động của Agribank Hương Thủy tăng liên tục qua 3 năm (2014-2016).

Bảng 2.4: Cơ cấu nguồn vốn huy động của Agribank Hương Thủy qua 3 năm 2014-2016

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		2015/2014		2016/2015	
	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)	+/-	%	+/-	%
Tiền gửi của tổ chức kinh tế	90.494	33,86	93.601	27,30	129.241	30.20	3.107	3,43	35.640	38,08
Tiền gửi của dân cư	176.800	66,14	248.340	72,62	298.520	69,80	71.540	40,46	50.180	20,21
Tổng vốn huy động	267.294	100,00	341.941	100,00	427.761	100,00	74.647	27,93	85.820	25,10

(Nguồn: Phòng Tín dụng của Agribank Hương Thủy)

Qua bảng số liệu 2.4 ở trên, ta thấy cơ cấu nguồn vốn huy động của Agribank chi nhánh Thị xã Hương Thủy bao gồm :

- Tiền gửi của tổ chức kinh tế :

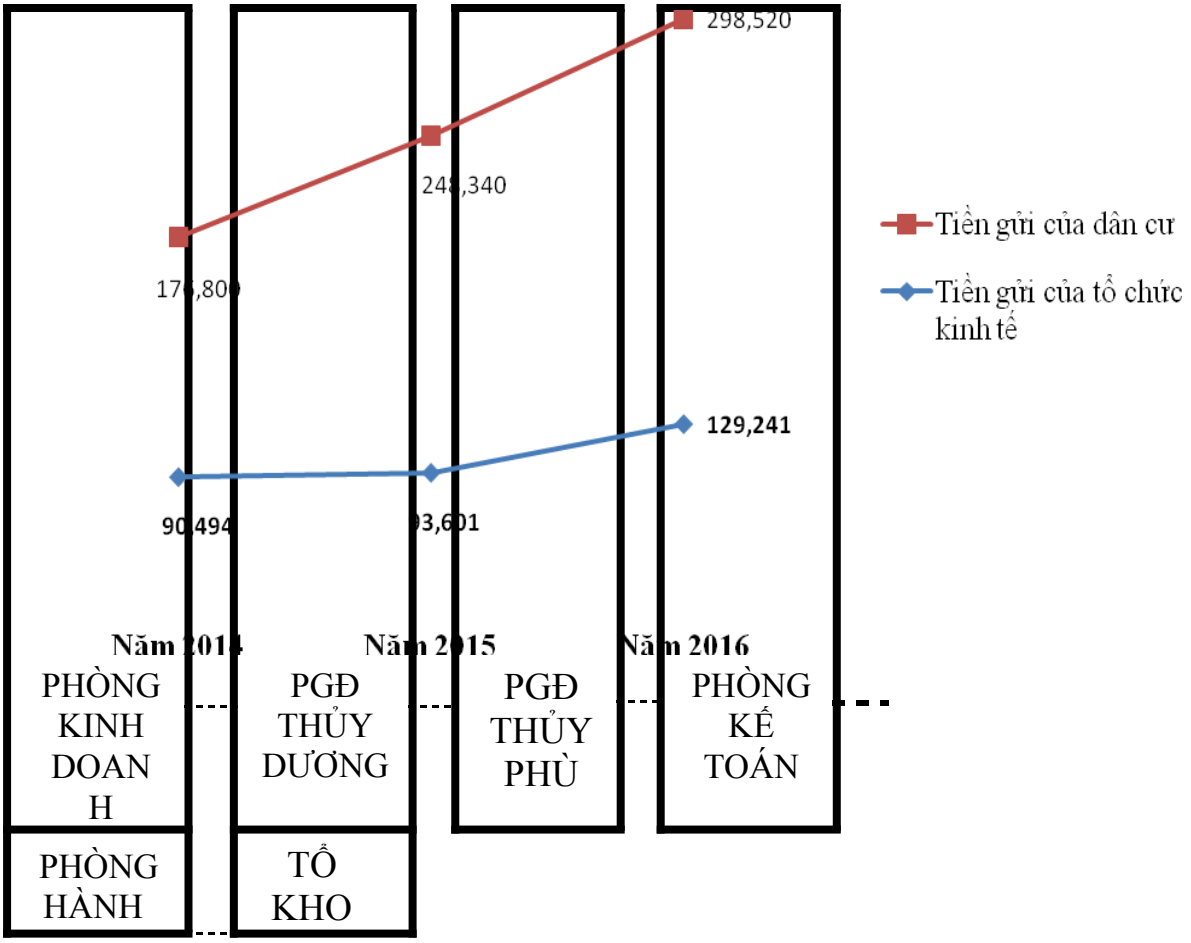
Thương hiệu Agribank là một trong những thương hiệu lớn hàng đầu và uy tín trong hệ thống Ngân hàng tại Việt Nam nói chung và trên địa bàn Thị xã Hương Thủy nói riêng. Trong những năm gần đây, nguồn vốn tiền gửi của các tổ chức kinh tế luôn tăng, điều đó cho thấy ngân hàng ngày càng có nhiều quan hệ với các tổ chức kinh tế, mở ra cho ngân hàng nguồn huy động dồi dào trong tương lai.

Năm 2015, số dư của khoản mục này đạt 93.601 tỷ đồng, chiếm 27,3% trong tổng vốn huy động, tăng 3.107 tỷ đồng so với năm 2014, tương ứng với tỷ lệ tăng 25,6%. Nguyên nhân là do trong năm 2012, lạm phát nước ta tăng cao và cộng hưởng với cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu làm cho nhiều doanh nghiệp sản xuất kinh doanh trên địa bàn bị trì trệ, một số doanh nghiệp thậm chí còn thua lỗ, gây hậu quả kéo sang cả năm 2014. Điều này ảnh hưởng phần nào đến công tác huy động vốn của Agribank Thị xã Hương Thủy. Đến năm 2016, sau thời kỳ khủng hoảng, các doanh nghiệp trên địa bàn Thị xã đã bắt đầu chấn chỉnh lại hoạt động kinh doanh của mình và Agribank Thị xã Hương Thủy cùng với những chính sách chung của Agribank Việt Nam đã có những giải pháp tích cực để huy động vốn từ các tổ chức kinh tế. Vì vậy vốn huy động từ nguồn này năm 2016 đã có sự tăng lên. Năm 2016 nguồn vốn này đạt 129.241 tỷ đồng (tỷ trọng 30,2%). Tuy nguồn vốn huy động từ tổ chức kinh tế năm 2016 tăng không nhiều nhưng cũng góp phần nào làm tăng tổng nguồn vốn huy động cho ngân hàng.

Tiền gửi của tổ chức kinh tế tại Agribank Thị xã Hương Thủy mục đích chính không phải để sinh lãi mà chủ yếu là để giao dịch, thanh toán nên ngân hàng chỉ phải trả lãi thấp cho loại tiền gửi này. Đây là loại tiền gửi

không kỳ hạn, nhưng do kế hoạch và thời gian sử dụng vốn của mỗi doanh nghiệp khác nhau nên số dư của loại tiền gửi này tại ngân hàng khá ổn định. Vì vậy ngân hàng có thể sử dụng để phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình.

Có được kết quả trên là do Agribank Thị xã Hương Thủy đã rất cố gắng trong công việc thu hút nguồn vốn này. Điều này cho ta thấy ngân hàng đã xây dựng kế hoạch huy động vốn và chính sách khách hàng rất đúng đắn, luôn tạo điều kiện cho khách hàng trong quá trình thanh toán. Tuy nhiên, trong điều kiện công nghệ phát triển như hiện nay, ngân hàng cần chú ý hơn nữa đến chiến lược khách hàng, tạo thói quen thanh toán không dùng tiền mặt trong bộ phận dân cư, tổ chức. Điều này góp phần vừa ổn định tiền tệ quốc gia, vừa an toàn, thuận lợi cho khách hàng và tăng doanh thu cho ngân hàng.





Biểu đồ 2.1: Nguồn vốn huy động của Agribank Hương Thủy qua 3 năm (2014 – 2016)

Tiền gửi của dân cư:

Tiền gửi của dân cư là khối lượng tiền nhàn rỗi của nhân dân gửi vào ngân hàng để hưởng lãi hoặc tiết kiệm cho chi tiêu trong tương lai. Tiền gửi của dân cư chủ yếu là tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn. Đây là nguồn vốn có tính ổn định cao nhất và luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn huy động và là nguồn vốn chủ yếu để ngân hàng thực hiện đầu tư.

Trong những năm vừa qua, Agribank Thị xã Hương Thủy luôn xây dựng chính sách thu hút nguồn vốn rất hợp lý: điều chỉnh lãi suất tiền gửi, thực hiện chính sách khuyến khích người dân gửi tiền vào ngân hàng, cải tiến phương thức giao dịch ... Chính vì thế nên nguồn vốn tiền gửi của dân cư không ngừng tăng và luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động. Cụ thể: năm 2014 thì tỷ trọng trong tổng nguồn huy động là 66,2%, năm 2015 là 72,62% và năm 2016 là 69,8%.

Do hậu quả của nền kinh tế gặp nhiều khó khăn năm 2012, lạm phát tăng cao, do đó các NHTM phải thực hiện chính sách thắt chặt tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước. Bằng việc tăng cao lãi suất các loại tiền gửi và áp dụng các hình thức khuyến mãi, củng cố và mở rộng các mối quan hệ với khách hàng, Agribank Hương Thủy đã thu hút sự quan tâm của công chúng và trong năm 2014 ngân hàng đã huy động được 141,2 tỷ đồng từ vốn nhàn rỗi của dân cư. Năm 2015 thì nguồn này là 248,340 tỷ đồng, tăng 71.54 tỷ đồng so với năm 2014, tương ứng với tốc độ tăng 6.4%. Tuy mức chênh lệch giữa hai năm tăng không nhiều nhưng để đạt được kết quả như vậy chứng tỏ NH đã củng cố được niềm tin rất lớn với dân cư trên địa bàn. Bởi vì trong điều kiện kinh tế không ổn định, đồng tiền bị mất giá thì rất dễ nảy sinh rủi ro thanh khoản của ngân hàng. Lúc đó người gửi tiền có thể rút tiền ra ồ ạt và có xu hướng chuyển sang đầu tư khác. Lãi suất hấp dẫn trong giai đoạn này cũng không thu hút được khách hàng nếu như ngân hàng không có uy tín. Nhất là những

lúc khó khăn như thế này, tâm lý của người dân ở Huế nói chung và trên địa bàn nói riêng thường có tâm lý trữ vàng, ngoại tệ hay đầu tư vào bất động sản… hơn là gửi tiết kiệm trong ngân hàng. Trong giai đoạn khó khăn của nền kinh tế, bằng kết quả huy động vốn đạt được, Agribank Hương Thủy đã khẳng định vị trí, uy tín của mình trong lòng khách hàng, cũng như khẳng định thương hiệu hệ thống Agribank Việt Nam.

Tính đến 31/12/2016, tiền gửi của dân cư là 298.520 tỷ đồng, tăng 69,8% so với năm 2015, mức tăng là 50,18 tỷ đồng. So với cùng kì năm trước thì tốc độ tăng trưởng năm nay khá cao. Đây là kết quả đáng ghi nhận cho những nỗ lực trong ngừng nghĩ của toàn bộ tập thể cán bộ nhân viên của Agribank Hương Thủy.

2.2.2. Các sản phẩm huy động tiền gửi cá nhân

2.2.2.1. Huy động vốn cá nhân qua tài khoản tiền gửi

❖ Tiền gửi không kỳ hạn (hoặc tiền gửi thanh toán): là khoản tiền gửi mà người gửi có thể rút ra để sử dụng bất kỳ lúc nào khi họ cần và ngân hàng phải thỏa mãn yêu cầu đó của khách hàng.

Tiền gửi không kỳ hạn là khoản tiền mà khách hàng gửi vào ngân hàng không phải mục đích kiếm lời mà mục đích chính của nó là thực hiện các dịch vụ do ngân hàng cung cấp như: thanh toán bằng hình thức chuyển khoản, thu hộ, chi hộ…

Tiền gửi có kỳ hạn: là loại tiền gửi có sự thỏa thuận thời gian rút tiền và lãi suất giữa ngân hàng và khách hàng, và khách hàng chỉ được rút tiền ra khi đến hạn đã thỏa thuận, lúc này chủ tài khoản mới nhận được tiền lãi với đúng lãi suất có kỳ hạn.

Tiền gửi có kỳ hạn được quy định theo từng thời hạn, thông thường với thời hạn càng dài thì khách hàng càng được hưởng lãi suất cao. Đây là lượng tiền làm gia tăng thêm nguồn vốn của khách hàng, giúp ngân hàng tự

chủ trong kinh doanh. Nguồn vốn huy động không kỳ hạn và dưới 1 năm để ngân hàng cho vay ngắn hạn, nguồn vốn huy động theo kỳ hạn trên 12 tháng để ngân hàng đầu tư trung và dài hạn cho nền kinh tế.

❖ Tiền gửi tiết kiệm: là khoản tiền nhàn rỗi của cá nhân gửi vào ngân hàng nhằm hưởng lãi suất theo định kỳ bao gồm: Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn.

- Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: là hình thức mà người gửi có thể rút ra một phần hoặc toàn bộ vào bất cứ lúc nào.

- Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn: là hình thức mà cá nhân gửi tiền tiết kiệm của mình trên cơ sở thỏa thuận thời hạn rút tiền gửi ngân hàng.

2.2.2.2. Huy động vốn từ phát hành các giấy tờ có giá

Ngoài các hình thức trên, để thu hút lượng tiền nhàn rỗi trong dân cư ngân hàng còn phát hành các chứng từ có giá như:

- Chứng chỉ tiền gửi: là phiếu nhận nợ ngắn hạn với mệnh giá cao có thời hạn dưới 12 tháng.

- Trái phiếu, kỳ phiếu ngân hàng: là loại phiếu nhận nợ ngắn hạn và dài hạn, không thường xuyên.

Trên cơ sở cân đối vốn kế hoạch ngân hàng thấy thiếu vốn nên đưa ra quyết định phát hành kỳ phiếu và trái phiếu (cũng như dưới hình thức đi vay).

Như vậy có rất nhiều hình thức huy động vốn và tùy thuộc vào đặc điểm của từng loại hoạt động mà ngân hàng có thể sử dụng vốn một cách có hiệu quả.

2.2.3 Quy trình và thủ tục

Quy trình và thủ tục là một những yếu tố quan trọng tác động đến tâm lý của khách hàng khi quyết định chọn ngân hàng gửi tiền. Chính vì vậy, các ngân hàng hiện nay rất chú trọng vào công tác đơn giản hóa các thủ tục thu

nhận nguồn tiền gửi nhưng vẫn đảm bảo đung quy trình và bảo mật cao tạo tâm lý thoải mái và tin tưởng cho khách hàng.

- Quy trình gửi tiền

+ Đối với khách hàng gửi tiền

Khách hàng viết giấy gửi tiền trong đó ghi rõ họ tên, địa chỉ, chứng minh nhân dân (hoặc hộ chiếu nếu người gửi là người nước ngoài), đăng ký chữ ký mẫu nhằm đảm bảo an toàn tài khoản cho người gửi và nộp tiền. Sau khi nộp tiền, khách hàng nhận sổ tiết kiệm có ghi đầy đủ các yếu tố quy định.

+ Đối với Ngân hàng

Giao dịch viên tiếp nhận yêu cầu gửi tiền của khách hàng, kiểm tra tính đúng đắn của các điều khoản trên giấy gửi tiền do khách hàng lập. Giao dịch viên nhận và kiểm đếm tiền mặt theo số tiền ghi trên giấy nộp tiền theo đúng quy định về giao nhận tiền mặt, mở tài khoản tiền gửi tương ứng với kì hạn yêu cầu của khách hàng. Sau khi đã thu và kiểm tiền đầy đủ, thủ quỹ ký tên và đóng dấu và tiếp tục chuyển sang cho kiểm soát viên. Bộ phận kiểm soát sau khi kiểm tra đầy đủ tất cả các nội dung, nếu chấp thuận thì ký tên, trả hồ sơ và giao sổ tiết kiệm cho khách hàng. Cuối cùng là đối chiếu, tổng hợp, lưu trữ chứng từ theo chế độ quy định.

- Quy trình rút tiền

+ Đối với khách hàng rút tiền

Khách hàng xuất trình sổ tiết kiệm, chứng minh nhân dân (hoặc hộ chiếu nếu là người nước ngoài) và điền đầy đủ thông tin quy định trên giấy yêu cầu rút tiền (đã in sẵn). Chữ ký trên giấy rút tiền phải đúng theo một trong 2 chữ ký mẫu đã đăng ký tại chi nhánh khi gửi tiền.

+ Đối với ngân hàng

Giao dịch viên tiếp nhận yêu cầu rút tiền của khách hàng, kiểm tra hồ sơ (kiểm tra tính hợp pháp sổ tiết kiệm, kiểm tra chữ ký của người rút tiền,

chứng minh nhân dân,...). Nếu giao dịch được duyệt thì giao dịch viên in 2 liên chứng từ, chi tiền mặt cho khách hàng theo quy định và ký tên đóng dấu " đã chi tiền" trên chứng từ. Đồng thời, yêu cầu khách hàng ký xác nhận trên chứng từ và kiểm tra tiền trước khi ra khỏi ngân hàng . Ngân hàng trả 1 liên chứng từ cho khách hàng và 1 liên còn lại chuyển cho bộ phận lưu trữ theo quy định.

Với hai quy trình rút tiền và gửi tiền ở trên thì vừa đảm bảo thuận lợi cho khách hàng, vừa an toàn cho ngân hàng. Khách hàng chỉ cần giao dịch với giao dịch viên và thủ quỹ, hai bộ phận này nằm kề nhau trong một phòng nên tránh được trường hợp khách hàng phải trải qua nhiều phòng tốn thời gian. Đối với ngân hàng, quy trình này rất an toàn cho ngân hàng vì khi khách hàng gửi tiền thì thủ quỹ thu tiền trước, sau đó mới qua bộ phận kiểm soát, ngược lại khi rút tiền thì qua bộ phận kiểm soát trước sau đó giao dịch viên mới chi tiền. Một nguyên tắc cơ bản trong nghiệp vụ huy động vốn là chi nhánh tuyệt đối giữ bí mật số dư của khách hàng, nguyên tắc này phần nào tạo niềm tin của người gửi tiền đối với chi nhánh.

2.2.4. Tình hình huy động tiền gửi cá nhân theo kỳ hạn

Bảng 2.5. Tiền gửi cá nhân theo kỳ hạn qua 3 năm (2014-2016)

ĐVT: Triệu đồng

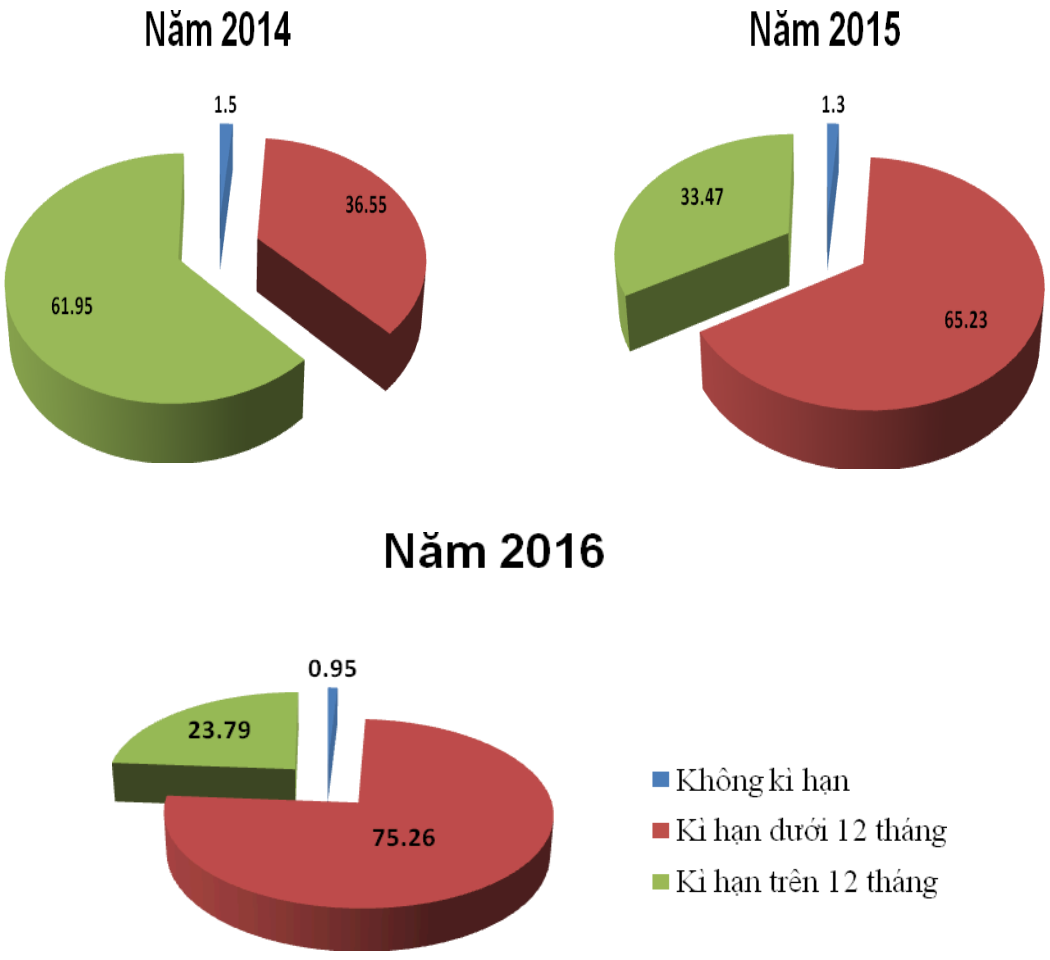
Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		2015/2014		2016/2015	
	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)	+/-	%	+/-	%
Không kì hạn	2.652	1,50	3.228	1,30	2.836	0,95	576	21,74	- 392	- 12,16
Kì hạn dưới 12 tháng	64.620	36,55	161.992	65,23	224.666	75,26	97.372	150,68	62.674	38,69
Kì hạn trên 12 tháng	109.528	61,95	83.119	33,47	71.018	23,79	- 26.408	- 24,11	- 12.101	- 14,56
Tổng	**176.800**	**100,00**	**248.340**	**100,00**	**298.520**	**100,00**	**71.540**	**40,46**	**50.180**	**20,21**

(Nguồn: Phòng kế toán Agribank Hương Thủy)

Qua bảng 2.5, chúng ta thấy tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng có xu hướng tăng qua các năm, đặc biệt từ năm 2015 có sự gia tăng với tốc độ nhanh. Năm 2014, tiền gửi cá nhân có kỳ hạn dưới 12 tháng chỉ là 64.620 triệu đồng chiếm 36,55% tổng tiền gửi cá nhân huy động được. Qua năm 2015, khoản mục này tăng lên đến 161.992 triệu đồng chiếm 65,23% tổng tiền gửi cá nhân. Và qua năm 2016, con số này vẫn trên đà tăng trưởng, chiếm tỷ trọng 75,26% tiền gửi cá nhân tương đương 224.666 triệu đồng. Nguyên nhân của sự gia tăng này là vì tình hình kinh tế trong nước đầy biến động, lãi suất liên tục tăng. Đặc biệt là sự cạnh tranh về lãi suất diễn ra ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại trên địa bàn buộc Agribank Hương Thủy phải có những chính sách linh hoạt trong lãi suất để giữ thị trường và những khách hàng thân thiết, lâu năm. Với kỳ hạn dưới 12 tháng, khách hàng có thể chủ động hơn trong công tác sử dụng, linh hoạt hơn trong việc rút ra. Vì nắm bắt tâm lý nếu gửi kỳ hạn dài hạn thì khi có những phát sinh bất thường trong chi tiêu họ buộc phải rút tiền gửi tiết kiệm trước hạn thì lãi suất không cao, thiệt thòi cho khách hàng nên khi khách hàng đến với Agribank Hương Thủy đều được đội ngũ nhân viên nhiệt tình tư vấn cho khách hàng biết rõ những lợi ích và bất cập của các gói tiền gửi, qua đó giúp cho khách hàng có thể chủ động lựa chọn các sản phẩm tiền gửi phù hợp với mục đích sử dụng của mình. Đây cũng là một trong những nguyên nhân khiến tiền gửi cá nhân ngắn hạn có xu hướng tăng mạnh trong 3 năm gần đây.

Năm 2014, tiền gửi cá nhân có kỳ hạn trên 12 thàng chiếm tỷ trọng lớn nhất, đến 61,95% tổng tiền gửi cá nhân, tương đương 109.528 triệu đồng. Tuy nhiên, sang năm 2015, con số này giảm xuống đột ngột còn 83.119 triệu đồng, chiếm 33,47% tổng tiền gửi cá nhân. Qua năm 2016, khoản mục này tiếp tục giảm xuống còn 71.018 triệu đồng, chiếm 23,79% tổng vốn huy động cá nhân. Mặc dù với sản phẩm huy động vốn có kỳ hạn dài hạn thì khách

hàng sẽ được hưởng lãi suất cao hơn nhưng do tình hình kinh tế từ giữa năm 2015 có nhiều biến động, dẫn đến lạm phát cao, đồng tiền mất giá, người dân có xu hướng chuyển qua lưu trữ vàng và ngoại tệ. Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn dài hạn là loại vốn ổn định giúp cho ngân hàng có thể chủ động nguồn để cho vay trung và dài hạn một cách tốt nhất với số tăng tuyệt đối lớn nhất. Trong 3 năm gần đây, tỷ trọng nguồn vốn này trong cơ cấu tổng nguồn vốn huy động có sự biến động rõ rệt, chi nhánh cần lưu tâm để cải thiện tình hình càng sớm càng tốt, đảm bảo tính sự ổn định vốn cho ngân hàng.



Biểu đồ 2.2: Cơ cấu tiền gửi cá nhân theo kì hạn của Agribank Hương Thủy qua 3 năm (2014-2016)

Mặc dù tỷ trọng TGTK cá nhân có kỳ hạn ngắn hạn và dài hạn có sự chuyển đổi rõ rệt nhưng trong cơ cấu TGTK không kỳ hạn hầu như không biến động nhiều, luôn chiếm một tỷ trọng rất nhỏ so với TGTK có kỳ hạn trong tổng TGTK. Năm 2014, tiền gửi không kỳ hạn chiếm 1,5% đến năm 2015 giảm còn 1,3% và qua năm 2016 con số này tiếp tục giảm xuống chỉ chiếm 0,95% trong tổng TGTK. Sự giảm xuống của loại tiền gửi này là do hình thức huy động này có mức lãi suất thấp 0,25%/tháng nên kém thu hút khách hàng sử dụng. Tuy lượng vốn huy động từ hình thức tuy không nhiều nhưng Agribank Hương Thủy vẫn phải duy trì hình thức huy động này để tăng thêm nguồn vốn cho Ngân hàng.

Dự đoán trong những năm tới, người dân sẽ tập trung gửi tiền tiết kiệm vào các kỳ hạn ngắn dưới 12 tháng, tránh những nguy cơ không an toàn khi gửi tiền tiết kiệm trung và dài hạn. Để gia tăng nguồn trung và dài hạn, đòi hỏi ngân hàng phải nâng cao chất lượng dịch vụ huy động vốn của mình hơn nữa, mở rộng tuyên truyền quảng cáo đến từng người dân, thu hút sự chú ý, lòng tin của họ. Đặc biệt, ngân hàng nên có chính sách bảo hiểm đối với tiền gửi trung và dài hạn để người dân có thể an tâm trong hoàn cảnh lạm phát tăng cao.

2.3. ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY

2.3.1. Quy mô, cơ cấu, đặc điểm mẫu điều tra

Để tiến hành phân tích, có120 bảng hỏi được phát ra thu được 92 bảng hỏi của khách hàng hiện tại đang sử dụng dịch vụ huy động vốn của Agribank Hương Thủy.

Việc chọn mẫu điều tra được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đối với các khách hàng đến giao dịch tại Agribank Hương Thủy.

Số lượng phiếu khảo sát phát ra là 120 bảng, thu về 92 bảng có thể sử dụng để làm dữ liệu nghiên cứu, còn lại 28 bảng một số do khách hàng còn đánh thiếu nhiều thông tin và một số khác không thu lại được.

Bảng 2.6. Đặc điểm của khách hàng được huy động vốn

Yếu tố	Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	36	39,13
	Nữ	56	60,87
	Tổng	**92**	**100,00**
Độ tuổi	18 - 22	15	16,30
	23 - 35	20	21,70
	36 - 55	41	44,60
	> 55	16	17,40
	Tổng	**92**	**100,00**
Nghề nghiệp	HS - SV	7	7,60
	CB - CNV	32	34,80
	Kinh doanh	38	41,30
	Khác	15	16,30
	Tổng	**92**	**100,00**
Trình độ học vấn	Cấp 3	19	20,66
	CĐ-ĐH-Sau ĐH	54	58,69
	Khác	19	20,65
	Tổng	**92**	**100,00**
Thu nhập	< 2 triệu đồng	10	10,90
	2-4 triệu đồng	14	15,20
	4-6 triệu đồng	25	27,20
	> 6 triệu đồng	43	46,70
	Tổng	**92**	**100,00**

(Nguồn: Số liệu điều tra)

Theo kết quả điều tra thu được, trong 92 khách hàng được điều tra thì có 56 khách hàng nữ chiếm 60,87% và 36 khách hàng là nam giới chiếm 39,13%. Nữ giới chiếm tỷ lệ lớn là điều tương đối dễ hiểu, bởi theo tập quán và văn hóa của người Việt Nam nói chung và người dân Huế nói riêng thì người phụ nữ thường là " chìa khóa tay hòm" trong gia đình.

Xét về độ tuổi, thì khách hàng sử dụng dịch vụ huy động vốn của ngân hàng chủ yếu là từ độ tuổi trung niên trở lên, chiếm đến 83,7% khách hàng tham gia khảo sát. Trong đó có 21,7% khách hàng trong độ tuổi từ 23 đến 35 tuổi, từ 36 đến 55 tuổi chiếm 44,6%, trên 55 tuổi chiếm 17,4% tổng khách hàng được khảo sát điều tra. Hầu hết những người ở độ tuổi này là những người đã có khoảng thời gian đi làm, có công việc ổn định, có thu nhập để tích lũy gửi tiết kiệm. Trong số này thì phần lớn là cán bộ công nhân viên chiếm tỷ trọng 34,8% và người làm kinh doanh buôn bán chiếm đến 44,6% khách hàng. Cho nên, nguồn vốn huy động của chi nhánh cũng sẽ tập trung ở các đối tượng này.

Số lượng khách hàng trẻ tuổi sử dụng các sản phẩm huy động vốn là tương đối ít, chỉ có 16,3% khách hàng dưới 22 tuổi. Thực tế thì đối tượng khách hàng trong độ tuổi này hầu như chưa có thu nhập, phần lớn là học sinh - sinh viên sống xa nhà. Sản phẩm họ sử dụng chủ yếu là thẻ ATM để bố mẹ có thể chuyển tiền sinh hoạt phí hàng tháng vào trong tài khoản thẻ ATM.

Như vậy dựa vào kết quả thu được từ cuộc điều tra có thể thấy lực lượng khách hàng huy động vốn chủ yếu của chi nhánh là những khách hàng có độ tuổi trung niên, đa số đã có gia đình và công việc và thu nhập tương đối ổn định. Cụ thể là có đến 73,9% khách hàng có thu nhập trên 4 triệu đồng/ tháng. So với mức chi tiêu tại Huế nói chung và thị xã Hương Thủy nói riêng thì mức thu nhập này là tương đối khá vì giá cả hàng hóa, lương thực còn rẻ, đời sống của người dân chưa cao.

Trong số những khách hàng được hỏi có đến 15,2% là những người có thu nhập từ 2 đến 4 triệu đồng/tháng. Phần lớn trong số họ là những người kinh doanh, buôn bán nhỏ lẻ, nhân viên làm việc ở các doanh nghiệp tư nhân và sinh viên mới ra trường... Những khách hàng có thu nhập dưới 2 triệu đồng/tháng chủ yếu là sinh viên với tỷ lệ là 10,9%, sản phẩm mà họ sử dụng chủ yếu là thẻ ATM và mục đích của họ chủ yếu là dùng để rút tiền do gia đình chu cấp cho việc học. Đây là nhóm khách hàng chưa có thu nhập ổn định, nguồn thu của họ có được chủ yếu là do các công việc làm thêm hoặc do gia đình chu cấp.

Về trình độ học vấn thì có đến 79,35% khách hàng trình độ PTTH trở lên, trong đó có đến 54 khách hàng trình độ cao đẳng - đại học và sau đại học, chiếm 59,69% tổng khách hàng được phỏng vấn. Đây có thể là lực lượng khách hàng thuộc lĩnh vực nghề nghiệp Cán bộ, nhân viên của các cơ quan, ban ngành trên địa bàn thị xã. Còn lại khách hàng trình độ khác (chưa được đào tạo hết chương trình giáo dục phổ thông) chiếm tỷ trọng 20,65 %. Đây có thể là lượng khách hàng tập trung trong lĩnh vực buôn bán, các khách hàng là tiểu thương ở các chợ, nông dân... Nhưng nhìn chung, có thể thấy khách hàng sử dụng dịch vụ huy động vốn của Agribank Hương Thủy phần lớn là những người có học vấn, hiểu biết, tìm hiểu và lựa chọn sản phẩm phù hợp với mục đích sử dụng của mình.

Tóm lại, đặc điểm chung của những khách hàng huy động vốn tại Agribank Hương Thủy chủ yếu là những khách hàng ở độ tuổi trung niên, có trình độ học vấn và thu nhập cao và ổn định . Vì đa số khách hàng là những người ở độ tuổi trên 35 tuổi (chiếm 62%) thường có tâm lý ngại thay đổi nên cũng có thể nói đây là những khách hàng lâu dài của ngân hàng. Việc tìm hiểu ý kiến của các khách hàng này đối với dịch vụ huy động vốn của ngân hàng để có thể ngày càng cải tiến hơn về sự đa dạng chủng loại, đem đến chất

lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng là điều vô cùng cần thiết và cần chi nhánh thực hiện theo chiến lược lâu dài và có định hướng rõ ràng.

2.3.2. Đánh giá của khách hàng về các vấn đề liên quan đến hoạt động huy động vốn

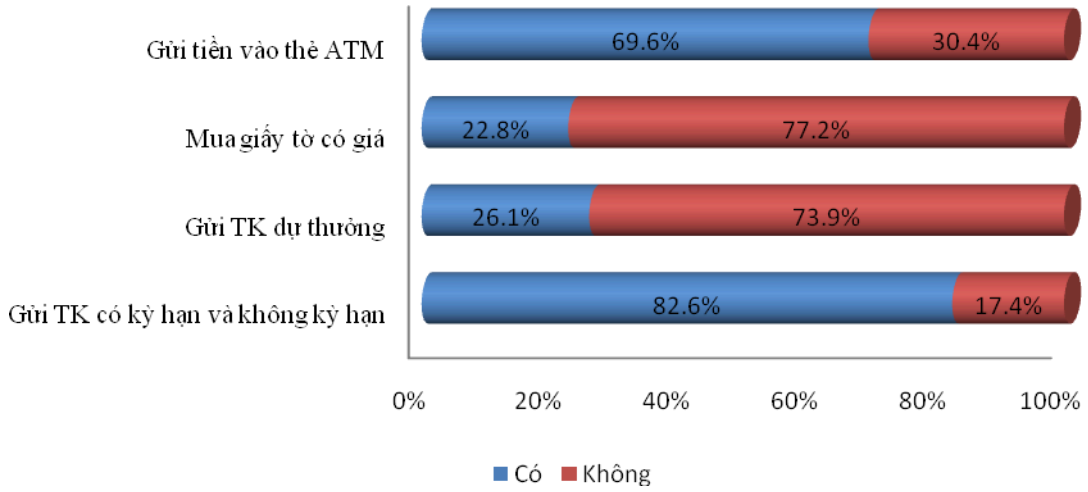
2.3.2.1. Tình hình khách hàng sử dụng các sản phẩm huy động vốn của Agribank Hương Thủy

Bảng 2.7.Tình hình sử dụng các dịch vụ huy động vốn

ĐVT: Người

Sản phẩm	Có	Không
Gửi TK có kỳ hạn và không kỳ hạn	76	16
Gửi TK dự thưởng	24	68
Mua giấy tờ có giá	21	71
Gửi tiền vào thẻ ATM	64	28

(Nguồn: Số liệu điều tra)



Biểu đồ 2.3. Tình hình sử dụng các dịch vụ huy động vốn của khách hàng

❖ Trong số 92 khách hàng được điều tra thì có đến 82,6% khách hàng gửi tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn, có 64 khách hàng sử dụng thẻ ATM

chiếm 69,56% tổng khách hàng hiện tại của chi nhánh. Trong đó có 49 khách hàng sử dụng đồng thời 2 loại sản phẩm này. Số khách hàng hiện tại của chi nhánh được phỏng vấn có gửi tiết kiệm dự thưởng là 24 người chiếm tỷ trọng 26,1%, con số này của khách hàng mua giấy tờ có giá là 22,8% tương đương 21 người. Xét theo loại tiền gửi, thì có 70 khách hàng tham gia gửi tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn bằng nội tệ và 19 khách hàng tham gia hình thức này bằng ngoại tệ. Từ kết quả điều tra thu được có thể thấy sản phẩm huy động vốn của Agribank Hương Thủy chủ yếu vẫn là sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn các loại. Điều này chứng tỏ nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư trên địa bàn thị xã vẫn còn rất nhiều tiềm năng. Chính vì vậy, vấn đề đặt ra là chi nhánh cần tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ, quy trình thủ tục, nghiên cứu lãi suất cạnh tranh so với các ngân hàng khác trên địa bàn để đáp ứng nhu cầu và làm hài lòng khách hàng một cách tốt nhất, qua đó ngày càng khẳng định vị thế của mình trên địa bàn Thị xã Hương Thủy.

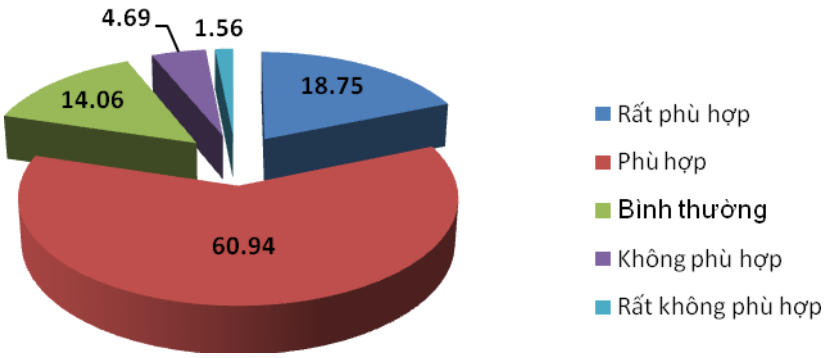
❖ *Đánh giá của khách hàng hiện tại về mức phí sử dụng thẻ ATM:*

Huy động tiền gửi ATM cũng là một trong những sản phẩm huy động vốn chủ yếu của Agribank Hương Thủy. Có đến 64 trên tổng số 92 khách hàng được hỏi (chiếm 69,56%) sử dụng sản phẩm thẻ ATM để lưu trữ tiền mặt và thực hiện thanh toán chuyển khoản. Đây là một con số tương đối lớn, chiếm tỷ trọng số lượng khách hàng nhiều. Điều này hoàn toàn hợp lý bởi xu hướng hiện nay trong phần lớn dân cư là thanh toán không dùng tiền mặt mà thông qua các sản phẩm thẻ tín dụng, vừa đảm bảo an toàn trong thanh toán vừa nhanh chóng, tiện lợi. Một điểm thuận lợi cho chi nhánh trong việc phát triển loại hình dịch vụ thanh toán qua thẻ ATM này là từ 2009, Ủy ban nhân dân Thị xã đã có văn bản khuyến khích các cơ quan, ban ngành trên địa bàn Thị xã tiến hành chuyển lương của cán bộ, viên chức qua thẻ ATM. Điều này mở ra nhiều cơ hội để phát triển thị trưởng thẻ ATM của Agribank Hương

Thủy đồng thời cũng chứa đựng nhiều sự cạnh tranh từ các ngân hàng khác trên địa bàn thị xã như Sacombank, Vietinbank, BIDV và gần đây nhất là Vietcombank, ABBank... Chính vì vậy chi nhánh cần tập trung để khai thác lượng khách hàng này hơn nữa cũng như mang đến dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Bên cạnh quy trình thủ tục nhanh gọn, đơn giản thì yếu tố phí sử dụng là một trong những vấn đề đáng quan tâm của khách hàng

Bảng 2.8. Đánh giá của khách hàng về mức phí sử dụng thẻ của Agribank Hương Thủy

Mức độ đánh giá	Tần suất	Tỷ lệ %
Rất phù hợp	12	18,75
Phù hợp	39	60,94
Bình thường	09	14,06
Không phù hợp	03	04,69
Rất không phù hợp	01	01,56
Tổng	**64**	**100,00**



Biểu đồ 2.4. Đánh giá của KH về mức phí sử dụng thẻ của chi nhánh

Trong đợt điều tra này, tôi đã tiến hành tìm hiểu đánh giá của khách hàng về mức phí sử dụng thẻ ATM của Agribank Hương Thủy. Trong 64 khách hàng đang sử dụng thẻ ATM của ngân hàng thì có đến 41 khách hàng

(tương đương tỷ trọng 64,06%) cho rằng mức phí hiện tại là 1.100 đồng/ giao dịch rút tiền, 3.300 đồng/ giao dịch chuyển khoản nội bộ là phù hợp. Trong khi đó có 09 khách hàng không có ý kiến, cho rằng mức phí này không có gì khác biệt so với các ngân hàng khác và 04 khách hàng chiếm 6,25% cho rằng mức phí chuyển khoản còn bất cập so với ngân hàng khác, đặc biệt là mức phí chuyển khoản đến các tài khoản không phải hệ thống Agribank là khá cao.

2.3.2.2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn sản phẩm của khách hàng huy động vốn của ngân hàng:

Bảng 2.9. Yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn sản phẩm của khách hàng huy động vốn của Agribank Hương Thủy

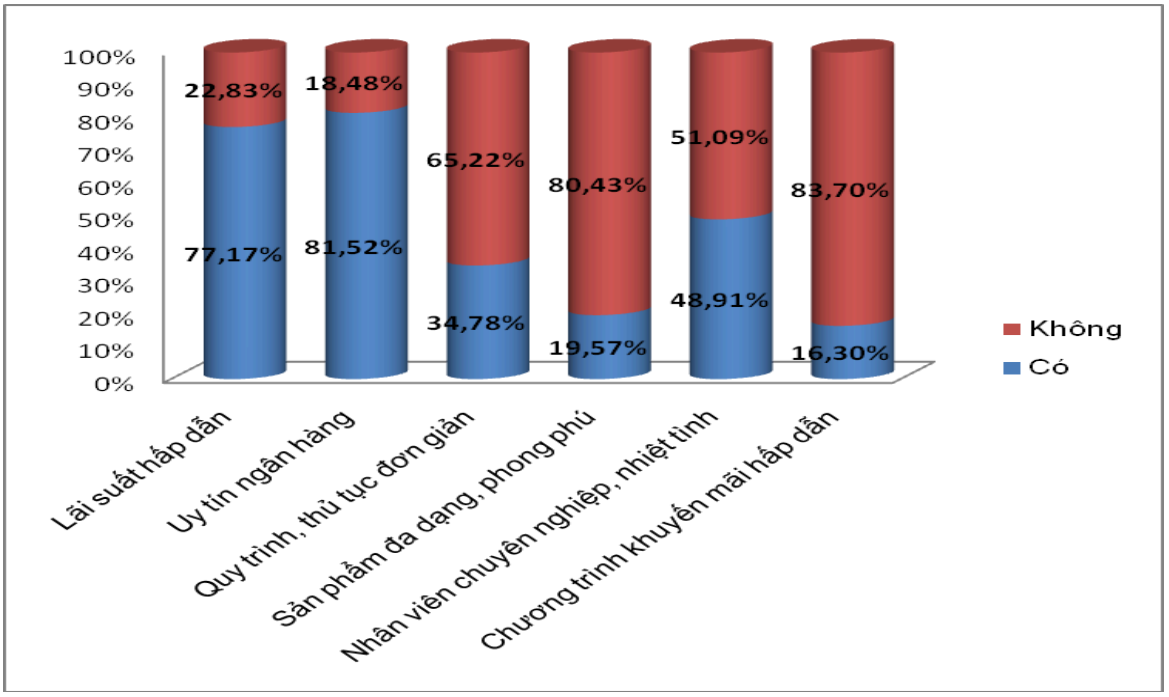
ĐVT: Người

Yếu tố	Có	Không
Lãi suất hấp dẫn	71	21
Uy tín ngân hàng	75	17
Quy trình, thủ tục đơn giản	32	60
Sản phẩm đa dạng, phong phú	18	74
Nhân viên chuyên nghiệp, nhiệt tình	45	47
Chương trình khuyến mãi hấp dẫn	15	77

(Nguồn: Số liệu điều tra)

Khi quyết định sử dụng sản phẩm huy động vốn tại bất kỳ một ngân hàng nào khách hàng phải có sự cân nhắc, lựa chọn, tìm hiểu thông tin trước khi đưa ra quyết định. Có nhiều tiêu chí tạo ra sự khác biệt và điểm riêng giữa các ngân hàng và khách hàng có thể dựa vào các tiêu chí đó để chọn sản phẩm phù hợp nhất với mục đích sử dụng của mình. Các tiêu chí đó là lãi suất, uy tín của ngân hàng, độ an toàn của tiền gửi, thái độ phục vụ của nhân viên, các chương trình khuyến mãi mà ngân hàng đưa ra, quy trình thủ tục nhanh gọn

và còn có nhiều yếu tố khác ảnh hưởng đến quyết định của khách hàng khi lựa chọn ngân hàng để giao dịch.



Biểu đồ 2.5. Yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn sản phẩm của khách hàng huy động vốn của ngân hàng

Theo kết quả thu được từ cuộc điều tra có đến 81,5% khách hàng quyết định sử dụng dịch vụ huy động vốn tại của Agribank Hương Thủy là do uy tín của ngân hàng. Đi vào hoạt động gần 30 năm, thương hiệu Agribank ngày càng được biết đến và tạo nền móng vững chắc trên thị trường, điều đó đã tạo nên sự tin tưởng và cảm giác an toàn cho khách hàng khi họ quyết định chọn sản phẩm huy động vốn tại ngân hàng. Bên cạnh uy tín, thì yếu tố khách hàng quan tâm không kém là lãi suất hấp dẫn. Trong số 92 khách hàng phỏng vấn thì có 77,2% người cho rằng lãi suất hấp dẫn là yếu tố thu hút họ đến với dịch vụ của ngân hàng. Bởi suy cho cùng một trong những mục đích chính khách hàng sử dụng dịch vụ gửi tiết kiệm là kiếm tiền lãi từ khoản tiền nhàn rỗi của mình. Thái độ phục vụ của nhân viên cũng ảnh hưởng không ít đến quyết định sử dụng dịch vụ huy động vốn tại ngân hàng, có đến 48,9% cho

rằng chính yếu tố nhân viên chuyên nghiệp, nhiệt tình đã tạo được cảm tình rất tốt của khách hàng khi đến với Agribank Hương Thủy. Trong khi đó có 34,8% khách hàng tham gia phỏng vấn đồng ý rằng quy trình thủ tục của ngân hàng đơn giản, nhanh gọn nên họ thích sử dụng sản phẩm TGTK tại chi nhánh. Sản phẩm đa dạng phong phú và chương trình khuyến mãi hấp dẫn dường như không phải là mối quan tâm của nhiều khách hàng hoặc cũng có thể 2 yếu tố này chưa thực sự là điểm mạnh của chi nhánh nên số khách hàng quyết định sử dụng dịch vụ tại ngân hàng bởi 2 yếu tố này rất nhỏ: 19,56% người chọn yếu tố sản phẩm đa dạng và phong phú và 16,3% khách hàng chọn yếu tố chương trình khuyến mãi hấp dẫn.

*** Đánh giá thái độ của khách hàng hiện tại về chế độ lãi suất của Agribank Hương Thủy:**

Bảng 2.10. Đánh giá của khách hàng hiện tại về chế độ lãi suất của Agribank Hương Thủy

ĐVT: Người

Chỉ tiêu	Hài lòng về chế độ lãi suất					Tổng
	Rất phù hợp	Phù hợp	Không có ý kiến	Không phù hợp	Rất không phù hợp	
Sử dụng dịch vụ huy động vốn tại Agribank Hương Thủy	22	55	12	1	2	**92**

(Nguồn: Số liệu điều tra)

Sau khi tiến hành thăm dò ý kiến của 92 khách hàng hiện tại, ta thu được kết quả có đến 77 trên 92 người hài lòng với chế độ lãi suất cuả Agribank Hương Thủy. Họ cho rằng lãi suất hiện tại của ngân hàng là rất

cạnh tranh và có quy định rõ ràng, công khai minh bạch chi tiết giúp khách

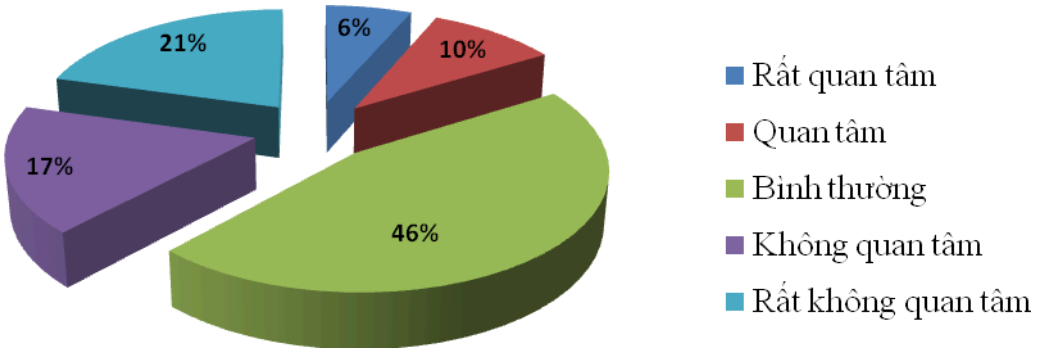
hàng dễ dàng trong qua trình tìm hiểu thông tin. Có 12 khách hàng cảm thấy chế độ lãi suất không ảnh hưởng lớn đến quyết định sử dụng sản phẩm huy động vốn tại chi nhánh nên đã không bày tỏ thái độ gì. Trong khi có 03 người không hài lòng về chế độ lãi suất, cho rằng lãi suất hiện nay là không phù hợp. Hầu hết những người này là khách hàng sử dụng dịch vụ sản phẩm thẻ ATM. Nhìn chung lãi suất gửi tiền vào thẻ ATM hiện nay trên thị trường còn rất thấp. Chi nhánh nên lưu ý đến yếu tố lãi suất thẻ để thu hút được nhiều khách hàng hơn vì dịch vụ ATM cũng là một trong những sản phẩm huy động vốn chủ chốt của ngân hàng.

Tóm lại, để một khách hàng sử dụng sản phẩm huy động vốn của ngân hàng thì ngoài việc cung cấp các sản phẩm có tính cạnh tranh thì nhà cung cấp dịch vụ là ngân hàng còn phải thực hiện tốt dịch vụ đi kèm để có thể thu hút được khách hàng về phía mình và đáp ứng, thỏa mãn tốt nhất nhu cầu khách hàng, đảm bảo lợi ích của đôi bên.

❖ *Mức độ quan tâm của KH tới các chương trình khuyến mãi:*

Với các sản phẩm dịch vụ khác thì chương trình khuyến mãi có thể là mối quan tâm của rất nhiều khách hàng nhưng riêng với sản phẩm huy động vốn thì khách hàng lại quan tâm nhiều đến độ an toàn của khoản tiền họ gửi và lãi suất khách hàng nhận được khoản tiền nhàn rỗi đó. Trong những năm gần đây, với tình hình cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng thương mại trên địa bàn, bên cạnh nổ lực đưa ra chính sách lãi suất phù hợp, kịp thời và xây dựng hình ảnh thương hiệu của ngân hàng để ngày càng tạo được sự tin tưởng cho khách hàng thì Agribank Thị xã Hương Thủy cũng đã đưa ra những chương trình khuyến mãi hấp dẫn để thu hút khách hàng về với doanh nghiệp như miễn phí phát hành thẻ ATM cho nhân viên tại các cơ quan, doanh nghiệp và nhiều chương trình tiết kiệm dự thưởng vào các dịp lễ, tết với mức giải thưởng lớn lên đến hàng trăm cây vàng. Những chương trình khuyến mãi

của khách hàng, sử dụng sản phẩm huy động vốn với hy vọng nhân lên nhiều lần số tiền mình có.



Biểu đồ 2.6. Mức độ quan tâm của khách hàng hiện tại đến chương trình khuyến mãi

Theo khảo sát thu được thì trong số 92 khách hàng được hỏi có 16,3 % tỏ ra quan tâm và rất quan tâm tới chương trình khuyến mãi, có 45,7% khách hàng tương đương 42 người cảm thấy bình thường với các chương trình khuyến mãi vì họ cho rằng mặc dù giá trị giải thưởng lớn nhưng xác suất được trúng là rất thấp. Còn lại 35 người tham gia điều tra không quan tâm tới các chương trình khuyến mãi. Có thể đây là số khách hàng gửi tiền vào chi nhánh là do họ có mối quan hệ lâu năm, khách hàng trung thành và thân thiết với chi nhánh. Những khách hàng này có niềm tin vào uy tín của Agribank Hương Thủy nên thường sẽ không quan tâm đến các chương trình khuyến mãi mà chỉ yên tâm gửi tiền vào chi nhánh như một thói quen mà thôi.

❖ *Đánh giá của khách hàng về các chương trình khuyến mãi*

Bảng 2.11: Đánh giá của khách hàng hiện tại về các chương trình khuyến mãi của Agribank Hương Thủy

ĐVT: Người

Chỉ tiêu	Hài lòng về chương trình khuyến mãi					Tổng
	Rất phù hợp	Phù hợp	Không có ý kiến	Không phù hợp	Rất không phù hợp	
Các chương trình khuyến mãi khi sử dụng dịch vụ huy động vốn tại Agribank Hương Thủy	12	35	42	2	1	**92**

(Nguồn: Số liệu điều tra)

Trong số 92 khách hàng hiện tại được hỏi, có đến 42 khách hàng không có ý kiến gì về các chương trình khuyến mãi. Họ cho rằng các chương trình này tuy rằng phù hợp với các đợt huy động vốn nhưng chưa có tính đột phá gì mới lạ so với các ngân hàng khác. Trong khi đó, có 47 người đồng ý rằng các chương trình khuyến mãi này là phù hợp với các lần huy động vốn. Mặc dù họ không phải gửi tiền vào Agribank Hương Thủy vì các chương trình khuyến mãi mà là vì uy tín của ngân hàng như đã phân tích ở trên nhưng nếu khi gửi tiền mà có các khuyến mãi kèm theo thì họ rất vui vẻ, phấn khởi. Họ đánh giá cao về các gói khuyến mãi này. Có 03 trong số 92 người không hài lòng về các chương trình khuyến mãi này, cho rằng không phù hợp. Chi nhánh nên lưu ý đến yếu tố phong phú, linh hoạt đối với các chương trình khuyến mãi để có thể làm hài long nhiều khách hàng hơn nữa.

Tóm lại, để một khách hàng sử dụng sản phẩm huy động vốn của

Agribank Hương Thủy thì ngoài việc cung cấp các sản phẩm có tính cạnh

tranh thì chi nhánh còn phải thực hiện tốt dịch vụ đi kèm, khuyến mãi, hậu mãi để có thể chăm sóc khách hàng một cách tốt nhất. Từ đó nâng cao khả năng thu hút KH đến với chi nhánh trong các hoạt động huy động vốn.

2.3.3. Đánh giá của khách hàng về các sản phẩm huy động của Agribank Hương Thủy

Bảng 2.12. Mức độ đồng ý của khách hàng về dịch vụ huy động vốn của ngân hàng

ĐVT: Người

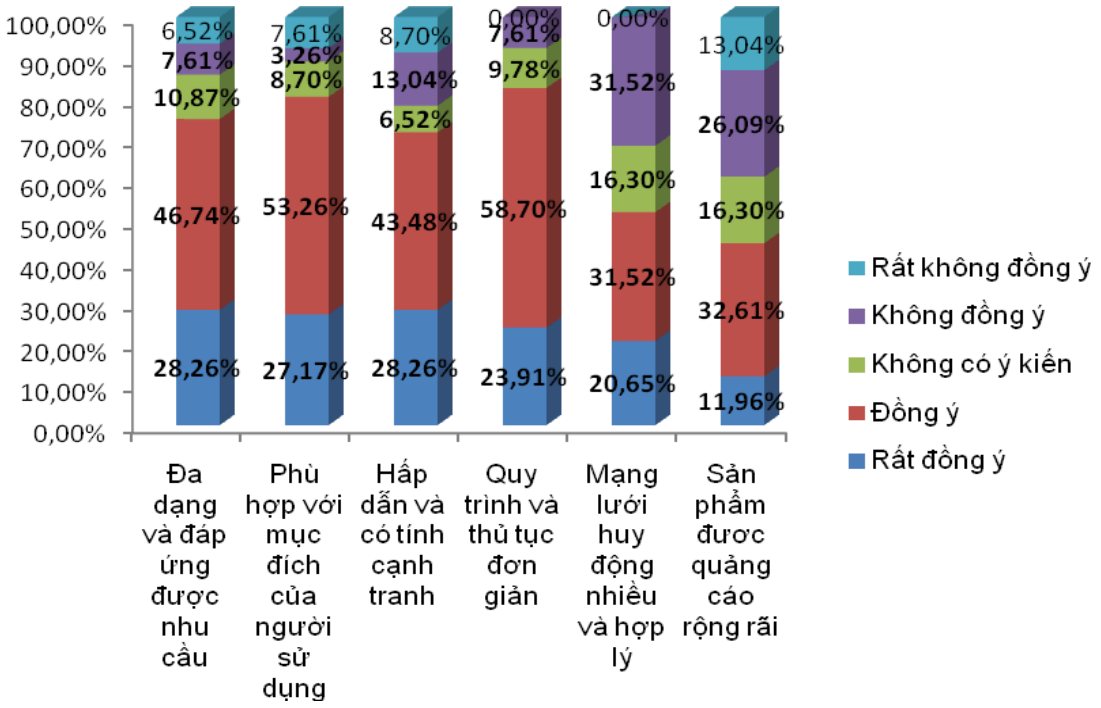
Yếu tố	Rất đồng ý	Đồng ý	Không có ý kiến	Không đồng ý	Rất không đồng ý
Đa dạng và đáp ứng được nhu cầu	26	43	10	07	06
Phù hợp với mục đích của người sử dụng	25	49	08	03	07
Hấp dẫn và có tính cạnh tranh	26	40	06	12	08
Quy trình và thủ tục đơn giản	22	54	09	07	0
Mạng lưới huy động nhiều và hợp lý	19	29	15	29	0
Sản phẩm đươc quảng cáo rộng rãi	11	30	15	24	12

(Nguồn: Số liệu điều tra)

Cũng như hầu hết các thị trường khác, thị trường tiền tệ cũng đang diễn ra gay gắt giữa các ngân hàng thương mại. Chỉ trong vài năm gần đây, số lượng ngân hàng thương mại trên địa bàn Thừa Thiên Huế đã tăng lên nhanh chóng với hơn 20 thương hiệu khác nhau. Bên cạnh sự cạnh tranh về lãi suất,

chương trình khuyến mãi thì các ngân hàng cũng quan tâm và nổ lực đưa ra

các sản phẩm huy động vốn với nhiều hình thức, mở rộng thêm nhiều chi nhánh về các huyện, thị xã sao cho đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất và nhanh nhất. Xuất phát từ thực tiễn này, Agribank Hương Thủy cũng đã đưa ra nhiều loại sản phẩm tiền gửi tiết kiệm phù hợp để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.



Biểu đồ 2.7. Đánh giá của khách hàng về sản phẩm huy động vốn của ngân hàng

Gói sản phẩm huy động vốn khách hàng cá nhân hiện nay của chi nhánh bao gồm:

 Tiết kiệm:

- Tiết kiệm không kỳ hạn
- Tiết kiệm có kỳ hạn
- Tiết kiệm linh hoạt
- Tiết kiệm an sinh

- Tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất thả nổi
- Tiết kiệm gửi góp hàng tháng
- Tiết kiệm gửi góp không theo định kỳ
- Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất tự điều chỉnh tăng theo lãi suất cơ bản của NHNN
- Tiết kiệm học đường
- Phát hành các giấy tờ có giá như kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn, chứng chỉ tiền gửi dài hạn, trái phiếu …
- Phát hành thẻ nội địa, thẻ quốc tế hợp tác với nhiều thương hiệu uy tín như Master, Visa.

Theo kết quả điều tra thu được, trong 92 khách hàng hiện tại của chi nhánh tham gia phỏng vấn thì có đến 75% khách hàng đồng ý với tính đa dạng và đáp ứng nhu cầu của dịch vụ huy động vốn tại ngân hàng. Có đến 49 khách hàng sử dụng đồng thời 2 dòng sản phẩm ATM và gửi tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn các loại, 19 khách hàng vừa gửi tiết kiệm đảm bảo bằng vàng và gửi tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn. Số khách hàng sử dụng sản phẩm huy động vốn cả bằng ngoại tệ và nội tệ là 14 người. Có thể nói với tình hình kinh tế đầy biến động dẫn đến lạm phát cao khiến người dân có tâm lý lo sợ đồng tiền mất giá, nắm bắt được thực tế này ngân hàng đã đưa ra dòng sản phẩm gửi vàng và gửi tiết kiệm bằng VNĐ đảm bảo bằng vàng. Những loại sản phẩm huy động vốn này đang ngày càng thu hút được sự quan tâm của nhiều khách hàng. Có đến 24 trên 92 khách hàng được hỏi có sử dụng sản phẩm gửi tiết kiệm đảm bảo giá trị theo vàng.

Tiến hành đánh giá sản phẩm huy động vốn của ngân hàng có phù hợp với mục đích của khách hàng hay không, ta thu được kết quả khá khả quan. Có đến 86,9% khách hàng cho rằng sản phẩm huy động vốn của Agribank Thị xã Hương Thủy phù hợp với mục đích của người sử dụng, chỉ có 3 khách

hàng tương đương tỷ trọng 3,3% không đồng ý và còn lại 8,7% khách hàng không có ý kiến vì cho rằng nhìn chung không có sự khác nhau giữa sản phẩm của các ngân hàng.

Ngân hàng là một trong các doanh nghiệp có sự cạnh tranh gay gắt nhất hiện nay trên địa bàn thị xã Hương Thủy. Vì vậy, khi quyết định sử dụng dịch vụ huy động vốn tại một ngân hàng nào thì khách hàng cũng phải tìm hiểu thông tin về các sản phẩm mà khách hàng đang sử dụng tại Agribank Hương Thủy với các ngân hàng khác rất kĩ càng. Đặc biệt biết được tâm lý khách hàng có nhu cầu sử dụng sản phẩm huy động vốn là ngoài vấn đề quan tâm đến uy tín của ngân hàng thì lãi suất cũng là yếu tố quan tâm không kém. Một số khách hàng nghĩ rằng lãi suất huy động của các ngân hàng thương mại cổ phần, ngân hàng ngoài quốc doanh thường sẽ huy động cao hơn các ngân hàng thương mại Nhà nước như ngân hàng Agribank. Nắm bắt được thực tế này, ban giám đốc của chi nhánh hết sức quan tâm điều chỉnh chế độ lãi suất để phù hợp với thị trường nhằm không chỉ giữ chân khách hàng hiện tại mà còn để thu hút khách hàng tiềm năng. Qua đợt điều tra khách hàng, ta thu được kết quả khả quan, có đến 75% khách hàng cho rằng sản phẩm của khách hàng là hấp dẫn và cạnh tranh. Trong 74 khách hàng hài lòng với dịch vụ huy động vốn tại ngân hàng thì có đến 63 người đồng ý rằng sản phẩm huy động vốn của chi nhánh Thị xã Hương Thủy là hấp dẫn và cạnh tranh. Tỷ lệ khách hàng hài lòng với dịch vụ huy động vốn của ngân hàng là 80,4%. Đây là một con số tương đối khả quan, là tín hiệu đáng mừng cho chi nhánh. Tuy nhiên hiện nay với sự chạy đua gay gắt giữa các ngân hàng, các ngân hàng ngày càng nổ lực hoàn thiện dịch vụ của mình và đem đến sự hài lòng cao nhất cho khách hàng. Chính vì vậy Agribank Hương Thủy phải không ngừng cải tiến dịch vụ mình hơn nữa để tạo ra điểm khác biệt nổi bật với các ngân hàng khác.

Khi điều tra ý kiến của khách hàng về quy trình thủ tục hiện nay của ngân hàng, có 82,6% khách hàng cho rằng quy trình thủ tục giao dịch tại chi nhánh là đơn giản và nhanh gọn. Đây có thể xem là một điểm mạnh của chi nhánh cần phải phát huy tích cực. Bởi với khách hàng, khi sử dụng bất kỳ một sản phẩm, họ cảm thấy rất không thoải mái khi phải chờ đợi và thủ tục rườm rà, rắc rối. Và tâm lý chờ đợi ảnh hưởng rất lớn đến mức độ hài lòng của khách hàng với sản phẩm.

Cũng trong đợt điều tra này, tôi đã tiến hành nghiên cứu mức độ đồng ý của khách hàng với ý kiến mạng lưới huy động của chi nhánh Agribank Hương Thủy là phân bố nhiều và hợp lý và đã có 52,2% khách hàng đồng ý với ý kiến này. Họ cho rằng địa điểm giao dịch của Agribank Hương Thủy ngay tại trung tâm thị xã nên rất thuận lợi cho khách hàng. Mặt khác, chi nhánh còn bố trí thêm 2 phòng giao dịch ở Thủy Dương và Thủy Phù nên rất thuận lợi cho khách hàng khi đến giao dịch. Tuy nhiên, điều đáng lưu ý là có đến 31,5% tương đương 29 khách hàng cho rằng mạng lưới sản phẩm huy động vốn của chi nhánh là phân bố chưa nhiều và hợp lý. Hầu hết những người này là khách hàng đang sử dụng thẻ ATM. Theo họ số lượng máy ATM của ngân hàng Agribank chưa nhiều và vị trí chưa thuận lợi lắm. Đây là điều đáng để chi nhánh ghi nhận và lưu tâm để trong thời gian tới có những đề xuất biện pháp khắc phục tình trạng trên, để phục vụ khách hàng tốt hơn cũng như để thu hút ngày càng nhiều số lượng khách hàng đến với chi nhánh.

Ngân hàng muốn hoạt động huy động vốn có hiệu quả thì phải quảng bá về thương hiệu, về các dịch vụ của ngân hàng. Ngân hàng phải có các chính sách phù hợp về quảng cáo, khuyến mãi… thích hợp để tạo được hình ảnh, tạo dựng được niềm tin của khách hàng về ngân hàng và giới thiệu cho khách hàng biết đến các sản phẩm mới của mình lúc đó mới thu hút được nguồn tiền gửi vào ngân hàng.

Bảng 2.13: Nguồn lấy thông tin của khách hàng

ĐVT: %

Nguồn	Mức độ thường xuyên (rất ít- 5:rất thường xuyên)				
	1	2	3	4	5
Truyền hình, truyền thanh	6,52	25,00	20,65	32,61	15,22
Băng rôn, quảng cáo	8,70	15,22	16,30	34,78	25,00
Báo chí	6,52	20,65	32,61	31,52	8,70
Internet	16,30	47,83	19,57	15,22	1,09
Bạn bè , người than	7,61	17,39	21,74	30,43	22,83
Nhân viên NH	6,52	11,96	18,48	50,00	13,04
Tờ rơi	14,13	48,91	20,65	15,22	1,09

(Nguồn: Số liệu điều tra khách hàng)

Nhìn vào bảng 2.13 đã tổng kết ý kiến đánh giá của KH về mức độ tiếp cận các thông tin về chi nhánh qua các phương tiện chúng ta thấy rằng đa số KH tiếp cận các thông tin NH qua nhân viên NH và qua bạn bè là chủ yếu. Điều này cũng dễ dàng giải thích được vì đối tượng chủ yếu của Agribank Hương Thủy là bà con nông dân vốn thật thà, chất phác nên họ vẫn làm theo các cách tiếp xúc truyền thống là thông qua nhân viên NH hay qua sự giới thiệu của bạn bè, người thân. Các áp phích quảng cáo hay quảng cáo trên truyền hình cũng đã và đang mang lại những hiệu quả tích cực. Chi nhánh vẫn thường sử dụng các băng rôn quảng cáo để truyền tải thông tin đến KH. Còn các hình thức quảng cáo thì rất hạn chế vì giá thành quảng cáo rất cao. Chi nhánh không thường xuyên quảng cáo trên kênh này mà chủ yếu KH tiếp cận thông tin về Agribank thông qua các kênh địa phương như TRT, VTV8 (trước đây là HTVT)…hay qua các kênh lớn như VTV1, VTV3 hoặc các sự kiện văn hóa – thể thao có sự tài trợ của Agribank. Trong thời gian tới, chi nhánh sẽ tiếp tục duy trì và phát huy giới thiệu hình ảnh của chi nhánh đến KH trên các

phương tiện khác một cách sâu và rộng hơn nữa, góp phần quan trọng trong chiến lược thu hút KH đến và sử dụng các dịch vụ của Agribank.

Bên cạnh đó, cùng với việc bùng nổ công nghệ thông tin như hiện nay thì hoạt động cung cấp các thông tin về NH trên mạng internet đã và đang là sự lựa chọn của hầu hết các NH vì chi phí thấp nhưng mang lại hiệu quả cao. Tuy nhiên, chỉ có 16,31 % KH được điều tra là thường xuyên và rất thường xuyên tiếp cận thông tin về Agribank thông qua kênh này. Nguyên nhân là Agribank Hương Thủy vẫn chưa có một website chính thức của mình, các thông tin trên website của Agribank vẫn còn khá chung chung, chưa cụ thể theo tình hình từng địa phương nên phần nào chưa thể đáp ứng được nhu cầu tra cứu thông tin về Agribank của KH.

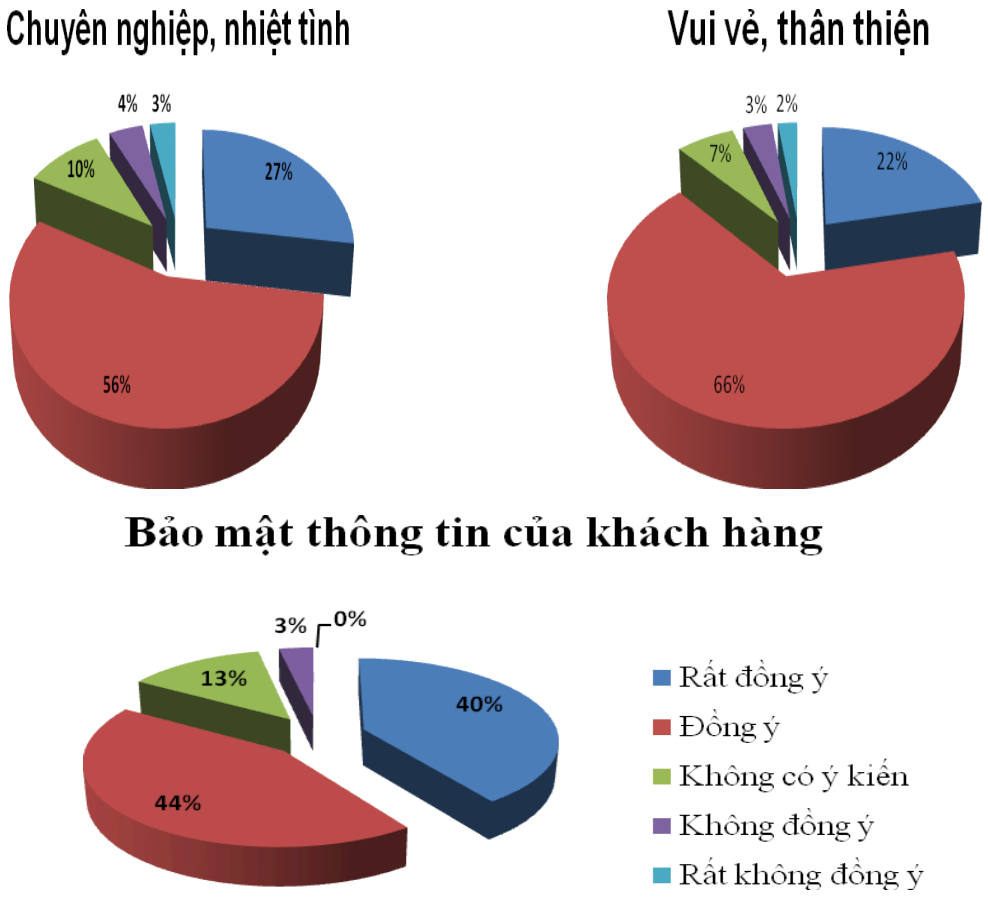
2.3.4. Đánh giá của khách hàng về nhân viên của Chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Thị xã Hương Thủy

Bảng 2.14: Đánh giá của khách hàng về nhân viên của ngân hàng

ĐVT: Người

Tiêu chí nhân viên	Rất đồng ý	Đồng ý	Không có ý kiến	Không đồng ý	Rất không đồng ý
Chuyên nghiệp, nhiệt tình	25	51	09	04	03
Vui vẻ, thân thiện	20	61	06	03	02
Bảo mật thông tin của KH	37	40	12	03	00

(Nguồn: Số liệu điều tra)



Biểu đồ 2.8. Đánh giá của KH về yếu tố nhân viên của Ngân hàng

Nhìn chung, đội ngũ cán bộ nhân viên của chi nhánh đã đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng cá nhân, tạo được sự tin tưởng cho khách hàng, phục vụ khách hàng với tiêu chí chuyên nghiệp, nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện và đảm bảo mọi thông tin liên quan đến khách hàng được bảo mật cao. Trong số khách hàng hài lòng với dịch vụ huy động vốn của Agribank Hương Thủy thì đa số khách hàng hài lòng với cách thức làm việc và thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên của Agribank Hương Thủy. Tuy nhiên để mở rộng quy mô hoạt động trong thời gian tới thì chi nhánh không chỉ dừng tại đó mà cần phải không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ mà mình cung cấp và đặc biệt là quan tâm đến công tác chăm sóc khách hàng sau giao dịch. Đây là yếu

tố rất quan trọng để tạo được tình cảm tốt đẹp của khách hàng với doanh nghiệp. Như vậy, yếu tố nhân viên là một trong những yếu tố rất quan trọng quyết định đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Chính vì vậy, ngân hàng cần ngày càng quan tâm đến việc đào tạo đội ngũ nhân viên, nhân viên phải phục vụ khách hàng với quan điểm "vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi".

2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CÔNG TÁC HUY ĐỘNG TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY

2.4.1. Những kết quả đạt được trong công tác huy động vốn tiền gửi khách hàng cá nhân

Cuộc khủng hoảng tài chính ở Mỹ không chỉ gây chấn động hệ thống tài chính Mỹ mà cơn "địa chấn tài chính" này đang lan rộng và đe dọa sự ổn định của nhiều quốc gia khác. Trong một thế giới toàn cầu hóa như ngày nay, cuộc khủng hoảng này cũng tạo ra những "sang chấn" đáng kể đối với nền kinh tế vĩ mô của Việt Nam nói chung và hệ thống Ngân hàng thương mại nói riêng trong những năm qua. Với những chính sách kịp thời, đúng đắn của Đảng và Nhà nước, Việt Nam đã tương đối hạ cánh an toàn sau cuộc khủng kinh tế toàn cầu.

Cũng như các NHTM khác, Agribank nói chung và Agribank Hương Thủy nói riêng luôn coi nguồn vốn là yếu tố vừa mang tính chất tiền đề, vừa có tính chất quyết định cho sự tăng trưởng và phát triển của mình. Trong đó công tác huy động vốn của chi nhánh trong giai đoạn từ 2014-2016 đã đạt được một số kết quả sau:

Nhìn chung, nguồn vốn huy động của Agribank Hương Thủy trong 3 năm qua có nhiều biến động. Năm 2015, nguồn vốn huy động của Agribank Hương Thủy có tăng lên so với năm 2014, tuy nhiên qua năm 2016 do tình

hình khó khăn của nền kinh tế trong nước con số này có giảm đáng kể. Xét mặt bằng chung của hệ thống ngân hàng thì kết quả này vẫn chưa phải đáng báo động và hoàn toàn có thể chấp nhận được do các nguyên nhân khách quan của nền kinh tế. Thậm chí có thể nói điều này đã thể hiện sự nổ lực của ban lãnh đạo cũng như toàn thể cán bộ công nhân viên của chi nhánh là rất lớn, rất đáng được khích lệ. Bởi đây là do yếu tố khách quan, ngoài ý muốn của nền kinh tế. Qua 3 năm, tỷ trọng nguồn vốn huy động của Agribank Thị xã Hương Thủy có sự thay đổi khá lớn. Nguồn vốn huy động từ nguồn vốn nhàn rỗi của người dân ngày càng chiếm tỷ trọng lớn, cụ thể là hình thức tiền gửi tiết kiệm. Việc huy động vốn từ nguồn gửi tiết kiệm cá nhân là một trong những hình thức huy động vốn chủ yếu của chi nhánh. Năm 2014, tiền gửi cá nhân chiếm tỷ trọng 33,08% tổng nguồn vốn huy động. Qua năm 2015, tỷ trọng của tiền gửi cá nhân tăng lên đến 39,48% và năm 2016 con số tăng vọt lên, chiếm tỷ trọng 48,35% tổng vốn của chi nhánh. Ý thức được điều này, chi nhánh đã nổ lực đưa ra những sản phẩm dịch vụ đa dạng, phù hợp với nhu cầu của khách hàng, nhiều chính sách ưu đãi về lãi suất, các chương trình khuyến mãi hấp dẫn và thái độ phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, tận tình, chu đáo, vui vẻ...để nâng cao khả năng huy động vốn cá nhân của chi nhánh. Kết quả trên đã góp phần quan trọng trong việc tạo lập và nâng cao uy tín với khách hàng cũng như sự tin tưởng của Agribank, Đảng và Nhà nước đối với chi nhánh. Đây chính là phần thưởng vô giá, là động lực lớn thúc đẩy toàn bộ hệ thống của chi nhánh không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả các hoạt động của mình.

Xét một cách tổng thể, Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn chi nhánh Thị xã Hương Thủy Huế đã có được những thành công đáng khích lệ trong công tác huy động vốn. Chi nhánh đang dần dần tự chủ về nguồn vốn để đáp ứng công tác sử dụng vốn. Chi nhánh đã và đang khắc phục

hạn chế nhất định trong công tác huy động vốn, đặc biệt là trong công tác huy động vốn khách hàng cá nhân, để khẳng định uy tín của chi nhánh đến khách hàng vì đã đặt niềm tin ở chi nhánh khi đến gửi tiền vào chi nhánh với thời gian dài mà không sợ biến động vốn. Nói đến thành công trong công tác huy động vốn, đặc biệt là trong công tác huy động vốn khách hàng cá nhân, ở Agribank Hương Thủy không thể không nói đến chính sách huy động vốn của chi nhánh rất đúng đắn, hợp lý, linh hoạt và mang lại hiệu quả cao. Chi nhánh đã thực hiện chính sách lãi suất mềm dẻo, hấp dẫn và thu hút được khách hàng. Trên cơ sở các mức lãi suất của Agribank, kết hợp với việc tham khảo lãi suất của các ngân hàng bạn, phối hợp với công tác phân tích lãi suất đầu ra đầu vào, cân đối nguồn vốn hợp lý, Chi nhánh đưa ra mức lãi suất huy động vốn thích hợp, theo các kỳ hạn, đảm bảo huy động đủ nguồn vốn mà chi nhánh cần, đồng thời cũng hấp dẫn được khách hàng tức là đáp ứng lợi ích của khách hàng gửi tiền vào chi nhánh. Chính sách lãi suất của chi nhánh hợp lý ở chỗ vừa đủ sức cạnh tranh với các ngân hàng bạn vừa thực hiện đúng mục tiêu huy động vốn mà chi nhánh đặt ra: về lượng huy động, thời hạn huy động, loại tiền huy động...

Cùng với sự tăng lên của doanh số huy động vốn, đội ngũ cán bộ thực hiện chức năng huy động vốn cũng có sự chuyển biến về số lượng cũng như về trình độ chuyên môn nhằm đảm bảo đáp ứng công tác huy động vốn của chi nhánh trong tình hình mới. Đội ngũ nhân viên giao dịch chuyên nghiệp, nhiệt tình kết hợp với áp dụng những tiến bộ khoa học công nghệ đã làm cho quy trình thủ tục mà khách hàng cần thực hiện ngày càng đơn giản và nhanh gọn.

Với những ưu điểm trên, Agribank Hương Thủy luôn là lá cờ đầu trong công tác huy động vốn của Chi nhánh Agribank tại Huế, được đa số khách hàng đánh giá cao, cảm thấy hài lòng và tiện lợi khi sử dụng dịch vụ

tiền gửi của ngân

hàng. Trong thời gian tới, chi nhánh cần phát huy những hiệu quả đó, khắc phục những khó khăn còn tồn tại để ngày càng khẳng định thương hiệu Agribank trên thị trường.

2.4.2. Những mặt còn hạn chế trong công tác huy động vốn khách hàng cá nhân của chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Thị xã Hương Thủy

Bên cạnh những kết quả đã đạt được trong việc huy động vốn, Agribank Hương Thủy vẫn còn tồn tại một số mặt hạn chế cần phải khắc phục:

- Hiện nay, trên địa bàn Thị xã Hương Thủy số lượng NHTM đã lên đến con số 05. Vì vậy Agribank Hương Thủy không còn giữ được vai trò là Ngân hàng duy nhất trên địa bàn Thị xã trong những năm trước đó, không thể tránh khỏi sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng trong việc giữ chân nguồn khách hàng hiện tại cũng như thu hút thêm khách hàng khách hàng mới.

- Các hình thức huy động vốn chưa phong phú, mới chỉ tập trung ở một số hình thức như nhận tiền gửi, phát hành kỳ phiếu. Trong khi đó chi nhánh chưa tạo dựng nguồn vốn của mình bằng việc đi vay ngân hàng khác, vay các tổ chức tín dụng, nhằm tăng tổng nguồn vốn huy động đảm bảo nhu cầu vay vốn của các cá nhân, các tổ chức kinh tế để từ đó đem lại lợi nhuận cho chi nhánh.

- Marketing trong lĩnh vực huy động vốn của chi nhánh chưa thực sự được chú trọng. Công tác tuyên truyền, quảng cáo rộng rãi về các dịch vụ ngân hàng, các hình thức chính sách huy động vốn, thu hút tiền gửi...vẫn chưa được đẩy mạnh. Giải thưởng huy động tiền gửi tiết kiệm vẫn chưa thực sự hấp dẫn, gây chú ý đối với khách hàng, cơ cấu giải thưởng còn chưa hợp lý và việc công bố kết quả trúng thưởng chưa được rộng rãi trên các phương tiện

thông tin đại chúng.

2.4.3. Những thuận lợi của chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Thị xã Hương Thủy

- Hoạt động kinh doanh của ngân hàng nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của chính chính quyền địa phương và ban ngành liên quan.

- Thành phố Huế là một trong những thành phố nổi tiếng về chất lượng giáo dục và đào tạo. Điều này tạo thuận lợi cho chi nhánh trong quá trình kiếm nguồn nhân lực có chuyên môn, trình độ cao.

- Agribank Hương Thủy nằm ngay trung tâm thị xã Hương Thủy, có 2 phòng giao dịch ở Thủy Dương và Thủy Phù nên có vị trí thuận lợi tiện cho khách hàng giao dịch.

- Agribank là một trong những ngân hàng được thành lập sớm nhất nên ngân hàng đã có vị trí nhất định trong lòng khách hàng.

- Agribank Hương Thủy có cơ cấu bộ máy quản lý gọn nhẹ, hợp lý và đội ngũ cán bộ công nhân viên được bổ sung về số lượng và trình độ chuyên môn ngày càng được nâng cao, nên khả năng giải quyết công việc nhanh chóng và chính xác.

2.4.4. Những khó khăn của chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Thị xã Hương Thủy

- Một khó khăn chung của cả hệ thống Ngân hàng nước ta là việc thanh toán không dùng tiền mặt còn ít. Các dịch vụ thanh toán như: thẻ thanh toán, thẻ rút tiền (ATM) chưa trở nên phổ biến cũng làm giảm nguồn tiền ký gửi vào ngân hàng. Không chỉ vậy các dịch vụ ngân hàng dù đang ngày càng được mở rộng và nâng cao về chất lượng song phí thu từ dịch vụ ngân hàng còn thấp, chưa xứng với tiềm năng ngân hàng

- Thực hiện Marketing chưa mang tính chuyên nghiệp cao và còn quá mỏng so với tầm vóc của ngân hàng.

- Việc thu hút khách hàng gặp nhiều khó khăn do phải cạnh tranh không những với các ngân hàng thương mại mà còn các ngân hàng cổ phần khác trên cùng địa bàn thị xã Hương Thủy nói riêng và địa bàn Thừa Thiên Huế nói chung.

- Cơ chế, văn bản hướng dẫn có nhiều thay đổi chưa sát với tình hình thực tế nên việc tổ chức và thực hiện còn nhiều vướng mắc, bất cập. Mặt khác, môi trường cạnh tranh ngày càng quyết liệt và chưa lành mạnh hóa.

Chương 3:
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO KHẢ NĂNG HUY ĐỘNG VỐN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH THỊ XÃ HƯƠNG THỦY, TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

3.1. ĐỊNH HƯỚNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI CÁ NHÂN HIỆN NAY CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY

Mục tiêu của Đảng và Nhà nước ta là đến năm 2020 sẽ đưa nước ta trở thành một nước công nghiệp. Muốn có được kết quả này đòi hỏi phải có đủ nguồn vốn để đầu tư phát triển kinh tế. Đảng và Nhà nước ta xác định trong quá trình phát triển kinh tế phải dựa vào sức mình là chính đồng thời cũng cần tranh thủ tối đa nguồn vốn từ nước ngoài. Chính vì thế, nhiệm vụ của các NHTM là huy động đủ vốn để phát triển kinh tế. Đây là nhiệm vụ hết sức khó khăn bởi lẽ nước ta mới chuyển dần sang nền kinh tế thị trường và đang trong giai đoạn công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước nên lượng vốn tích lũy chưa nhiều trong khi nhu cầu vốn phục vụ để phát triển kinh tế thì lớn. Điều này đòi hỏi các NHTM phải hết sức cố gắng và coi trọng công tác huy động vốn để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế.

Trước yêu cầu, đòi hỏi vốn đầu tư phát triển kinh tế Agribank Hương Thủy xác định: coi trọng công tác huy động vốn tại địa phương, huy động mọi nguồn vốn nhàn rỗi của người dân đưa vào sản xuất kinh doanh. Với tình hình chung của toàn bộ hệ thống ngân hàng; qua phân tích thực trạng, tồn tại của Agribank Hương Thủy, để hoạt động kinh doanh không ngừng tăng trưởng và phát triển nhằm khẳng định vị trí của mình, Agribank Hương Thủy phải nghiên cứu và hoàn thiện đồng thời hai mặt: một mặt cần phát huy có hiệu

quả những thành tựu đã đạt được, những ưu điểm của ngân hàng; mặt khác, nghiêm túc rút ra những bài học thực tiễn để khắc phục những khuyết điểm còn tồn tại, có biện pháp tháo gỡ những tồn tại đó. Trên cơ sở phân tích đó, Agribank Hương Thủy đã có định hướng huy động tiền gửi cá nhân trong những năm tiếp theo như sau:

- Tăng cường công tác huy động tiền gửi bằng mọi biện pháp theo hướng coi tăng trưởng nguồn tiền gửi khách hàng là trọng tâm trên cơ sở nâng cao chất lượng và mở rộng dịch vụ thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế, mở rộng cung ứng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng để tăng nhanh số lượng khách hàng tới mở tài khoản giao dịch.

- Cải thiện một bước đáng kể chất lượng dịch vụ ngân hàng, cải tiến quy trình nghiệp vụ giảm bớt thủ tục giấy tờ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự an tâm cho khách hàng.

- Nghiên cứu thành lập thêm một số phòng giao dịch nhằm mở rộng nghiệp vụ Ngân hàng bán lẻ, tranh thủ những thuận lợi của thị trường và thực hiện tốt các đợt huy động vốn tập trung của ngành để tiếp tục củng cố nguồn vốn hiện có.

- Tiếp tục đa dạng hóa các hình thức gửi tiền với các mức lãi suất linh hoạt và hấp dẫn khách hàng, đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm, tác phong phục vụ thanh lịch của cán bộ công nhân viên Agribank Hương Thủy trong khi giao tiếp với khách hàng, để thông qua khách hàng chi nhánh có thể mở rộng hoạt động Marketing tới khách hàng mới.

Định hướng nhìn chung rất rõ ràng, tuy nhiên cái khó hiện nay là các bước đi hay giải pháp cụ thể như thế nào cho hợp lý. Để có được những giải pháp hữu hiệu cần phải có sự nghiên cứu, hệ thống hóa các kinh nghiệm từ thực tiễn qua nhiều năm đổi mới, đặc biệt là trong công tác huy động vốn trong cơ chế thị trường ở Việt Nam hiện nay.

3.2. CÁC GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO KHẢ NĂNG HUY ĐỘNG VỐN CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THỊ XÃ HƯƠNG THỦY

Chiến lược huy động vốn của chi nhánh Agribank Thị xã Hương Thủy hướng vào việc tăng trưởng nguồn vốn huy động cá nhân tại chỗ là hợp lý, giúp cho chi nhánh ngày càng tự chủ hơn trong hoạt động kinh doanh của mình. Tuy nhiên, chi nhánh còn gặp nhiều khó khăn và hạn chế do ảnh hưởng của các nhân tố chủ quan và khách quan. Để nâng cao khả năng huy động vốn cá nhân, việc làm cần thiết của ngân hàng là tìm những giải pháp có thể khắc phục những khó khăn và vướng mắc, từ đó đưa ra chiến lược huy động vốn thích hợp. Việc nâng cao lượng vốn huy động cho chi nhánh cần phải đảm bảo các yêu cầu:

- Tạo tính chủ động cho chi nhánh trong việc điều chỉnh khối lượng và cơ cấu vốn từ đó chủ động trong đầu tư cho vay và thu nợ.

- Phát triển nguồn vốn huy động đồng thời tiết kiệm chi phí.

- Phát huy khả năng và hiệu quả của nguồn vốn huy động đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Trên cơ sở các yêu cầu đó, chi nhánh Agribank Thị xã Hương Thủy có thể tham khảo thực hiện một số biện pháp sau:

3.2.1. Về chính sách lãi suất

Mỗi ngân hàng đều có một chiến lược kinh doanh riêng cho mình, trong đó chính sách về lãi suất là một yếu tố quan trọng. Lãi suất là yếu tố cấu thành phần lớn thu nhập và chi phí của ngân hàng vì vậy mọi biến động về lãi suất sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Do lãi suất có tầm quan trọng vì vậy xây dựng chiến lược lãi suất hợp lý là rất cần thiết, đặc biệt là trong hoạt động huy động vốn. Lãi suất là yếu tố tác động mạnh mẽ nhất đến lượng vốn huy động được của chi nhánh bởi vì trong cơ

cấu nguồn vốn thì tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng lớn (luôn > 70%) của tổng nguồn vốn huy động tại chỗ mà mục đích của cá nhân khi gửi tiền theo hình thức tiết kiệm là nhằm tìm kiếm một khoản thu nhập. Do vậy lãi suất ngân hàng là yếu tố đầu tiên mà người gửi tiền quan tâm để có sự lựa chọn gửi tiền vào ngân hàng hay là đầu tư vào các tài sản khác. Hiện nay tại Agribank Thị xã Hương Thủy khách hàng gửi tiền có kỳ hạn nếu như rút ra trước 2/3 thời hạn thì chỉ được hưởng lãi không kỳ hạn, còn nếu rút ra từ 2/3 thời hạn thì được hưởng 75% lãi suất. Điều này chỉ có thể phù hợp với loại tiền gửi kỳ hạn dưới 3 tháng. Còn đối với loại tiền gửi có kì hạn dài hơn (6 tháng, 12 tháng hoặc kỳ hạn dài hơn) thì không hợp lý, bất cập vì người gửi tiền bị thiệt thòi khi gửi tiền theo phương thức này nếu phải rút tiền trước hạn. Đây là nguyên nhân làm cho tỷ trọng tiền gửi 12 tháng và tiền gửi có kỳ hạn dài hơn chiếm tỷ trọng còn thấp và nó ảnh hưởng rất lớn đến việc huy động vốn trung và dài hạn của chi nhánh. Trong trường hợp này chi nhánh cần có chính sách trả lãi cho khách hàng theo mức lãi suất kỳ hạn trước đó. Ví dụ nếu người gửi rút tiền sau 5 tháng mà khoản tiền gửi theo kỳ hạn 6 tháng thì nên được hưởng lãi suất 3 tháng và 2 tháng còn lại theo lãi suất không kỳ hạn.

Ngân hàng cần có chính sách lãi suất linh hoạt phù hợp hơn nữa với cung cầu, với chính sách lãi suất cạnh tranh của các ngân hàng khác trên thị trường. Hiện nay nguồn huy động vốn tại chỗ của chi nhánh còn rất nhỏ so với các ngân hàng khác trên địa bàn. Do vậy ngân hàng cần có biện pháp tăng cường nguồn vốn huy động. Nếu ngân hàng tăng lãi suất tiền gửi thì phải tăng lãi suất cho vay. Điều đó sẽ gây khó khăn cho hoạt động của các doanh nghiệp đang sử dụng vốn vay của ngân hàng và ngân hàng sẽ khó khăn hơn trong hoạt động cho vay. Do vậy ngân hàng cần có chính sách lãi suất vừa hấp dẫn người gửi tiền vừa hạn chế gia tăng lãi suất đầu ra, cụ thể như:

- Nâng lãi suất đối với tiền gửi trung và dài hạn, hạ thấp lãi suất tiền gửi không kỳ hạn và kỳ hạn ngắn. Đảm bảo lãi suất trung bình không tăng lên đối với toàn bộ nguồn vốn huy động.
- Có biện pháp khuyến khích khách hàng duy trì số dư tài khoản với thời gian dài hơn thời hạn gửi ban đầu. Ví dụ: người gửi tiền với kỳ hạn 6 tháng nhưng qua 3 lần kỳ hạn gộp lãi mà người gửi vẫn chưa rút tiền thì ngân hàng nên có chính sách thưởng thêm một tỷ lệ % về lãi suất tiền gửi.
- Lãi suất được xây dựng phù hợp với từng đối tượng gửi tiền, từng khu vực dân cư và trong từng thời kỳ cụ thể. Lãi suất phải xây dựng dựa trên tình hình tăng trưởng kinh tế, tỷ lệ làm phát và biến động tỷ giá...
- Tuy nhiên, chiến lược lãi suất mà ngân hàng xây dựng thay đổi linh hoạt nhưng phải tuân theo lãi suất cơ bản của ngân hàng Nhà nước quy định và phải nằm trong biên độ giao động cho phép. Điều này vừa đảm bảo quyền lợi cho ngân hàng vừa đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.

3.2.2. Về công tác huy động vốn

Mở rộng huy động vốn là cơ sở để mở rộng hoạt động đầu tư tín dụng. Mặc dù nguồn vốn huy động tại Agribank Hương Thủy qua các năm là tương đối lớn nhưng để có thể đáp ứng tốt hơn nữa cho mục tiêu mở rộng tín dụng thì việc tăng trưởng nguồn vốn là cần thiết vì một ngân hàng có vốn lớn sẽ có ưu thế trong cạnh tranh. Để tăng nguồn vốn tạo tiền đề cho mở rộng đầu tư tín dụng của chi nhánh thì trong giai đoạn tới chi nhánh cần tham khảo thực hiện một số biện pháp sau:

3.2.2.1. Không ngừng tìm kiếm khách hàng tiềm năng

Mở rộng tìm kiếm các khách hàng có tiềm năng về nguồn vốn để nhận tiền vay, tiền gửi. Chú trọng việc thu hút nguồn vốn khách hàng cá nhân bằng việc huy động tiết kiệm , kỳ phiếu, tiền gửi cá nhân...để tạo sự ổn định về nguồn vốn. Đẩy mạnh huy động các khoản tiết kiệm của công chúng hiện

đang cất giữ dưới dạng Việt Nam đồng và ngoại tệ, vàng… thông qua các hình thức huy động hấp dẫn. Chú trọng hơn nữa việc phát hàng các giấy tờ có giá, phát triển mạnh các đơn vị đầu tư, thanh toán không dùng tiền mặt… Tạo liên kết, gắn bó và mối quan hệ lâu dài với các khách hàng cũ có lượng tiền gửi lớn để ổn định và duy trì nguồn tiền gửi lớn. Vào các dịp đặc biệt như ngày lễ, ngày tết,… chi nhánh nên mở các đợt huy động vốn và tung ra các sản phẩm, dịch vụ mới để thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

3.2.2.2. Đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn

Chi nhánh phải không ngừng đa dạng hóa sản phẩm huy động, nâng cao tính tiện ích của sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng

- Đối với tiền gửi không kỳ hạn: Mở các loại tài khoản phục vụ khách hàng thường xuyên giao dịch với chi nhánh. Tùy theo đối tượng khách hàng để mở cho họ một tài khoản thích hợp hoặc một khách hàng có thể mở một hay nhiều tài khoản để phù hợp với hoạt động kinh doanh của mình. Chi nhánh sẽ luôn có sự hướng dẫn và tạo điều kiện cho khách hàng chuyển số dư tài khoản này sang số dư tài khoản khác một cách dễ dàng và thuận tiện. Mở rộng xu hướng chung của ngân hàng là mở tài khoản cá nhân cho CBCNV của các doanh nghiệp và của các khu vực hành chính sự nghiệp. Nghiên cứu sử dụng tài khoản vãng lai ở những cơ quan doanh nghiệp hoạt động tốt, thu nhập cao và có sự đảm bảo, cam kết chắc chắn. Tạo điều kiện cho những người gửi tiền được hưởng các dịch vụ như thanh toán nhanh, chuyển tiền nhanh, thấu chi tài khoản theo mức thỏa thuận với ngân hàng.
- Đối với hình thức tiết kiệm có kỳ hạn, chi nhánh nên tiếp tục đẩy mạnh huy động vốn đối với hình thức này vì đây là điểm mạnh của Agribank Hương Thủy. Điều này sẽ tạo nhiều điều kiện để chi nhánh cho vay vốn trung và dài hạn. Chi nhánh phải không ngừng hoàn thiện và phát triển các hình thức huy động tiết kiệm hiện có đồng thời xây dựng các hình thức huy động

mới. Ngoài những

hình thức huy động truyền thống ngân hàng nên đưa ra một số hình thức mới vừa có tính chất huy động vừa có tính chất cho vay nhằm giải quyết mối quan hệ giữa huy động vốn và sử dụng vốn như tiết kiệm có mục đích và tiết kiệm dưỡng lão:

- Tiết kiệm có mục đích: Đó là hình thức tiết kiệm trung dài hạn với mục đích như xây dựng nhà ở, mua ô tô… Người gửi tiền có thể thỏa thuận với ngân hàng hàng tháng trích từ tiền lương của mình một số tiền nhất định để chuyển vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm có mục đích. Với tài khoản này người gửi sẽ nhận được mức lãi suất thấp hơn lãi suất tiền gửi tiết kiệm nhưng họ sẽ được ngân hàng cho vay tiền để thực hiện mục đích khi số tiền đạt tới 2/3 giá trị ký kết mua tài sản. Hiện nay hình thức này đang rất được khách hàng quan tâm vì nhu cầu mua sắm ô tô, mua nhà… đang trở nên thịnh hành. Thiết nghĩ Agribank Hương Thủy cần triển khai thực hiện. Hình thức này sẽ giúp cho Agribank Hương Thủy thu hút ngày càng nhiều lượng tiền nhàn rỗi trong dân cư, mặt khác có thể giúp cho chi nhánh gia tăng nguồn vốn trung và dài hạn.

- Tiết kiệm dưỡng lão: Hợp đồng tiết kiệm dưỡng lão có thể coi là sản phẩm kết hợp giữa bảo hiểm và ngân hàng. Đó là một loại bảo hiểm nhân thọ đặc thù do ngân hàng cung cấp cho dân cư nhằm bổ sung cho sự thiếu vắng về loại sản phẩm này trên thị trường bảo hiểm Việt Nam nhờ các lợi thế sau:

- Cung cấp cho người dân dịch vụ quản lý nguồn tích lũy của cá nhân để đảm bảo cuộc sống khi về già hoặc hết khả năng lao động mà không đòi hỏi quá nhiều giấy tờ, thủ tục hành chính như các loại bảo hiểm khác.
- Phần gốc không mất đi nếu người thụ hưởng mất trước thời hạn mà sẽ được thừa kế trọn vẹn theo pháp luật.
- Tính linh hoạt, mềm dẻo của một số sản phẩm tiền tệ được thể hiện

ở chỗ người gửi tiền được toàn quyền quyết định về số tiền gửi mỗi lần tùy theo khả năng tích lũy của mình chứ không bó buộc định kỳ, định mức như đóng bảo hiểm.

- Khi cung cấp các loại tiết kiệm dưỡng lão này Agribank Hương Thủy sẽ khai thác được ưu thế về mặt tài chính của một loại sản phẩm bảo hiểm truyền thống. Ngân hàng thu nhận và quản lý được một nguồn tiền ổn định, liên tục và lâu dài. Vì vậy ngân hàng có quyền quyết định để sử dụng đầu tư trung và dài hạn.

Với các sản phẩm tiền gửi này chi nhánh có thể phối hợp với các công ty bảo hiểm có uy tín, các công ty phát triển nhà ở để phối hợp bán chéo sản phẩm với nhau. Sự kết hợp này sẽ giúp khách hàng cảm thấy thuận tiện đó là khi giao dịch với Agribank Hương Thủy còn có thể sử dụng các loại hình dịch vụ tài chính đa dạng.

Chi nhánh nên đưa ra nhiều hình thức phù hợp với nhu cầu của khách hàng, sự tiện lợi về lãi suất, cầm cố, chuyển nhượng, thời gian thanh toán, số dư tiết kiệm…

3.2.2.3. Phát triển các dịch vụ đa dạng liên quan đến huy động vốn

Agribank Hương Thủy cần phát triển hơn nữa các dịch vụ của Ngân hàng để thu hút nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư vì hiện nay phương thức cạnh tranh hiện đại giữa các ngân hàng là cạnh tranh bằng loại hình và chất lượng dịch vụ. Một số khó khăn, vướng mắc của các hoạt động dịch vụ tác động trực tiếp đến khả năng tăng trưởng nguồn huy động của các ngân hàng thương mại. Do đó, Agribank Hương Thủy cần chú trọng đến phát triển các dịch vụ mà quan trọng hơn cả là cải thiện chất lượng và gia tăng tiện ích, đặc biệt là dịch vụ thanh toán thẻ, đây là hình thức thanh toán không dùng tiền mặt rất thuận tiện và nhanh chóng. Điều này góp phần tăng khối lượng khách hàng giao dịch với chi nhánh thông qua hình thức thanh toán không dùng tiền mặt. Cụ thể cần nghiên cứu áp dụng các biện pháp sau:

- Agribank Hương Thủy nên đề xuất với Agribank tỉnh để trang bị thêm máy rút tiền tự động ở khu vực khu công nghiệp Phú Bài vì ở khu vực

này có số lượng công nhân lớn, lượng nhu cầu rút tiền lớn mà lại không có máy ATM.

Muốn rút tiền phải lên phía trung tâm thì mới có máy ATM. Điều này gây ra phiền toái cho khách hàng. Mở rộng máy rút tiền tự động ATM ở các điểm dân cư, các phòng giao dịch nhằm huy động một lượng tiền nhàn rỗi của người dân. Đây là tiềm năng lớn trong huy động nguồn vốn nhàn rỗi cần khai thác trong dân cư. Đồng thời, bên cạnh đó, Agribank Hương Thủy cần nhanh chóng xử lý, kịp thời phát hiện những sự cố kỹ thuật xảy ra với máy cũng như những khiếu nại của khách hàng liên quan đến các sự cố về thẻ khi giao dịch.

- Phát triển thêm các tính năng tiện ích của máy rút tiền tự động như thanh toán hóa đơn tiền điện, tiền nước, tiền điện thoại, nộp cước trả trước tiền điện thoại di động hay nộp tiền mặt trực tiếp qua ATM mà hiện nay chỉ có ngân hàng Đông Á thực hiện được chức năng này.

- Có thể mở rộng thêm các dịch vụ cho thuê két sắt ở ngân hàng để khách hàng có thể gửi tài sản an toàn tại ngân hàng trước tâm lý hay giữ những vật có giá trị lớn trong nhà của đại đa số người dân hiện nay. Thực hiện được điều này, Agribank Hương Thủy vừa thu được phí dịch vụ lại có thể khai thác thêm thông tin để vận động khách hàng, tư vấn khách hàng trước sự lựa chọn gửi tài sản như vàng bạc, ngoại tệ, kim khí quý hay gửi tiền vào lấy lãi.

- Duy trì mối quan hệ đối với các công ty bảo hiểm lớn. Bên cạnh mục tiêu khoán doanh số sản phẩm huy động vốn thì doanh số bán bảo hiểm cũng phải được tính vào doanh số thưởng cho đơn vị thực hiện.

- Hoạt động tư vấn cho khách hàng, theo đó ngân hàng cung cấp cho khách hàng các thông tin về thị trường trong và ngoài nước, lập dự án, phân tích dự án, tư vấn pháp lý, tư vấn tài chính… cho khách hàng. Tính khả thi của hoạt động này rất cao nhờ ngân hàng có lượng thông tin lớn, quan hệ rộng và có đội ngũ cán bộ am hiểu trên nhiều lĩnh vực, đặc biệt là tài chính, pháp lý và thị trường…

3.2.3. Về phát triển nguồn nhân lực

3.2.3.1. Chú trọng công tác đào tạo và nâng cao năng lực cán bộ

Con người chính là yếu tố quan trọng nhất cho quá trình phát triển ngân hàng. Nhân lực tốt không những làm chủ mạng lưới, công nghệ, quy trình… và điều quan trọng hơn cả là tạo ra và duy trì các mối quan hệ bền vững với khách hàng. Một NHTM chỉ có thể phát triển bền vững nếu có một nền tảng khách hàng bền vững. Máy móc, công nghệ, thiết bị không làm thay đổi con người trong lĩnh vực này. Chính vì tầm quan trọng đó nên Agribank Hương Thủy cần phải có chính sách nhân sự hợp lý. Trước hết, chi nhánh cần tập trung vào việc đào tạo mà cụ thể là:

- Agribank Hương Thủy không ngừng động viên, cử cán bộ công nhân viên tham dự những đợt tập huấn, hội thảo nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ do Agribank Việt Nam và Ngân hàng Nhà nước mở; cập nhật kiến thức kinh doanh cơ bản theo cơ chế thị trường cho nguồn cán bộ hiện có. Chỉ có liên tục nâng cao trình độ cán bộ thì Agribank Hương Thủy mới theo kịp sự đổi mới, tiến bộ của xã hội để chi nhánh ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, đáp ứng yêu cầu ngày càng phức tạp và chịu áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt của môi trường kinh doanh đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- Chú trọng đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng quản lý cho cán bộ quản lý cấp trung và cấp cao nhằm tạo sự đột phá về tư duy và kỹ năng quản lý theo cơ chế thì trường, tạo tiền đề cho việc triển khai các kế hoạch cải tổ, cải cách và chấp nhận sự thay đổi ở các cấp điều hành và cấp thực hiện.

- Đa dạng hóa việc đào tạo các kỹ năng chuyên nghiệp cho đội ngũ giao dịch viên và chuyên viên quan hệ khách hàng tại các phòng giao dịch nhằm tạo dựng phong cách kinh doanh hiện đại. Bởi bên cạnh việc nâng cao trình độ chuyên môn, nhân viên ngân hàng đặc biệt là các giao dịch viên –

những người hàng ngày trực tiếp tiếp xúc, giao dịch với khách hàng - cần phải có thái độ nhiệt tình, vui vẻ, lịch sự, cởi mở. Những nhân viên này đóng vai trò tạo nên bộ mặt của ngân hàng. Vì vậy chi nhánh phải bố trí, khuyến khích nhân viên đón tiếp khách hàng như thế nào để cho khách hàng cảm thấy đang được đón tiếp nồng nhiệt, vui vẻ và niềm nở. Nhân viên luôn phải nhiệt tình chỉ dẫn cho khách hàng vào làm việc ở phòng, ban nào, quy trình thủ tục mà khách hàng cần phải thực hiện... để tiết kiệm thời gian cho khách hàng. Đây là một nghệ thuật trong giao tiếp với khách hàng, đánh vào tâm lý nôn nóng, không thích chờ đợi của khách hàng. Một khi khách hàng vui vẻ, thỏa mãn khi gửi tiền vào ngân hàng trong lần đầu tiên thì họ không những sẽ gửi tiếp vào lần sau mà còn tuyên truyền, giới thiệu cho người than, bạn bè đến gửi tiền, giao dịch tại chi nhánh.

- Hiện nay trình độ ngoại ngữ của một số nhân viên Agribank Hương Thủy – đặc biệt là các nhân viên lớn tuổi còn hạn chế. Do vậy, song song với với việc đào tạo kiến thức và kỹ năng cơ bản thì Agribank Hương Thủy cần quan tâm đến việc đào tạo ngoại ngữ (đặc biệt là tiếng Anh) ở các phòng giao dịch để đón trước thời cơ mở rộng hoạt động giao dịch với người nước ngoài khi nền kinh tế ngày càng mở cửa, cũng như gia tăng khả năng quan hệ giao dịch với các ngân hàng nước ngoài ở Việt Nam và các nước trên thế giới.

3.2.3.2. Xây dựng văn minh giao tiếp khách hàng

Xây dựng văn minh giao tiếp khách hàng là một bộ phận quan trọng trong xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

Giao tiếp là hoạt động phổ biến nhất trong hoạt động của con người. Nó là nhu cầu không thể thiếu của con người. Hoạt động giao tiếp sẽ mang lại cho khách hàng sự thỏa mãn. Một lời nói hay, một cử chỉ đẹp có thể biến thành tiền bạc, tạo nên những ấn tượng tốt đẹp, sự tin cậy. Nếu không, nó có

thể phá vỡ các mối quan hệ, làm mất khách hàng, tổn hại đến chính uy tín của bản thân doanh nghiệp.

Văn minh giao tiếp khách hàng chỉ trình độ của một nhà cung cấp dịch vụ nói chung hay nhân viên ngân hàng nói riêng trong việc giao tiếp và xử lý công việc một cách lịch thiệp, nhanh chóng vừa đảm bảo hiệu quả công việc, vừa đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Xuất phát từ thực tế khách hàng là yếu tố quan trọng nhất trong kinh doanh, khách hàng là sự tồn tại của các doanh nghiệp, hãy làm tất cả vì sự hài lòng của khách hàng, nên phương châm của Agribank Hương Thủy phải đặt ra là nhân viên phải biết đặt mình vào vị trí của người khác, hiểu được ý muốn của họ và suy xét trên lập trường của chính họ. Nhìn chung văn minh giao tiếp của khách hàng là tổng hợp của các yếu tố như: trang phục văn minh, lịch sự; thái độ nhiệt tình và chu đáo; biết lắng nghe ý kiến khách hàng; nắm vững nghiệp vụ.

Tất cả cán bộ, nhân viên của Agribank Hương Thủy từ cấp thấp nhất cũng cần phải có tinh thần tận tụy vì sự thành công của chính sách khách hàng. Văn hóa và phong cách của toàn ngân hàng cũng như của mỗi thành viên đều nhằm tạo ra sự thỏa mãn cho khách hàng. Chính sách này không chỉ đơn thuần là việc thiết lập một bộ phận riêng biệt giải quyết những thắc mắc của khách hàng mà phải được hòa trộn vào mọi hoạt động của tất cả các phòng ban, nếu như không thuộc phạm vi giải quyết của phòng này thì phải kết hợp với phòng ban khác giải quyết.

Mọi thành viên của Agribank Hương Thủy cần hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của khách hàng bên trong (cán bộ, nhân viên) và khách hàng bên ngoài. Họ cần phải hiểu rõ chính sách khách hàng là gì, tại sao phải sử dụng chính sách này, điều gì làm cho khách hàng thỏa mãn và cần phải làm gì để đáp ứng nhu cầu của khách hàng?

Dịch vụ khách hàng sẽ không thể tồn tại nếu thiếu sự hiểu biết một cách hệ thống và sâu sắc của nhân viên ngân hàng. Khi khách hàng gửi tiền hỏi thêm thông tin về các dịch vụ khác mà ngân hàng cung cấp không thuộc nghiệp vụ của bộ phận huy động vốn, Agribank Hương Thủy sẽ không thể chấp nhận xuất hiện những câu trả lời thiếu trách nhiệm của nhân viên chi nhánh mình như: "không biết" hoặc " đây không phải là nhiệm vụ của bộ phận"…. Điều này đòi hỏi nhân viên của chi nhánh phải có một sự hiểu biết tổng thể nói chung về các dịch vụ của chi nhánh đang triển khai, sau đó, nếu không thuộc phạm vi quản lý của bộ phận mình phải có trách nhiệm giới thiệu khách hàng đến liên hệ với các bộ phận có liên quan. Điều này sẽ để lại ấn tượng tốt đẹp, tình cảm thân thiện trong mắt khách hàng. Ngoài ra, ngay cả trong cung cách giao tiếp như: trong lời ăn tiếng nói hàng ngày, cách đi đứng, cách nói chuyện qua điện thoại… cũng phải được cán bộ nhân viên tiếp thu triệt để, thực hiện và phát huy tốt kỹ năng giao tiếp và đàm phán với khách hàng. Do đó, Agribank Hương Thủy cần xác định chính sách phát triển dịch vụ khách hàng không phải là chính sách hay hoạt động ngắn hạn mà cần phải được chi nhánh duy trì thường xuyên và lâu dài. Dịch vụ khách hàng phải thường xuyên ở trong đầu mọi thành viên, kể cả những người trực tiếp hay không trực tiếp giao dịch với khách hàng và nó phải ảnh hưởng đến tất cả các hoạt động của họ.

Để xây dựng được văn minh giao tiếp khách hàng như trên thì Agribank Hương Thủy cần phải xây dựng quy trình giao tiếp khách hàng bởi có như vậy thì mới tạo được dấu ấn và bản sắc của Agribank Hương Thủy. Cụ thể quy trình giao tiếp khách hàng cần có các vấn đề cơ bản sau:

- Quy định về trang phục đối với cán bộ: yêu cầu bắt buộc đối với cán bộ nhất là cán bộ trực tiếp giao dịch với khách hàng phải có trang phục thống nhất và đeo biển hiệu trong khi làm việc. Biển hiệu tên của cán bộ cũng

cần

có sự thống nhất trong toàn hệ thống và thiết kế sao cho 2 mặt đều như nhau để tránh bị lật do vô tình hay hữu ý. Nội dung này đã quy định trong nội quy lao động của mỗi đơn vị. Vì vậy, Agribank Hương Thủy cần thiết nhắc lại, bổ sung, chỉnh sửa để tạo nên nét riêng biệt, mang đậm bản sắc của Agribank.

 Quy định trong giao tiếp, phục vụ khách hàng: Quy định những nội dung cơ bản đối với cán bộ ngân hàng kể từ khi gặp gỡ cho đến khi kết thúc một giao dịch được cụ thể hóa theo nội dung tiêu chuẩn "5C" như sau:

- " Cười" (mỉm cười): chào đón và hướng dẫn khách hàng. Đây là yêu cầu bắt buộc khi khách hàng đến với chi nhánh, là yêu cầu rất đơn giản mà ai cũng có thể thực hiện được. Nhưng yêu cầu này lại rất quan trọng vì nó sẽ tạo tiền đề cho những quyết định sau này của khách hàng là có đồng ý sử dụng sản phẩm của ngân hàng hay không đồng nghĩa với việc ngân hàng sẽ nhân được tiền (tăng thu nhập) hay là không nhận được tiền vì mất khách hàng?
- "Chia sẻ", cảm thông: Mỗi một cán bộ của Agribank Hương Thủy phải luôn chia sẻ, cảm thông với khách hàng, cần phải xác định khách hàng chính là người nuôi ta chứ không phải đến để nhờ vả. Nhiều việc làm rất nhỏ nhưng mang lại lợi ích rất lớn vì sức lan tỏa nhanh và rộng. Ví dụ: khách hàng bị ướt vì trời mưa, nhân viên tìm khăn lau, áo mưa cho khách hàng, tặng áo mưa khi khách hàng ra về mà quên áo mưa; khách hàng bị nắng, nhân viên tìm dù để cho họ được ngồi nơi dim mát; khi phát hiện tiền của khách gửi tiền có tiền giả thì cần chia sẻ kinh nghiệm phân biệt tiền thật – giả, hỏi han, động viên, tìm cách giúp khách hàng đòi lại thay vì la toáng lên, mắng mỏ khách hàng là sử dụng tiền giả; khi khách hàng gửi xe bị thủng xăm, mất chìa khóa thì bảo vệ kiêm cán bộ trông xe phải gọi thợ giúp khách hàng sửa chữa hoặc nếu chi phí nhỏ có thể đề xuất lãnh đạo chi trả…
- "Chu đáo, ân cần": trong quy trình thực hiện nghiệp vụ cần phải ân

cần, chu đáo thể hiện trong việc hướng dẫn tận tình, đi nhẹ, nói khẽ, xử lý công

việc, xử lý các tình huống nhanh, chính xác và đặc biệt phải luôn có thái độ cầu thị, chú ý lắng nghe ý kiến của khách hàng. Trong trường hợp khách hàng phải chờ lâu do lỗi đường truyền, lỗi hệ thống (gọi chung là lỗi do phía chi nhánh) thì nhất thiết người có thẩm quyền phải thông báo để được sự chia sẻ, cảm thông của khách…

- "Chăm sóc": cần mở rộng chính sách, chiến lược chăm sóc như tặng quà sinh nhật, thăm hỏi khi ốm đau đối với những khách hàng thân thiết, khách hàng VIP… Thời điểm và cách thức tặng quà phải thể hiện và mang đậm nét văn hóa, truyền thống dân tộc, không quá lạm dụng dẫn tới việc phản tác dụng của việc tặng quà, khuyến mại hoặc vi phạm pháp luật.
- " Cảm ơn và hẹn gặp lại": khi khách hàng ra về cần cảm ơn, mong muốn được gặp lại và nên để ý xem khách hàng có cần sự giúp đỡ nào không như mang vác đồ đạc, túi, bao đựng tiền… để hỗ trợ kịp thời.

 Đánh giá kết quả thực hiện: cần phải thiết kế bảng câu hỏi để hàng ngày có thể thăm dò ý kiến, đánh giá sự hài lòng của khách hàng về chất lượng sản phẩm của dịch vụ của Agribank Hương Thủy. Đây cũng chính là cơ sở trong việc đánh giá và phân loại cán bộ hàng tháng, hàng quý, hàng năm để trả lương theo vị trí và chất lượng, hiệu quả công việc đồng thời có biện pháp chấn chỉnh, cải tiến kịp thời.

 Triển khai học tập và thực hiện: xây dựng cho được quy trình giao tiếp phục vụ khách hàng, triển khai học tập, tuyên truyền cho các đối tượng, đi đôi với việc tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chặt chẽ. Làm được điều này, tin chắc rằng chỉ sau một vài năm, văn hóa giao tiếp của Agribank Hương Thủy nói riêng và Agribank nói chung sẽ lan tỏa nhanh, hình ảnh và những dấu ấn tốt đẹp sẽ đọng lại trong tâm trí của khách hàng, góp phần khẳng định bản sắc và thương hiệu của Agribank Hương Thủy so với các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn Thi xã Hương Thủy.

3.2.3.2. Áp dụng triệt để phương pháp trả lương dựa trên hiệu quả công việc

Bên cạnh việc đào tạo đội ngũ CBCNV, Agribank Hương Thủy cũng cần phải xây dựng hệ thống lương, thưởng và phúc lợi công bằng, rõ ràng. Agribank Hương Thủy đã chi phí nhiều để đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ CBCNV, thu hút và giữ chân người tài. Việc tổng kết, đánh giá lại hiệu quả của việc đầu tư này là cần thiết. Xây dựng một hệ thống đánh giá hiệu quả công việc cho nhân viên để nâng cao ý thức, vai trò của họ và sự cố gắng để đạt được những mục tiêu ngân hàng đề ra, từ đó có những chế độ đãi ngộ phù hợp. Hệ thống các tiêu chuẩn đánh giá phải làm rõ lên được sự khác biệt giữa người làm tốt và người làm không hiệu quả. Trên cơ sở hệ thống những đánh giá này mà đưa ra chính sách tăng lương, nâng lương trước thời hạn, thăng chức và thưởng cho CBCNV một cách công bằng và hợp lý.

Chi nhánh có thể căn cứ vào doanh số huy động vốn mà các nhân viên đạt được để tính lương tăng thêm, nên tính trung bình trong toàn năm để có thể bù trừ nhau giữa các tháng trong năm và cũng không nên áp dụng mức trần cho các mức thưởng. Cứ huy động được nhiều thì lương thưởng sẽ cao. Tránh trường hợp quy định mức thưởng cao nhất thì tâm lý của nhân viên sẽ làm đến mức đó thôi, không có động lực để tìm nguồn huy động vốn thêm. Bởi vì tâm lý sẽ không có động lực khi họ biết rõ họ đã ở ngưỡng trần, có huy động thêm nữa cũng không được thưởng, trái lại còn bị lấy đó làm chỉ tiêu để so sánh ở các kỳ sau. Nếu như vậy thì chi nhánh sẽ mất đi một nguồn vốn huy động đáng kể.

Phát triển nghề nghiệp và cơ hội thăng tiến cũng là một yếu tố cần được Agribank Hương Thủy quan tâm. Đó là một trong những yếu tố quan trọng quyết định nhân viên có gắn bó lâu dài với Agribank Hương Thủy hay

không. Đặc biệt là những nhân viên có năng lực và tiềm năng mà Agribank Hương Thủy đã mất công sức và tiền bạc để đào tạo, muốn giữ chân.

Agribank Hương Thủy cần sắp xếp đội ngũ cán bộ một cách hợp lý, phù hợp với trình độ chuyên môn và điều kiện gia đình của mỗi cán bộ công nhân viên. Điều này sẽ khuyến khích được cán bộ của chi nhánh phát huy tối đa khả năng của mình trong công việc. Mặt khác, lãnh đạo của chi nhánh cần quan tâm động viên, chăm sóc hơn nữa đến cán bộ công nhân viên trong chi nhánh, phòng giao dịch mà mình quản lý, tạo cho họ môi trường làm việc thuận lợi, với tâm lý thoải mái, tạo không khí sao cho cán bộ công nhân viên thấy được Agribank Hương Thủy là một gia đình lớn, để họ yên tâm công tác và cống hiến. Điều này thúc đẩy cán bộ công nhân viên trong chi nhánh hết sức cố gắng, hết lòng làm việc để Agribank Hương Thủy ngày càng lớn mạnh, đạt kết quả kinh doanh cao. Công tác tổ chức đào tạo cán bộ phải coi việc phát triển nguồn nhân lực là nhân tố quyết định mọi thắng lợi trong hoạt động kinh doanh.

3.2.4. Về phát triển mạng lưới, cơ cấu tổ chức và trang bị cơ sở vật chất hiện đại

3.2.4.1. Xây dựng và mở rộng mạng lưới chi nhánh

Sau gần 30 năm hoạt động trên địa bàn thị xã Hương Thủy thì Agribank Hương Thủy hiện có 01 trung tâm và 02 phòng giao dịch. So sánh với các NHTM khác trên địa bàn thì Agribank Hương Thủy đang chiếm ưu thế hơn về số lượng phòng giao dịch. Tuy nhiên điều này không có nghĩa là chi nhánh có thể yên tâm, không cần quan tâm đến việc mở rộng mạng lưới chi nhánh. Bởi ở 2 xã vùng núi của địa bàn là Phú Sơn và Dương Hòa thì chủ yếu vẫn phụ thuộc hoàn toàn vào cán bộ tín dụng phụ trách địa bàn. Mà cán bộ thì chỉ hay đi về địa bàn vào những ngày cố định trong tuần. Điều này khiến cho khách hàng ở đây rất bị động trong việc gửi tiền tiết kiệm bởi đi về

điểm giao dịch thì đường sá khó khăn, mà về gửi rồi thì khi cần có việc rút tiền cũng khó nên phần lớn tâm lý của họ sẽ là để tiền trong nhà cho tiện. Điều này sẽ khiến cho chi nhánh mất đi một nguồn vốn huy động lớn, lãng phí nguồn vốn này. Thiết nghĩ chi nhánh nên nghiên cứu thêm việc mở thêm 2 điểm giao dịch để hỗ trợ thêm cho công tác huy động vốn, các nghiệp vụ khác cho lượng khách hàng ở đây, tạo ra sự gần gũi, thân thiện hơn trong mắt các khách hàng.

Sau khi thực hiện thành công mục tiêu chiếm lĩnh thị phần trong giao dịch với các khối khách hàng, Agribank Hương Thủy cần thực hiện giải pháp cơ cấu tổ chức theo đối tượng khách hàng kết hợp sản phẩm nhằm mục tiêu đáp ứng các yêu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Tổ chức hoạt động của chi nhánh sẽ được phân theo nhóm/ khối đối tượng phục vụ chuyên biệt: khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp, các định chế tài chính.

3.2.4.2. Phát triển công nghệ và trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại

Để chất lượng sản phẩm dịch vụ huy động vốn, đặc biệt là huy động vốn khách hàng cá nhân có thể đáp ứng được các yêu cầu ngày càng phức tạp và tinh vi của khách hàng, đòi hỏi công nghệ phải không ngừng được cải tiến, nâng cấp và hiện đại, thực sự trở thành một công cụ hỗ trợ đắc lực cho các nhân viên ngân hàng trong điều kiện khoa học công nghệ phát triển như hiện nay. Một trong những biện pháp hữu hiệu để nâng cao khả năng huy động vốn là áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật công nghệ vào các nghiệp vụ của ngân hàng, nhằm mở rộng các tiện ích cho khách hàng cũng như đảm bảo quy trình thủ tục được diễn ra nhanh chóng. Hiện nay, hệ thống công nghệ thông tin của Agribank đang được quan tâm đầu tư hiện đại hóa, tạo điều kiện để Agribank Hương Thủy đa dạng hóa sản phẩm với mức độ tiện ích cao nhất.

- Áp dụng công nghệ hiện đại vào công tác thanh toán của Ngân hàng. Hiện nay Agribank Hương Thủy đang sử dụng phần mềm APICAS vào trong các giao dịch, mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt, qua việc mở tài khoản cá nhân, dịch vụ thẻ ATM tại các phòng giao dịch,… Ngân hàng tiếp tục cải tiến và mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt, nhất là mở tài khoản, thanh toán séc cá nhân và cung ứng các tiện ích thông qua dịch vụ rút tiền tự động qua máy ATM là một trong những biện pháp tập trung vốn vào Ngân hàng có hiệu quả. Trước đây hệ thống quản lý rời rạc thì bây giờ chuyển sang quản lý tập trung hơn, tất cả các giao dịch đều được chuyển đổi sang trực tuyến. Tại bất cứ nơi đâu khách hàng cũng có thể sử dụng dữ liệu của mình thông qua các phòng giao dịch hay tự truy cập trên internet. Trước đây mỗi nhân viên phải thuộc lòng tài khoản của khách hàng thì hiện nay tất cả đã có sẵn trên phần mềm nên họ sẽ thao tác nhanh hơn, năng suất hơn và độ chính xác cao hơn. Các nhân viên ngân hàng phải trở thành người tư vấn cho khách hàng chứ không phải chỉ ngồi loay hoay với mã số.

Hệ thống dữ liệu tập trung cũng giúp cho mỗi người có những báo cáo nhanh chóng, chính xác để có thể quyết định công việc hàng ngày, hàng giờ của mình. Lỗ lãi có thể tính toán ngay được, lượng tiền mặt đang nằm ở đâu, chi nhánh nào, điều hòa thanh khoản ra sao… Hệ thống công nghệ thông tin vì thế đã đóng góp nhiều cho sự phát triển của Agribank Hương Thủy, tạo điều kiện thiết lập chính xác hơn về chiến lược kinh doanh, giúp ban giám đốc có thể chủ động theo dõi thường xuyên để có những tác động kịp thời và đưa ra những quyết định mang tính chiến lược đối với sự phát triển của Agribank Hương Thủy.

- Hoàn thiện hệ thống bảo mật, hệ thống quản lý chăm sóc khách hàng. Phải luôn đổi mới công nghệ, mở rộng và phát triển công nghệ thanh toán qua Ngân hàng. Tiếp tục triển khai đề án tổng thể về phát triển công

nghệ thông tin, bao gồm trang thiết bị và nâng cao trình độ vận hành, xử lý. Tổ chức khai thác thiết bị đã đạt hiệu quả cao hơn, mặt khác tranh thủ trang thiết bị kỹ thuật tiên tiến, nhanh chóng hiện đại hoá công nghệ Ngân hàng để theo kịp với Ngân hàng trong khu vực và quốc tế.

- Tiếp tục phát triển các dịch vụ ngân hàng trực tuyến như Home banking, Phone banking, SMS banking, Mobile banking. Đây là xu hướng phát triển trong tương lai, kháh hàng có thể sử dụng dịch vụ ngân hàng ở mọi lúc, mọi nơi.

- Chi nhánh cần tiến hành nối mạng với các ngân hàng khác và một số các doanh nghiệp có tiềm lực kinh tế lớn như: Bưu điện, điện lực, công ty Bảo hiểm,... để thực hiện giao dịch qua mạng nhằm rút ngắn thời gian giao dịch, thời gian chờ đợi của khách hàng. Điều này sẽ mang đến cảm giác thoải mái cho khách hàng khi đến giao dịch với chi nhánh bởi vì họ có thể chủ động giao dịch tại nhà mà không cần mất thời gian đi đến ngân hàng và chờ đợi.

3.2.5. Về chiến lược Marketing

Lịch sử hình thành Marketing đã khẳng định: Marketing là sản phẩm của nền kinh tế thị trường. Marketing đã trở thành hoạt động không thể thiếu trong các doanh nghiệp nói chung và trong các NHTM nói riêng. Có thể thấy rằng, trong thời gian qua, các NHTM đã rất tích cực trong việc tiến hành các hoạt động Marketing. Các chương trình khuyến mãi làm thẻ, quảng cáo thương hiệu, huy động vốn với lãi suất cao, các chương trình quảng cáo trên phương tiện thông tin đại chúng… liên tục được áp dụng rộng rãi để tạo tiền đề để các NHTM đạt được những kết quả nhất định và nâng cao hoạt động Marketing ngân hàng tiến dần đến thông lệ khu vực và quốc tế. Do đó, trong thời gian tới Agribank Hương Thủy cần đặc biệt chú ý đến việc phát triển thương hiệu, chủ động hơn trong việc tìm đến với khách hàng, tiếp thị khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Agribank Hương Thủy. Ngân hàng

phải làm thế nào cho người dân biết được hoạt động của mình và thấy được lợi ích khi giao dịch với ngân hàng. Các biện pháp cụ thể cần thực hiện là:

- Tăng cường các hoạt động quảng cáo: Trong hoạt động huy động vốn, việc quảng cáo nên tập trung vào một số vấn đề như lãi suất tiền gửi, các hình thức huy động, lợi ích mà khách hàng có thể nhận được khi gửi tiền, khai trương các quỹ tiết kiệm mới, những sản phẩm mà ngân hàng cung ứng... Thực tế cho thấy nhiều khi ngân hàng phát hành kỳ phiếu với lãi suất hấp dẫn để huy động vốn trong thời gian ngắn cho hoạt động kinh doanh nhưng vẫn không được người dân hưởng ứng. Nguyên nhân là phần lớn người dân không được thông tin đầy đủ và kịp thời về các gói sản phẩm này, ngoại trừ những khách hàng thường xuyên liên hệ với ngân hàng. Vì vậy, việc quảng cáo nên tiến hành thường xuyên trên một số phương tiện thông tin đại chúng như truyền hình, đài phát thanh, báo chí... Đặc biệt khi áp dụng hình thức huy động vốn mới thì cần tuyên truyền một cách thường xuyên về lợi ích của nó. Tuy nhiên chi nhánh cũng không nên thụ động ngồi chờ khi tới đợt huy động thì mới quảng cáo rầm rộ gây tốn kém mà nên có sự chuẩn bị từ trước nhằm tiết kiệm các chi phí phát sinh không cần thiết.

Bên cạnh việc quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng thì Agribank Hương Thủy có thể áp dụng hình thức quảng cáo trực tiếp bằng tờ rơi. Tờ rơi này có thể được để sẵn trong các hộp ở quầy tiết kiệm, quầy giao dịch của chi nhánh. Nội dung tờ rơi gồm các thông tin cơ bản về các dịch vụ hiện có của Agribank Hương Thủy như: các hình thức huy động vốn, các mức lãi suất hiện hành, lãi suất cho vay và các dịch vụ thanh toán khác. Đây là hình thức quảng cáo vừa rẻ, đơn giản mà thông tin đến với từng khách hàng cụ thể hơn, mang lại hiệu quả cao.

Một hình thức quảng cáo có chi phí thấp là dán các tờ áp phích tại các trụ sở, quầy giao dịch, quỹ tiết kiệm... của chi nhánh. Chi nhánh cũng đã và

đang áp dụng hình thức này để đưa thông tin về các sản phẩm huy động vốn của mình tới đông đảo khách hàng hơn.

Hiện nay việc quảng bá thương hiệu của Agribank Hương Thủy vẫn chưa được chú trọng, phụ thuộc hoàn toàn vào trang web hay sự chỉ đạo của cấp trên. Hơn nữa, chi nhánh vẫn luôn tự tin là hình ảnh của mình đã được nhiều khách hàng biết đến do đã có hơn 30 năm hoạt động trên địa bàn. Tuy nhiên, với điều kiện phát triển như hiện nay, nếu không chủ động quảng bá hình ảnh của mình trong tâm trí khách hàng thì rất dễ bị mất khách hàng do đập vào tâm trí của họ dần bị thay thế bởi các ngân hàng khác do hình ảnh của chi nhánh không được nhắc tới. Do vậy, Agribank Hương Thủy nên chủ động hơn trong việc quảng bá hình ảnh của mình đến với đa số khách hàng.

 Song song với các hình thức quảng cáo là khuyến mãi: Hình thức này sẽ giúp chi nhánh đẩy mạnh hoạt động quảng cáo thu hút vốn cho ngân hàng. Agribank Hương Thủy cần phải nắm bắt tâm lý của người tiêu dùng bao giờ cũng rất quan tâm đến các hình thức khuyến mãi, các đợt khuyến mãi để chi nhánh có thể chủ động đưa ra nhiều hình thức khuyến mãi khác nhau đem lại những lợi ích thiết thực và hấp dẫn đến từng nhóm đối tượng khách hàng như: chiến dịch khuyến mãi mở thẻ ATM miễn phí tại các điểm giao dịch, áp dụng lãi suất bậc thang, tặng quà cho khách hàng trong những dịp khai trương cơ sở mới hay giới thiệu sản phẩm mới, dịch vụ mới…Hình thức khuyến mãi đa dạng sẽ tạo sức thu hút khách hàng của ngân hàng như trả lời các câu hỏi về ngân hàng có thưởng, hình thức sổ số theo tài khoản, lãi suất ưu đãi đối với khách hàng thường xuyên giao dịch - đây cũng là hình thức mới làm cho khách hàng, người dân biết và hiểu rõ hơn về ngân hàng hơn.

 Agribank Hương Thủy nên thường xuyên cập nhật những thông tin về khả năng tài chính, báo cáo kiểm toán của mình trên trang web của mình để khách hàng hiểu về năng lực tài chính và kết quả kinh doanh của chi

nhánh mình. Từ đó, tạo cho khách hàng cái nhìn tổng quát hơn về Agribank Hương Thủy, tăng lòng tin và sự an tâm của khách hàng. Hiện nay, Agribank Hương Thủy chưa có website chính thức của riêng mình và phụ thuộc hoàn toàn website của Agribank nên những thông tin về tài chính của chi nhánh chưa được cập nhật. Trong tương lai, Agribank Hương Thủy nên đề xuất với các cấp lãnh đạo để xây dựng website riêng của mình để chủ động hơn trong việc quảng bá hình ảnh của chi nhánh mình.

Chi nhánh Agribank Hương Thủy nói riêng và Agribank Việt Nam nói chung cần phải thực hiện tốt các biện pháp để khắc phục những tồn tại trong công tác huy động vốn của ngân hàng nhằm tăng trưởng lượng vốn huy động, đạt hiệu quả trong kinh doanh, đưa Agribank Thị xã Hương Thủy trở thành một tổ chức tài chính vững mạnh, có uy tín lớn trong thị trường cạnh tranh, trong thị trường liên ngân hàng, có vị trí then chốt trong việc phát triển kinh tế, góp phần chuyển dịch kinh tế trong tỉnh Thừa Thiên Huế và địa bàn thị xã Hương Thủy theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước.

Trong quá trình thực hiện hoạt động kinh doanh của mình, Agribank Hương Thủy cần phải hiểu rõ được lợi ích mà chi nhánh thu được phụ thuộc hoàn toàn vào lợi ích mà khách hàng của chi nhánh thu được trong quá trình sản xuất kinh doanh, lợi ích của người gửi tiền. Với tình trạng cạnh tranh gay gắt giữa các NHTM như hiện nay thì việc có được chính sách khách hàng hiệu quả là vô cùng cần thiết. Hơn nữa trong tiềm thức của người dân và các tổ chức sản xuất thì Agribank Hương Thủy là chi nhánh trực thuộc Agribank Thừa Thiên Huế. Vì vậy chi nhánh cần có những chính sách khách hàng đúng đắn. Đó là duy trì khách hàng truyền thống, khuyến khích các khách hàng cũ quay lại giao dịch với ngân hàng, thu hút mở rộng khách hàng mới, đảm bảo lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng.

3.2.6. Về xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách khách hàng

Chiến lược khách hàng được xem như là quá trình hoạch định và tổ chức thực hiện những hoạt động nhằm duy trì và phát triển mạng lưới khách hàng trên cơ sở thỏa mãn tốt nhất các nhu cầu của khách hàng, mục tiêu duy trì phối hợp giữa khả năng của ngân hàng với điều kiện thị trường. Thực hiện tốt chính sách khách hàng sẽ giúp cho ngân hàng không chỉ giữ chân và thu hút khách hàng mà còn tạo ưu thế cho ngân hàng trong cạnh tranh khi đã có được sự trung thành của khách hàng. Để thực hiện được chiến lược khách hàng thành công, Agribank Hương Thủy cần phải:

- Mang đến cho khách hàng sự thoải mái và hài lòng đi đến giao dịch với chi nhánh. Điều này phụ thuộc rất lớn đến phong cách và thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng. Trong xu thế cạnh tranh khốc liệt như hiện nay đã khiến cho các lợi thế khác như lãi suất, sự đa dạng về sản phẩm… đã không còn tạo nên sự khác biệt vì rất dễ bị các đối thủ cạnh tranh điều chỉnh theo, bắt chước nhanh chóng mà chỉ có cung cách phục vụ nhiệt tình, tạo ấn tượng đẹp trong lòng khách hàng mới có thể tạo ra điểm khác biệt riêng có với các đối thủ cạnh tranh. Hiện nay tại Agribank Hương Thủy phong cách phục vụ đã được thực hiện tương đối tốt. Tuy nhiên vẫn còn một số trường hợp ở các phòng giao dịch phong cách này vẫn chưa chuyên nghiệp, khách hàng còn phàn nàn. Do đó, Agribank Hương Thủy cần đưa ra chính sách chấm điểm phong cách phục vụ của nhân viên thông qua khách hàng hoặc có hộp thư góp ý. Có như vậy tất cả mọi nhân viên đều phải cố gắng phục vụ và làm hài lòng khách hàng một cách tốt nhất.

- Duy trì mối quan hệ lâu bền với khách hàng. Điều này sẽ giúp ngân hàng rất nhiều. Vừa tiết kiệm chi phí thẩm định khi khách hàng có nhu cầu vay căn cứ vào số dư tài khoản tiền gửi, vừa nâng cao khả năng thu hút khách hàng mới thông qua lời giới thiệu từ chính khách hàng của mình. Hơn nữa, do

là khách hàng truyền thống của ngân hàng nên việc đàm phán về lãi suất, chính sách phí … sẽ dễ dàng hơn khi có sự thay đổi hoặc trong cạnh tranh.

- Khi phát hiện trường hợp các khách hàng ngừng giao dịch, rút tiền gửi chuyển sang ngân hàng khác thì cần tìm hiểu nguyên nhân để có biện pháp thích hợp nhằm khôi phục lại và duy trì quan hệ tốt với khách hàng.

- Mở rộng dịch vụ quỹ lưu động, giao dịch với khách hàng lớn tại địa điểm do khách hàng chỉ định như nhà của khách hàng, nơi khách hàng thu tiền,…có xe ô tô đưa đón, dịch vụ bảo vệ cho khách hàng khi khách hàng đến giao dịch với những khoản tiền lớn. Bên cạnh đó, ngân hàng có thể tổ chức Hội nghị khách hàng hằng năm để nghe ý kiến góp ý của khách hàng và phổ biến chế độ, chính sách Ngân hàng cho khách hàng từ đó làm tốt hơn công tác quản trị ngân hàng.

- Đặc biệt cần xây dựng chiến lược quan tâm, hỗ trợ khách hàng VIP trong mọi hoàn cảnh. Có thể được tiến hành theo một quy trình cụ thể như sau:

+ Thiết lập bộ hồ sơ quà tặng cho khách hàng VIP: với sự hỗ trợ của công cụ hệ thống phần mềm quản trị quan hệ khách hàng là nơi lưu trữ đầy đủ các thông tin về khách hàng đại trà cũng như khách hàng VIP. Khi tiến hành chiến dịch tặng quà, nhân viên chăm sóc khách hàng có thể căn cứ vào đó để lựa chọn quà tặng, hình thức sao cho phù hợp với tâm lý từng khách hàng. Khác với quà lưu niệm thông thường, quà tặng cho khách hàng, đối tác thuộc khách hàng VIP đòi hỏi một trí tưởng tượng và phải thể hiện được tính cá nhân hóa, phù hợp và hàm ý trong món quà yếu tố cảm xúc cùng những trải nghiệm tâm đắc, giàu ý nghĩa từ quà tặng. Đó là cách thức ghi lại dấu ấn, là sợi dây vô hình gắn kết ngân hàng và khách hàng VIP trong mối quan hệ là những đối tác tin cậy, hiểu biết, thấu hiểu lẫn nhau.

+ Trước khi tặng quà: căn cứ tình hình thực tế để lên kế hoạch về mật độ tặng quà, kinh phí cho dịch vụ quà tặng dự kiến. Liên lạc với khách hàng VIP để xác nhận một số thông tin căn bản và tìm hiểu về nhu cầu quà tặng của khách hàng.

+ Tiến hành tặng quà: Nhân viên chăm sóc khách hàng phải được hướng dẫn và đào tạo chi tiết kỹ năng chăm sóc khách hàng trực tiếp bao gồm tác phong, cử chỉ, lời chào hỏi và giao tiếp. Nhân viên cần được rèn luyện các kỹ năng để thích ứng với từng đối tượng khách hàng VIP về tính cách, phương pháp xử lý trong các tình huống đa dạng có thể xảy ra trong quá trình trao quà. Mục đích cuối cùng là khách hàng được trải nghiệm và cảm nhận được sự chăm sóc riêng biệt, làm khách hàng thấy hài lòng và thỏa mãn với dịch vụ mà mình nhận được.

+ Sau khi tặng quà: Sau khi tặng quà cho khách từ 2-4 ngày, bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ liên hệ (có thể bằng điện thoại/email) để cảm ơn khách hàng và kết hợp tìm hiểu thêm một số thông tin như mức độ hài lòng của khách hàng về quà tặng, phong cách tặng cũng như một số dịch vụ sản phẩm mà ngân hàng đang cung cấp, tìm hiểu thêm về sở thích của khách hàng cho lần tặng quà kế tiếp và hình thức tặng quà mong muốn.

Bên cạnh đó chính sách chăm sóc khách hàng VIP phải gắn với chiến lược kinh doanh của ngân hàng qua từng thời kỳ. Chẳng hạn hiện nay Agribank Hương Thủy đang hướng đến thị trường bán lẻ thì các chính sách ưu đãi khách hàng VIP cần hướng tới việc sử dụng trọn gói sản phẩm dịch vụ ngân hàng như miễn phí sử dụng giao dịch tài chính qua internet, gửi tặng các sản phẩm có khả năng ứng dụng những tiện ích ngân hàng một cách dễ dàng, thuận tiện, ưu đãi khi phát hành thẻ.

Agribank Hương Thủy có thể phân loại khách hàng để có cách đối xử phù hợp với từng đối tượng khách hàng khác nhau. Đối với những khách hàng

lâu năm, có số dư tiền gửi lớn, được ngân hàng tín nhiệm thì chi nhánh nên có chính sách ưu tiên về lãi suất, về kỳ hạn món vay, hạn mức tín dụng hay tài sản thế chấp...Vào các dịp lễ đặc biệt chi nhánh nên tổ chức các chương trình " Tri ân khách hàng" để tạo mối quan hệ ngày càng gắn bó với khách hàng.

Bên cạnh đó, chi nhánh cần quan tâm đến công tác chăm sóc khách hàng sau giao dịch. Đây là điểm khách hàng được phỏng vấn đánh giá còn thấp trong khả năng phục vụ của Agribank Hương Thủy. Trong giai đoạn hiện nay nếu nhìn vào tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn huy động thì thực sự không bền vững. Tìm kiếm khách hàng đã khó, giữ chân khách hàng lại là một vấn đề nan giải không kém, buộc chúng ta phải tìm cách để giữ chân khách hàng bằng cách quan tâm chăm sóc khách hàng sau mỗi lần giao dịch. Xây dựng một phương án để đáp ứng nhu cầu thế chấp các khoản tiền gửi khi khách hàng có yêu cầu mà không làm biến động đến nguồn vốn đã huy động để đảm bảo tốt được mặt này chúng ta cần nâng cao chất lượng dịch vụ.

Tuy nhiên các biện pháp trên chỉ có thể thực hiện được và có hiệu quả trong một môi trường vĩ mô thuận lợi. Vì vậy sau đây là một số kiến nghị đối với ngân hàng Nhà nước Việt Nam để hoàn thiện môi trường vĩ mô, tạo điều kiện cho công tác huy động vốn ngày càng có hiệu quả hơn.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN CHỨC NĂNG

3.3.1. Đối với Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước

Ban hành và đổi mới các quy định, quy chế về lãi suất huy động cũng như cho vay đối với các ngân hàng thương mại sao cho phù hợp với địa bàn đang hoạt động, nhất là đối với các ngân hàng trên địa bàn có tính cạnh tranh gay gắt.

Tiếp tục cải tiến các thủ tục hành chính, các văn bản pháp lý để thuận tiện hơn trong điều hành và xử lý công việc.

Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát hoạt động kinh doanh của ngân hàng, nhằm phát hiện những sai sót trong việc huy động và sử dụng vốn của khách hàng để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời, không để xảy ra thất thoát vốn cũng như tạo lòng tin của khách hàng đối với ngân hàng.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

- Tổ chức phối hợp giữa các Ngân hàng thương mại trong việc thực hiện chương trình "gửi tiền mọi nơi và rút tiền nhiều nơi". Từ đó, tạo ra sự thuận lợi cho khách hàng trong việc gửi tiền và rút tiền, nhờ đó thu hút được nhiều vốn hơn.

- Lấp dần khoảng cách về lãi suất giữa tiền gửi trên tài khoản và tiền gửi tiết kiệm. Trong thực tế thời gian qua, cũng là tiền của người dân vào ngân hàng thì tiền gửi tiết kiệm được hưởng lãi suất cao hơn nhiều lần tiền gửi trên tài khoản tiền gửi cá nhân dẫn đến việc mất cân đối trong nguồn vốn huy động.

- Tạo môi trường pháp lý cho việc trao đổi, mua bán các chứng chỉ tiền gửi, các loại kỳ phiếu Ngân hàng, giúp cho NHTM nói chung và NHNo&PTNT chi nhánh Thị xã Hương ThủyHuế nói riêng thuận lợi hơn trong việc mở rộng hoạt động huy động vốn qua việc đa dạng hóa các hình thức huy động vốn như: phát hành kỳ phiếu có thể trao đổi, chuyển nhượng được, phát hành chứng chỉ tiền gửi cho người gửi tiền tahy vì sử dụng sổ tiết kiệm như hiện nay.

3.3.3. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh Thị xã Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế

- Cần phải đa dạng hóa hơn nữa các hình thức huy động vốn đặc biệt là nguồn vốn trong dân cư, nên huy động vào thời điểm nào là hợp lý và thu hút được nhiều tiền gửi của cá nhân.

- Ngân hàng nên tạo mọi điều kiện thuận lợi hơn nữa để cán bộ công nhân viên có thể nâng cao trình độ chuyên môn của mình như cho cán bộ đi học tập nghiệp vụ một thời gian. Ngoài ra cần có chương trình đào tạo huấn luyện cho nhân viên phát huy hơn nữa thái độ phục vụ nhiệt tình đối với khách hàng, có biện pháp chăm sóc khách hàng phù hợp và có thể thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng đồng thời đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng được diễn ra thuận lợi. Cần phân loại khách hàng để có chính sách ưu đãi thật tốt, để tăng tính cạnh tranh của ngân hàng.

- Tăng cường công tác quảng cáo các sản phẩm huy động vốn, tín dụng, tình hình lãi suất, các chương trình khuyến mãi phí phát hành thẻ, các đợt gửi tiết kiệm có thưởng trên cac phương tiện thông tin đại chúng để khách hàng thuận tiện theo dõi.

- Bên cạnh đó, chi nhánh cần tiếp tục thực hiện đẩy mạnh các biện pháp huy động vốn trên đại bàn tỉnh, phát tờ rơi đến tận tay khách hàng, tổ chức tiếp các đợt huy động tiền gửi tiết kiệm trúng vàng, áp dụng hình thức tiết kiệm có quà tặng, gửi tiền tiết kiệm, hưởng lãi suất bậc thang.

KẾT LUẬN

Vốn có vai trò hết sức quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế, là cơ sở cho sự thành công của sụ nghiệp Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa đất nước. Do vậy, việc mở rộng huy động vốn trong thời gian tới là rất cần thiết. Qua đó nhằm tạo dựng nguồn vốn vững chắc cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng, đồng thời góp phần quan trọng cho phát triển kinh tế-xã hội.

Huy động tiền gửi cá nhân là khu vực giàu tiềm năng nhất đối với các NHTM. Đồng thời đây cũng là khu vực có tính cạnh tranh gay gắt nhất. Nguồn vốn huy động từ cá nhân có ưu điểm rất lớn là ổn định, ngân hàng biết trước được khoảng thời gian được dùng. Sau khi tiến hành thực hiện đề tài: **"Nâng cao khả năng huy động vốn cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn - chi nhánh Thị xã Hương Thủy**", tôi đã rút ra được một số kết luận sau:

- Mặc dù chịu tác động của cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới trong 2 năm 2015 và 2016 nhưng Ngân hàng No&PTNT chi nhánh Thị xã Hương Thủy vẫn khẳng định vị trí của mình trên thị trường. Điều này thể hiện rõ rệt trong công tác huy động vốn của Ngân hàng. Nguồn vốn huy động của Agribank Hương Thủy qua 3 năm đạt được tương đối lớn. Đặc biệt, nguồn huy động vốn cá nhân ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động. Đây là một kết quả đạt được đáng khả quan của Ngân hàng, vốn cá nhân là một trong những nguồn vốn huy động ổn định, có tính lâu dài và bền vững.

- Chính nhờ vào sản phẩm dịch vụ đa dạng, chính sách ưu đãi về lãi suất, các chương trình khuyến mãi và thái độ phục vụ khách hàng tận tình, vui vẻ của cán bộ công nhân viên… đã làm tăng khả năng huy động vốn của chi nhánh Agribank Hương Thủy. Agribank Hương Thủy ngày càng xây dựng

được uy tín và niềm tin trong lòng khách hàng, thị phần luôn được giữ vững và có xu hướng gia tăng.

- Ngân hàng ngày càng tự chủ, năng động, sáng tạo hơn trong công tác huy động vốn. Ngân hàng đã tích cực và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho khách hàng truyền thống, mở rộng mối quan hệ để thu hút thêm nhiều khách hàng mới nhờ đó đã làm tăng nguồn vốn huy động của Ngân hàng.

- Nhìn chung đối với những tiêu chí mà khách hàng lựa chọn để sử dụng những sản phẩm huy động vốn thì hầu như không có sự khác biệt giữa các nhóm khách hàng có giới tính, độ tuổi, trình độ hay thu nhập. Điều mà họ quan tâm nhiều nhất chính là khả năng sinh lãi và mức độ an toàn của đồng tiền mà họ gửi vào ngân hàng. Chính vì vậy mà đa số khách hàng đến với Agribank Hương Thủy chủ yếu là dựa vào chế độ lãi suất và uy tín, hình ảnh của thương hiệu AGRIBANK. Vì vậy để tồn tại và phát triển thì Agribank Thị xã Hương Thủy phải không ngừng nâng cao hiệu quả của công tác huy động vốn cũng như sử dụng vốn, hoàn thiện hệ thống sản phẩm, dịch vụ và không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp để có thể thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng và để nâng cao hơn nữa hiệu quả kinh doanh của ngân hàng, tạo ra lợi thế cạnh tranh với các ngân hàng khác, góp phần phát triển nền kinh tế Tỉnh nhà và đất nước với một phương châm: “AGRIBANK mang phồn thịnh đến với khách hàng”.

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS.Mai Văn Ban (2009), *"Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại"*, NXB Thống Kê.

2. TS. Lê Thẩm Dương (2006), *"Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng"*, Tái bản lần 2, NXB Tài chính.

3. Nguyễn Minh Kiều (2006), " *Nghiệp vụ ngân hàng",* Nhà xuất bản Thống kê , TP. Hồ Chí Minh.

4. Học viện Ngân hàng (2014), *" Giáo trình tín dụng ngân hàng"*, NXB Lao động – Xã hội.

5. PGS. TS Đinh Xuân Hạng, ThS Nguyễn Văn Lộc (2012), *" Giáo trình Quản trị Ngân hàng thương mại "*, NXB Tài chính.

6. TS. Võ Thị Thúy Anh (2010), *" Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại",* Nhà xuất bản Tài chính, Đà Nẵng.

7. David Cox (1994), "*Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại",* Nhà xuất bản Chính trị quốc gia.

8. F. Rederic S. Myshkin (1994), " *Tiền tệ, ngân hàng và thị trường tài chính",* Nhà xuất bản Khoa học kỹ thuật Hà Nội.

9. Peter. Rose (2004), "*Quản trị Ngân hàng thương mại",* Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội.

10. Học viện ngân hàng (2001), "*Lý thuyết tiền tệ và Ngân hàng",* Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.

11. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2002), Quyết định 1287/2002/QĐ-Ngân hàng Nhà nước của Thống đốc ngân hàng Nhà nước ban hành quy chế phát hành giấy tờ có giá của tổ chức tín dụng để huy động vốn trong nước, Hà Nội.

12. Agribank Thị xã Hương Thủy (2014-2016), *"Bảng cân đối Kế toán"*.

13. Agribank Thị xã Hương Thủy (2014-2016), *"Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh"*.

Các Webside:

http://www.agribank.com.vn
http://www.sbv.gov.vn
http://www.tailieu.vn
http://www.tailieuhoctap.vn
http://www.luanvan.net.vn
http://www.vi.wikipedia.org

PHỤ LỤC
PHIẾU ĐIỀU TRA KHÁCH HÀNG
SỬ DỤNG SẢN PHẨM HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG

(Dành cho khách hàng đang giao dịch với Agribank)

Kính thưa quý khách, chúng tôi đang khảo sát thăm dò ý kiến của khách hàng về hoạt động huy động vốn khách hàng cá nhân của ngân hàng. Rất mong quý khách hàng giúp đỡ chúng tôi hoàn thành phiếu phỏng vấn này. Những ý kiến của quý khách hàng sẽ là sự đóng góp rất to lớn cho cuộc nghiên cứu. Chúng tôi xin chân thành cám ơn!

Ghi chú: Trong bảng câu hỏi dưới đây, xin quý khách đánh dấu (x) vào vị trí thích hợp hoặc khoanh vào con số mà quý vị cho là phản ánh sát nhất ý kiến của mình trong các câu hỏi tương ứng theo mức độ: (1) Rất không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Bình thường; (4) Đồng ý; (5) Rất đồng ý.

A- Câu hỏi về sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng

1. Quý khách đang sử dụng sản phẩm huy động vốn nào của ngân hàng Agribank dưới đây?

☐ TK có kì hạn và không kì hạn ☐ Mua giấy tờ có giá
☐ Gửi TK dự thưởng ☐ Gửi tiền vào thẻ ATM

2. Lý do quý khách quyết định sử dụng dịch vụ của ngân hàng Agribank?

☐ Ngân hàng uy tín ☒ Sản phẩm đa dạng ☐ Thủ tục đơn giản
☐ Nhân viên chuyên nghiệp ☒ Khuyến mãi hấp dẫn ☐ Lãi suất hấp dẫn

3. Quý khách có thường tiếp cận các sản phẩm dịch vụ của Agribank qua các phương tiện sau không?

	Rất không thường xuyên				Rất thường xuyên
Truyền hình, truyền thanh	1	2	3	4	5
Băng rôn, quảng cáo	1	2	3	4	5
Báo chí	1	2	3	4	5
Internet	1	2	3	4	5
Bạn bè người thân	1	2	3	4	5
Nhân viên ngân hàng	1	2	3	4	5

4. Quý khách đánh giá như thế nào về yếu tố sau của Agribank thị xã Hương Thủy?

	Rất không phù hợp				Rất phù hợp
Phí sử dụng thẻ ATM	1	2	3	4	5
Lãi suất tiền gửi	1	2	3	4	5
Các chương trình khuyến mãi	1	2	3	4	5

5. Quý khách có đồng ý với các ý kiến về huy động vốn của Agribank Hương Thủy?

	Rất không đồng ý				Rất đồng ý
Đa dạng và đáp ứng được nhu cầu	1	2	3	4	5
Phù hợp với mục đích người SD	1	2	3	4	5
Hấp dẫn và có tính cạnh tranh	1	2	3	4	5
Quy trình và thủ tục đơn giản	1	2	3	4	5
Mạng lưới huy động nhiều, hợp lý	1	2	3	4	5
Sản phẩm đươc quảng cáo rộng rãi	1	2	3	4	5

6. Quý khách đánh giá như thế nào về tính chuyên nghiệp của nhân viên Agribank Hương Thủy?

	Rất không đồng ý				Rất đồng ý
Chuyên nghiệp, nhiệt tình	1	2	3	4	5
Vui vẻ, thân thiện	1	2	3	4	5
Bảo mật thông tin của KH	1	2	3	4	5

B-Thông tin khách hàng

Xin quý khách cho biết:

1. Quý khách thuộc nhóm tuổi nào sau đây?

2. Thu nhập hàng tháng của quý khách là: 3.Giới tính của quý khách là:

Nam Nữ

4. Nghề nghiệp chính của quý khách:

CBCNV Sinh viên Kinh doanh Khác

5. Trình độ học vấn của quý khách:

Cấp 3 Cao đẳng, Đại học Trên đại học Khác

Luận Văn 24 - đơn vị cung cấp Dịch vụ viết luận văn thạc sỹ uy tín, giá cả phải chăng