ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM

NGUYỄN VŨ QUỲNH NHƯ

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

Kon Tum, tháng 05 năm 2020

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

GVHD : NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO
SVTH : NGUYỄN VŨ QUỲNH NHƯ
LỚP : K10NH
MSSV : 16152340201006

Kon Tum, tháng 05 năm 2020

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp, trước hết tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý Thầy/Cô Trường Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum đã trang bị kiến thức cho tôi trong suốt thời gian qua, đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến giảng viên Nguyễn Thị Phương Thảo đã nhiệt tình giúp đỡ và hướng dẫn tôi hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Trong quá trình thực tập tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum tôi đã nhận được sự giúp đỡ, chỉ bảo tận tình của nhiều Anh/Chị tại Ngân hàng. Vì vậy, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cùng các Anh/Chị cán bộ Ngân hàng đã tạo mọi điều kiện cho tôi trong suốt thời gian thực tập tại đơn vị.

Kon Tum, ngày 29 tháng 05 năm 2020

Sinh viên thực hiện

(Ký và ghi họ tên)

Nguyễn Vũ Quỳnh Như

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN ..... **i**
DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT ..... **v**
DANH MỤC BẢNG ..... **vi**
DANH MỤC SƠ ĐỒ ..... **vii**
DANH MỤC BIỂU ĐỒ ..... **vii**
MỞ ĐẦU **1**
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu 1
2. Mục tiêu nghiên cứu 2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 2
4. Phương pháp nghiên cứu 3
5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu 3
6. Kết cấu của báo cáo thực tập tốt nghiệp 3
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **4**
1.1. NGUỒN VỐN TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **4**
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại 4
1.1.2. Các nguồn vốn trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại 4
1.1.3. Vai trò nguồn vốn trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại 6
1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **7**
1.2.1. Khái niệm vốn và huy động vốn của Ngân hàng Thương mại 7
1.2.2. Vai trò hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại 8
1.2.3. Các hình thức huy động vốn của Ngân hàng Thương mại 9
1.2.4. Nội dung hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại 12
1.2.5. Một số chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại 13
1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **16**
1.3.1. Nhân tố khách quan 16
1.3.2. Nhân tố chủ quan 18
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM **21**
2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM **21**
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển 21
2.1.2. Các sản phẩm, dịch vụ chính của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum 22
2.1.3. Cơ cấu bộ máy tổ chức 23

2.1.4. Kết quả kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019 25
2.1.5. Tình hình sử dụng lao động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum 30
2.1.6. Tình hình về cơ sở vật chất của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum 31
2.1.7. Đánh giá chung tình hình cơ bản của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum..... 32
2.2. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM 33
2.2.1. Điều kiện tự nhiên..... 33
2.2.2. Văn hóa - Xã hội 33
2.2.3. Kinh tế..... 35
2.2.4. Chính trị - Pháp luật..... 36
2.2.5. Công nghệ 37
2.2.6. Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum..... 38
2.3. QUY TRÌNH HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM 40
2.3.1. Quy trình nghiệp vụ gửi tiền vào Ngân hàng 41
2.3.2. Ví dụ minh họa 41
2.4. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM..... 48
2.4.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng vốn huy động 48
2.4.2. Cơ cấu vốn huy động 49
2.4.3. Hiệu quả và chi phí huy động vốn..... 51
2.4.4. Thị phần nguồn vốn huy động..... 52
2.4.5. Chất lượng dịch vụ cung ứng 53
2.5. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM..... 59
2.5.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân..... 59
2.5.2. Những hạn chế tồn tại và nguyên nhân 60
2.5.3. Điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức của việc huy động vốn 64
CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM 66

3.1. ĐỊNH HƯỚNG ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM 66
3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum 66
3.1.2. Định hướng công tác huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum 67
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM 67
3.2.1. Thực hiện chính sách huy động vốn hợp lý 67
3.2.2. Xây dựng và thực hiện chính sách khách hàng có hiệu quả 70
3.2.3. Nâng cao uy tín, thương hiệu và thực hiện tốt marketing Ngân hàng 73
3.2.4. Đẩy mạnh công tác đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên của Ngân hàng 74
3.2.5. Tăng cường công tác quản lý, điều hành; quản trị rủi ro và thanh tra kiểm tra trong công tác huy động vốn 77
3.2.6. Tăng cường cơ sở vật chất, hiện đại hóa hệ thống công nghệ và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác huy động vốn 78
CHƯƠNG 4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ 80
4.1. KẾT LUẬN 80
4.2. KIẾN NGHỊ 81
4.2.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước 81
bằng các biện pháp: 81
4.2.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam 82
4.2.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Kon Tum 83
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO
PHỤ LỤC
GIẤY TIẾP NHẬN SINH VIÊN THỰC TẬP
PHIẾU CHẤM QUÁ TRÌNH THỰC TẬP NĂM 4 DÀNH CHO GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
BẢNG ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP CỦA SINH VIÊN TẠI ĐƠN VỊ TIẾP NHẬN
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

STT	DẠNG VIẾT TẮT	DẠNG ĐẦY ĐỦ
1	AGRIBANK	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
2	ATM	Máy rút tiền tự động
3	VHĐ	Vốn huy động
4	TCTD	Tổ chức tín dụng
5	NV	Nguồn vốn
6	NH	Ngân hàng
7	NHTW	Ngân hàng Trung ương
8	NHTM	Ngân hàng Thương mại
9	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
10	KH	Khách hàng
11	TC - HC	Tổ chức - Hành chính
12	TMCP	Thương mại Cổ phần
13	HĐKD	Hoạt động kinh doanh
14	USD	Đô la Mỹ
15	VNĐ	Việt Nam đồng

DANH MỤC BẢNG

SỐ HIỆU	TÊN BẢNG	TRANG
Bảng 2.1	Cơ cấu nguồn vốn huy động của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019	25
Bảng 2.2	Dư nợ cho vay của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019	26
Bảng 2.3	Các hoạt động dịch vụ khác của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2018 - 2019	28
Bảng 2.4	Kết quả kinh doanh Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019	29
Bảng 2.5	Biến động lao động của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum qua 3 năm 2017 - 2019	30
Bảng 2.6	Tình hình cơ sở vật chất của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum qua 3 năm 2017 - 2019	31
Bảng 2.7	Liệt kê giao dịch ngày 20/03/2019 của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum	43
Bảng 2.8	Sổ quỹ ngày 20/03/2019 của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum	44
Bảng 2.9	Liệt kê giao dịch ngày 20/03/2019 của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum	46
Bảng 2.10	Sổ quỹ ngày 20/03/2019 của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum	47
Bảng 2.11	Nguồn vốn huy động	48
Bảng 2.12	Vốn huy động trên tổng nguồn vốn	49
Bảng 2.13	Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn	50
Bảng 2.14	Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền	50
Bảng 2.15	Cơ cấu vốn huy động theo đối tượng khách hàng	51
Bảng 2.16	Dư nợ trên vốn huy động	51
Bảng 2.17	Chi phí lãi trên vốn huy động	52
Bảng 2.18	Thị phần huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019	52

DANH MỤC SƠ ĐỒ

SỐ HIỆU	TÊN SƠ ĐỒ	TRANG
Sơ đồ 2.1	Cơ cấu tổ chức của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum	24
Sơ đồ 2.2	Sơ đồ quy trình gửi tiền của Agribank	41

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

SỐ HIỆU	TÊN BIỂU ĐỒ	TRANG
Biểu đồ 2.1	Quy mô nguồn vốn huy động Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017- 2019	34
Biểu đồ 2.2	Tỷ lệ đánh giá của khách hàng và nhân viên Ngân hàng về uy tín, thương hiệu	53
Biểu đồ 2.3	Tỷ lệ đánh giá của khách hàng và nhân viên Ngân hàng về công tác quản lý trang thiết bị, cơ sở vật chất	54
Biểu đồ 2.4	Tỷ lệ đánh giá của khách hàng và nhân viên Ngân hàng về chất lượng sản phẩm dịch vụ huy động vốn	55
Biểu đồ 2.5	Tỷ lệ đánh giá của khách hàng và nhân viên Ngân hàng về tác phong của nhân viên	57
Biểu đồ 2.6	Tỷ lệ đánh giá của khách hàng và nhân viên Ngân hàng về mức độ tình cảm của khách hàng đối với Agribank	58

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Việt Nam đang trong quá trình phát triển kinh tế với mong muốn có thể phát triển cao ngang tầm với các nước trên thế giới. Để có được những thành tựu phát triển to lớn thì bắt buộc chúng ta phải huy động một lượng vốn lớn có khả năng đáp ứng cho nhu cầu phát triển sản xuất, kinh doanh. Vốn chính là một yếu tố quan trọng và là điều kiện quyết định để phát triển kinh tế nói chung và hoạt động Ngân hàng nói riêng. Nhưng trên thực tế, Việt Nam chưa thực sự huy động hết mọi nguồn vốn có thể huy động mặc dù lượng vốn trong nước đặc biệt là nguồn vốn trong dân cư là rất lớn mà chúng ta chưa khai thác hiệu quả. Với vai trò trung gian tài chính, các Ngân hàng Thương mại (NHTM) cần thiết phải có chiến lược và giải pháp để tăng cường khả năng huy động vốn của mình.

Lý luận và thực tiễn đã chỉ ra rằng, vai trò của các định chế tài chính trung gian, trong đó có NHTM là hết sức quan trọng trong việc huy động và sử dụng nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong xã hội. Gần đây, cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu có nguyên nhân xuất phát từ sự sụp đỗ hàng loạt các Ngân hàng có tên tuổi trong thị trường tài chính thế giới thì vấn đề quản trị rủi ro, huy động và sử dụng vốn của các Ngân hàng rất đáng được quan tâm.

Công tác huy động vốn là hoạt động cơ bản và có ý nghĩa to lớn đối với bản thân NHTM và đối với xã hội, bởi các nguồn vốn mà NHTM huy động được sẽ chuyển thành nguồn vốn để Ngân hàng cung cấp cho các nghiệp vụ sinh lời, chủ yếu là hoạt động tín dụng. Nói cách khác, kết quả của công tác huy động vốn là tạo ra nguồn "tài nguyên" để NHTM đáp ứng các nhu cầu cho nền kinh tế. Hiện nay, hầu hết các NHTM đều ở tình trạng thiếu vốn ổn định với chi phí hợp lý và phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn. Do vậy, yêu cầu về tăng trưởng vốn huy động với quy mô và chất lượng cao là hết sức cần thiết cho các NHTM.

Trong giai đoạn hiện nay, các Ngân hàng đều xem huy động vốn là mục tiêu hàng đầu nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu vốn ngày càng nhiều cho tăng trưởng kinh tế. Nghiệp vụ huy động vốn là một trong những nghiệp vụ quan trọng nhất của mỗi Ngân hàng. Nguồn vốn huy động được chính là "nguyên liệu đầu vào", từ đó Ngân hàng sẽ luân chuyển và điều phối để tạo ra những sản phẩm thiết thực cho thị trường. Đảm bảo nguồn đầu vào được đều đặn và ít tốn chi phí nhất luôn là mong muốn của mọi Ngân hàng. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt như hiện nay thì việc duy trì được nguồn vốn đầu vào giá rẻ ổn định không những là cần thiết mà còn hết sức cấp bách.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum được thành lập từ năm 1994 tại huyện Đắk Hà Kon Tum. Từ đó đến nay Chi nhánh đã có những bước phát triển vượt bậc, đạt được nhiều thành tựu to lớn. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được vẫn tồn tại những khó khăn và thách thức mà Ngân hàng vẫn đang còn phải đối mặt như: Nguồn vốn huy động chưa ổn định, kết quả huy động vốn chưa đạt gây nhiều hạn chế cho khả năng đầu tư mở rộng quy mô tín dụng. Làm thế nào để phát triển hoạt động huy động vốn, tạo nguồn vốn dồi dào, chất lượng

cao đáp ứng hoạt động của Chi nhánh và góp phần tích cực vào sự nghiệp phát triển kinh tế của địa phương đang là vấn đề được lãnh đạo Chi nhánh rất quan tâm.

Xuất phát từ những lý do trên, tôi đã tiến hành nghiên cứu đề tài ***"Hoàn thiện công tác huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum"*** làm báo cáo thực tập tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

a. Mục tiêu chung

Trên cơ sở lý luận và thực tiễn về công tác huy động vốn của Ngân hàng Thương mại, luận văn phân tích đánh giá đúng thực trạng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum; Đề xuất giải pháp chủ yếu nhằm hoàn thiện công tác động huy động vốn tại Ngân hàng trong thời gian tới.

b. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại.

- Phân tích đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 – 2019.

- Đề xuất giải pháp hoàn thiện công tác huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum trong thời gian tới.

c. Câu hỏi nghiên cứu

- Nội dung công tác huy động vốn của NHTM bao gồm những vấn đề gì? Kết quả huy động vốn được phản ánh bởi những tiêu chí nào? Những nhân tố nào ảnh hưởng đến công tác huy động vốn của NHTM?

- Công tác huy động vốn tại Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum thời gian qua hoạt động như thế nào? Những thành công, hạn chế cùng nguyên nhân của những hạn chế trong công tác huy động vốn tại Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum?

- Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum và các chủ thể liên quan cần làm gì để hoàn thiện công tác huy động vốn tại Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum?

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

a. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu các vấn đề liên quan đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

b. Phạm vi nghiên cứu

- *Về mặt không gian:* Nghiên cứu tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

- *Về mặt thời gian:* Nghiên cứu trong 3 năm từ năm 2017 đến năm 2019 và giải pháp đến năm 2023.

4. Phương pháp nghiên cứu

a. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu

- *Số liệu thứ cấp:* Được thu thập từ báo cáo kết quả kinh doanh qua các năm tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum và các tài liệu có liên quan khác.

- *Số liệu sơ cấp:* Được thu thập từ điều tra, khảo sát ý kiến khách hàng đến giao dịch tiền gửi tại Ngân hàng bằng bảng câu hỏi được chuẩn bị từ trước theo các nội dung cần nghiên cứu của đề tài.

b. Phương pháp phân tích số liệu

- *Số liệu thứ cấp*

+ Phương pháp so sánh số tương đối.

+ Phương pháp so sánh số tuyệt đối.

+ Phương pháp phân tích thống kê tổng hợp.

Trên cơ sở các tài liệu đã được tổng hợp, vận dụng các phương pháp phân tích thống kê như số tương đối, số tuyệt đối, lượng tăng giảm tuyệt đối và phương pháp so sánh để xem xét, đánh giá các vấn đề liên quan đến công tác huy động vốn tại Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

- *Số liệu sơ cấp:* Được xử lý bằng phương pháp nghiên cứu phổ biến của khoa học kinh tế như phương pháp khảo sát, thống kê, tổng hợp, phân tích trên cơ sở số liệu thu thập được và sau đó rút ra kết luận,…

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu

a. Ý nghĩa khoa học

Báo cáo thực tập tốt nghiệp sẽ góp phần hệ thống hóa lý luận cơ bản về công tác huy động vốn của NHTM.

b. Ý nghĩa thực tiễn

Trên cơ sở phân tích đánh giá công tác huy động vốn tại Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum sẽ đề xuất khuyến nghị nhằm góp phần hoàn thiện hoạt động này tại Chi nhánh.

6. Kết cấu của báo cáo thực tập tốt nghiệp

Ngoài phần mở đầu và kết luận, báo cáo thực tập tốt nghiệp gồm 3 chương:

Chương 1. Cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn Ngân hàng Thương mại.

Chương 2. Thực trạng công tác huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

Chương 3. Định hướng và giải pháp đẩy mạnh công tác huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

CHƯƠNG 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. NGUỒN VỐN TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại

Ngân hàng Thương mại đã hình thành tồn tại và phát triển hàng trăm năm gắn liền với sự phát triển của kinh tế hàng hoá. Sự phát triển hệ thống Ngân hàng Thương mại đã có tác động rất lớn và quan trọng đến quá trình phát triển của nền kinh tế hàng hoá, ngược lại kinh tế hàng hoá phát triển mạnh mẽ đến giai đoạn cao nhất là nền kinh tế thị trường thì NHTM cũng ngày càng được hoàn thiện và trở thành những định chế tài chính không thể thiếu được.

Cho đến thời điểm hiện nay có rất nhiều khái niệm về NHTM: Ở Mỹ, Ngân hàng Thương mại là công ty kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành công nghiệp dịch vụ tài chính.

Theo PGS.TS Trần Huy Hoàng (2010), NHTM là loại Ngân hàng giao dịch trực tiếp với các công ty, xí nghiệp, tổ chức kinh tế và cá nhân, bằng cách nhận tiền gửi, tiền tiết kiệm rồi sử dụng số vốn đó để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng dịch vụ Ngân hàng cho các đối tượng nói trên. NHTM là loại Ngân hàng có số lượng lớn và rất phổ biến trong nền kinh tế. Sự có mặt của NHTM trong hầu hết các mặt hoạt động của nền kinh tế, xã hội đã chứng minh rằng: Ở đâu có một hệ thống NHTM phát triển thì ở đó sẽ có sự phát triển với tốc độ cao của nền kinh tế, xã hội và ngược lại.

Theo Khoản 3, Điều 4, Luật các tổ chức tín dụng năm 2010: "Ngân hàng Thương mại là tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động Ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng và các quy định khác của pháp luật (Nghị định số 59/2010/NĐ-CP của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của NHTM)".

Theo Luật Ngân hàng Nhà nước năm 2012: "Hoạt động Ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ Ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán".

Tóm lại: NHTM là một trong những định chế tài chính mà đặc trưng là cung cấp đa dạng các dịch vụ tài chính với nghiệp vụ cơ bản là nhận tiền gửi, cho vay và cung ứng các dịch vụ thanh toán. Ngoài ra, NHTM còn cung cấp các dịch vụ khác nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu về sản phẩm dịch vụ của xã hội.

1.1.2. Các nguồn vốn trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại

Nguồn vốn của NHTM là toàn bộ các nguồn tiền tệ mà Ngân hàng tạo lập, huy động để cho vay, đầu tư và thực thi các dịch vụ Ngân hàng. Nguồn vốn của NHTM bao gồm: Vốn chủ sở hữu, vốn huy động, vốn đi vay và một số vốn khác.

a. Vốn chủ sở hữu

Vốn chủ sở hữu hay còn gọi là vốn tự có là số vốn thuộc quyền sở hữu của NHTM. Đó là nguồn tiền đóng góp chủ yếu bởi những người chủ NH và nó còn được tạo ra trong quá trình kinh doanh dưới dạng lợi nhuận được giữ lại. Vốn chủ sở hữu của NH gồm:

- *Vốn điều lệ*

Đây là số vốn được ghi trong điều lệ hoạt động của NHTM. Vốn điều lệ của NH là do chủ sở hữu của NH đóng góp. Vốn điều lệ nhiều hay ít là phụ thuộc vào khả năng tài chính của các chủ sở hữu và ý đồ thành lập NH với quy mô, phạm vi hoạt động khác nhau. Vốn điều lệ của NH ít nhất phải bằng vốn pháp định, là số vốn do chính phủ quy định trong từng thời kỳ cho từng loại NH. Trong quá trình hoạt động, các NH có thể tăng thêm vốn điều lệ nhưng phải công khai vốn điều lệ mới.

- *Các quỹ dự trữ*

Các quỹ dự trữ của NHTM được hình thành và tạo lập trong quá trình hoạt động của NH để sử dụng cho từng mục đích nhất định. Theo quy định của luật các TCTD, hằng năm TCTD phải trích từ lợi nhuận sau thuế để lập và duy trì các khoản sau:

+ Quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ: Được trích từ lợi nhuận ròng hằng năm theo một tỷ lệ nhất định nhằm mục đích tăng cường vốn chủ sở hữu ban đầu.

+ Quỹ dự phòng tài chính: Để dự phòng bù đắp rủi ro trong quá trình hoạt động kinh doanh của NH nhằm bảo toàn vốn điều lệ.

+ Quỹ đầu tư phát triển nghiệp vụ: Dùng để nghiên cứu, đào tạo và triển khai các dịch vụ mới.

- *Các khoản mục khác*

+ Thặng dư vốn cổ phần: Trong quá trình hoạt động, có thể thị giá của cổ phiếu của NH lớn hơn mệnh giá. Khi NH phát hành cổ phiếu mới, chênh lệch giữa thị giá và mệnh giá được gọi là thặng dư vốn cổ phần.

+ Lợi nhuận không chia: Phần này bản chất thuộc sở hữu của các cổ đông, song được vốn hóa nhằm mở rộng quy mô vốn chủ sở hữu, cần phải được Đại hội cổ đông thông qua.

+ Các khoản chênh lệch do đánh giá lại tài sản, chênh lệch tỷ giá theo quy định của pháp luật.

b. Vốn huy động

VHĐ của NHTM dưới hình thức bằng tiền và bằng vàng được hình thành từ hai bộ phận:VHĐ từ tiền gửi vàVHĐ thông qua phát hành chứng từ có giá.

- *Vốn huy động từ tiền gửi*

Bản chất của tiền gửi là tài sản thuộc sở hữu khác nhau mà NH chỉ có quyền sử dụng chứ không có quyền sở hữu. Đề huy động, các NHTM đã cung cấp rất nhiều loại tiền gửi khác nhau cho khách hàng lựa chọn. Mỗi công cụ huy động tiền gửi mà NH đưa ra đều có những điểm riêng nhằm làm cho chúng phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Vốn tiền gửi của NHTM có thể huy động từ các tổ chức kinh tế - xã hội, dân cư, NH và

các TCTD khác,... Trong đó, nguồn tiền gửi từ các doanh nghiệp và dân cư là quan trọng nhất vì nó là nguồn chủ yếu và mang tính chất lâu dài.

- *Vốn huy động thông qua phát hành giấy tờ có giá*

Đây là phần vốn mà NHTM có được qua việc phát hành các giấy tờ có giá như kỳ phiếu NH, trái phiếu NH, chứng chỉ tiền gửi. Với cách huy động vốn này, NH có thể tập trung một khối lượng vốn lớn trong thời gian ngắn hạn và NH chủ động sử dụng. Cho nên hình thức này thường được sử dụng khi NH đã tiếp nhận những dự án vay vốn lớn với thời hạn giải ngân nhanh của khách hàng sau khi đã cân đối giữa vốn và sử dụng vốn trong toàn bộ hệ thống mà vẫn còn thiếu và phải được sự đồng ý của NHNN.

c. Vốn vay

Trong quá trình kinh doanh của NHTM có tình trạng thừa vốn hoặc thiếu vốn. Các NH sử dụng quan hệ vãng lai, vay và qua vay vốn để tận dụng cơ hội kinh doanh hoặc đảm bảo khả năng thanh toán. NHTM có thể vay vốn ở NHTM khác hoặc vay vốn ở NHTW.

- *Vốn vay của TCTD khác*

Đây là nguồn các NHTM vay mượn lẫn nhau và vay của các TCTD khác thông qua thị trường liên NH. Quá trình vay mượn phải đảm bảo nguyên tắc:

+ Các NH phải hoạt động hợp pháp.

+ Thực hiện cho vay và đi vay theo đúng hợp đồng tín dụng.

+ Vốn vay phải được đảm bảo bằng thế chấp, cầm cố hoặc xin bảo lãnh của NHTW.

Ngoài ra, NHTM trong nước có thể vay các NHTM nước ngoài.

- *Vốn vay của NHTW*

Theo nguyên tắc, NHTW là người cho vay cuối cùng trong nền kinh tế, vì vậy sau khi các NHTM vay vốn từ các nguồn khác mà vẫn chưa đủ thì NHTM có thể được NHTW cho vay vốn.

Ở Việt Nam hiện nay, NHNN cho các TCTD là Ngân hàng vay vốn ngắn hạn dưới hình thức tái cấp vốn theo các loại sau: Cho vay lại theo hồ sơ tín dụng; Chiết khấu, tái chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác.

d. Các nguồn vốn khác

Ngoài các nguồn vốn chủ yếu trên, NHTM còn có các nguồn vốn khác cũng không kém phần quan trọng như: Vốn trong thanh toán, nguồn vốn ủy thác, đầu tư,... NHTM có thể sử dụng các nguồn vốn này để kinh doanh trong một khoảng thời gian và điều kiện nhất định.

1.1.3. Vai trò nguồn vốn trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại

a. Vốn là cơ sở để Ngân hàng tổ chức mọi hoạt động kinh doanh

Đối với NHTM, vốn là đối tượng kinh doanh chủ yếu, vốn là cơ sở để NH tổ chức mọi hoạt động kinh doanh. Nếu thiếu vốn, NHTM không thể thực hiện các hoạt động kinh doanh. Vì thế những NH có vốn lớn sẽ có thế mạnh trong kinh doanh. Vốn là điểm xuất phát đầu tiên trong hoạt động kinh doanh của NHTM.

b. Vốn quyết định quy mô của hoạt động tín dụng và các hoạt động khác của Ngân hàng Thương mại

Vốn quyết định đến việc mở rộng hoặc thu hẹp khối lượng tín dụng và các hoạt động khác của NHTM. Vốn tự có của NH ngoài việc sử dụng để mua sắm tài sản cố định, trạng thiết bị, góp vốn liên doanh,... Vốn tự có của NH là căn cứ để giới hạn các hoạt động kinh doanh tiền tệ bao gồm cả hoạt động tín dụng. Việc quy định tỷ lệ cho vay, tỷ lệ huy động vốn trên vốn tự có của NHNN thể hiện vai trò quản lý, điều tiết thị trường của Nhà nước, để đảm bảo an toàn hệ thống NH và đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người gửi tiền.

Những quy định về mức cho vay, mức huy động trên vốn tự có như: Mức cho vay một khách hàng không vượt quá 15% vốn tự có, mua cổ phần hoặc góp vốn liên doanh không được vượt quá 40% vốn điều lệ và quỹ dự trữ (Căn cứ Văn bản số 9837/NHNoKT-KHNV ngày 19 tháng 11 năm 2019 của Tổng Giám đốc Agribank về việc "Quy định lãi suất huy động bằng đồng Việt Nam").

Qua những quy định của NHNN đối với NHTM, ta thấy vốn tự có quyết định đến khả năng cấp tín dụng, huy động vốn của NHTM.

c. Vốn quyết định khả năng thanh toán và đảm bảo uy tín của Ngân hàng trên thị trường

Một NH có thể thu hút được đông đảo khách hàng đến gửi tiền và sử dụng dịch vụ của NH đó khi NH đó có uy tín trên thị trường. Uy tín của NH trước hết thể hiện ở khả năng sẵn sàng thanh toán cho khách hàng khi họ yêu cầu. Khả năng thanh toán của NH thông thường tỷ lệ thuận với khối lượng vốn mà NH đó có. Nếu có vốn lớn thì năng lực thanh toán của NH được nâng cao, do đó uy tín của NH được nâng cao từ đó sẽ thu hút được khách hàng và nâng cao vị thế của NH trên thị trường.

d. Vốn là một trong những yếu tố quyết định đến năng lực cạnh tranh của Ngân hàng

Với mỗi NH, quy mô, trình độ công nghệ hiện đại là tiền đề thu hút vốn. Đồng thời khả năng về vốn lớn là cơ sở để NH mở rộng khối lượng tín dụng và có thể quyết định mức lãi suất cho vay. Do đó, có tiềm lực về vốn lớn thì NH có thể giảm mức lãi suất cho vay từ đó tạo cho NH ưu thế trong cạnh tranh và giúp NH có tiềm lực trong việc mở rộng hình thức liên doanh, liên kết, cho thuê,...

Kết luận: Vốn có vai trò rất quan trọng đối với hoạt động kinh doanh NH. Do đó, NH phải luôn chú trọng đến việc phát triển nguồn vốn một cách ổn định cả về VHĐ và vốn tự có.

1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm vốn và huy động vốn của Ngân hàng Thương mại

- Khái niệm vốn

Đối với bất kỳ doanh nghiệp nào, muốn hoạt động sản xuất kinh doanh được thì phải có: Công nghệ - Lao động - Tiền vốn trong đó vốn là nhân tố quan trọng, nó phản ánh năng lực chủ yếu để quyết định khả năng kinh doanh. Riêng đối với NHTM, vốn lại

càng là nhân tố không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Vốn là cơ sở để NHTM tổ chức hoạt động kinh doanh, Ngân hàng không thể thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh nếu không có vốn. Ngân hàng là tổ chức kinh doanh loại hàng hóa đặc biệt trên thị trường tiền tệ (thị trường vốn ngắn hạn) và thị trường chứng khoán (thị trường vốn dài hạn). Những Ngân hàng thừa vốn là Ngân hàng có nhiều thế mạnh trong kinh doanh.

Thực chất, vốn của Ngân hàng là một bộ phận của thu nhập quốc dân tạm thời nhàn rỗi trong quá trình sản xuất, phân phối và tiêu dùng, người chủ sở hữu của chúng gửi vào Ngân hàng với mục đích thanh toán, tiết kiệm hay đầu tư. Nói cách khác, họ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn cho Ngân hàng, để Ngân hàng trả lại cho họ một khoản thu nhập.

Như vậy, Ngân hàng đã thực hiện vai trò tập trung vốn và phân phối lại vốn dưới hình thức tiền tệ, làm tăng nhanh quá trình luân chuyển vốn, kích thích mọi hoạt động kinh tế phát triển. Đồng thời, chính các hoạt động đó lại quyết định sự tồn tại và phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

- Khái niệm huy động vốn

Huy động vốn là nghiệp vụ tiếp nhận nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân bằng nhiều hình thức khác nhau để hình thành nên nguồn vốn hoạt động của Ngân hàng.

Nguồn vốn huy động của Ngân hàng gồm các khoản như nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân (tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm); phát hành chứng chỉ tiền gửi, giấy tờ có giá; vay vốn của các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước; vay vốn ngắn hạn của NHNN.

Hiện nay, huy động vốn là một trong những hoạt động hết sức quan trọng của các NHTM. Nó được phép sử dụng những công cụ và phương pháp khác nhau để huy động mọi nguồn tiền nhàn rỗi, sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu về vốn của nền kinh tế.

1.2.2. Vai trò hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại

Hoạt động huy động vốn đóng vai trò hết sức quan trọng và có ý nghĩa đối với hoạt động kinh doanh của NHTM nói riêng và đối với nền kinh tế nói chung.

- Đối với khách hàng

+ Cung cấp cho khách hàng kênh tiết kiệm và đầu tư nhằm làm cho tiền của họ sinh lợi.

+ Cung cấp cho khách hàng một nơi an toàn để cất trữ và tích lũy nguồn tiền nhàn rỗi.

+ Tiếp cận được các dịch vụ tiện ích của Ngân hàng: Dịch vụ thanh toán qua Ngân hàng và dịch vụ tín dụng khi khách hàng cần vốn cho sản xuất, tiêu dùng.

- Đối với NHTM

+ Tạo nguồn vốn chủ lực cho hoạt động kinh doanh. Không có nghiệp vụ huy động vốn, Ngân hàng Thương mại sẽ không đủ nguồn vốn tài trợ cho hoạt động của mình.

+ Thông qua nghiệp vụ huy động vốn, Ngân hàng Thương mại có thể đo lường được uy tín cũng như sự tín nhiệm của khách hàng đối với Ngân hàng. Từ đó Ngân hàng

Thương mại có biện pháp không ngừng hoàn thiện hoạt động huy động vốn để giữ vững và mở rộng quan hệ với khách hàng.

- *Đối với nền kinh tế*

+ Là kênh chu chuyển nguồn vốn. Nghiệp vụ huy động vốn giúp cho các doanh nghiệp có cơ hội để tiếp cận nguồn vốn; từ đó thúc đẩy đầu tư sản xuất tạo điều kiện phát triển kinh tế xã hội.

+ Góp phần kiểm soát lạm phát.

1.2.3. Các hình thức huy động vốn của Ngân hàng Thương mại

Vốn vừa mang tính chất tiền đề vừa là vấn đề xuyên suốt cho quá trình hình thành và phát triển của NHTM. Mục tiêu tổng quát của NHTM là an toàn và sinh lời trong kinh doanh. Do đó, việc tạo lập một nguồn vốn vững chắc, đảm bảo cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng là điều rất cần thiết. Mỗi Ngân hàng hoạt động trong một môi trường, điều kiện cụ thể sẽ có những nghiệp vụ huy động vốn khác nhau. Song nhìn chung, các NHTM đều có các hình thức huy động vốn sau:

a. Phân loại theo đối tượng huy động

Theo đối tượng huy động, vốn của NHTM có thể phân chia thành nguồn vốn huy động từ dân cư, nguồn vốn huy động từ các doanh nghiệp và các tổ chức xã hội, nguồn vốn huy động từ các Ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác.

- *Huy động vốn từ dân cư*

Đây là một khu vực huy động đầy tiềm năng cho các Ngân hàng. Ngân hàng huy động từ các khoản tiền nhàn rỗi của dân chúng và sau đó chuyển đến cho những người cần vốn để mở rộng đầu tư, kinh doanh. Nguồn huy động từ dân cư thường khá ổn định.

- *Huy động vốn từ các doanh nghiệp và các tổ chức xã hội*

Đây là nguồn huy động được đánh giá là rất lớn, chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn. Để tiết kiệm thời gian và chi phí trong thanh toán, các doanh nghiệp dù lớn hay nhỏ hầu hết đều có tài khoản trong Ngân hàng. Các doanh nghiệp khi bán được hàng hoá đều gửi tiền vào Ngân hàng và rút ra khi cần.

- *Huy động vốn từ các Ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác*

Trong quá trình hoạt động các Ngân hàng thường có các khoản tiền gửi lẫn nhau để thuận tiện trong giao dịch, thanh toán,... Ngoài ra việc vay lẫn nhau giữa các Ngân hàng cũng làm tăng nguồn vốn huy động. Điều này tuy không thường xuyên song là cần thiết trong hoạt động kinh doanh của mỗi Ngân hàng Thương mại. Khi xuất hiện việc thiếu hụt dự trữ hay khả năng thanh toán bị đe doạ,... Các Ngân hàng Thương mại có thể vay lẫn nhau. Quá trình tăng vốn huy động này có thể được thực hiện ở trên thị trường nội tệ hay thị trường ngoại tệ. Trong số những người cho Ngân hàng vay có một người đặc biệt đó là Ngân hàng Trung ương. Ngân hàng Trung ương đóng vai trò là người cho vay cuối cùng để cứu cho các Ngân hàng Thương mại khỏi các trục trặc xảy ra. Huy động vốn từ các Ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác tuy cũng khá dễ dàng nhưng số lượng thường không nhiều và chi phí huy động thường cao hơn. Do vậy, hình thức này các Ngân hàng sử dụng không nhiều.

b. Phân loại căn cứ theo thời gian

Phân loại theo thời gian có ý nghĩa quan trọng đối với Ngân hàng vì nó liên quan mật thiết đến tính an toàn và khả năng sinh lợi của nguồn vốn huy động cũng như thời gian phải hoàn trả khách hàng. Theo thời gian, hình thức huy động được chia thành:

- *Huy động ngắn hạn*

Đây là hình thức huy động chủ yếu trong các Ngân hàng Thương mại thông qua việc phát hành các công cụ nợ ngắn hạn trên thị trường tiền tệ và các nghiệp vụ nhận tiền gửi ngắn hạn, tiền gửi thanh toán,... Phần lớn số này được dùng để cho vay ngắn hạn (dưới 1 năm) hoặc được chuyển hoán kỳ hạn để thực hiện cho vay trung hạn. Do thời gian ngắn nên lãi suất huy động ngắn hạn thường thấp, tuy nhiên tính ổn định lại kém.

- *Huy động trung hạn*

Đây là nguồn huy động vốn Ngân hàng qua phát hành các công cụ nợ trung hạn trên thị trường vốn hoặc nhận tiền gửi trung hạn (từ 1 năm đến 5 năm). Vốn huy động này Ngân hàng có thể sử dụng tương đối dài và thuận tiện. Tuy nhiên lãi suất huy động nguồn này thường cao hơn nguồn ngắn hạn. Nguồn huy động trung hạn rất quan trọng và cần thiết để Ngân hàng thực hiện các hoạt động đầu tư, thay đổi công nghệ và cho vay trung, dài hạn với lãi suất cao.

- *Huy động dài hạn*

Đây là hoạt động huy động vốn dài hạn của Ngân hàng trên thị trường vốn, với nguồn huy động này Ngân hàng có thể sử dụng dễ dàng, có tính ổn định cao (từ 5 năm trở lên). Do vậy lãi suất mà Ngân hàng phải trả cũng rất cao.

c. Phân loại theo bản chất các nghiệp vụ huy động vốn

Hình thức phân loại này là hình thức chủ yếu được các Ngân hàng Thương mại sử dụng hiện nay. Phân loại theo nghiệp vụ huy động vốn rõ ràng tạo sự thuận tiện cho Ngân hàng khi tiến hành huy động. Các hình thức huy động bao gồm:

- *Huy động vốn qua nghiệp vụ nhận tiền gửi*

+ Huy động tiền gửi không kỳ hạn

Đây là phần tiền huy động tương đối quan trọng ở những nước phát triển có tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt cao. Mục đích của các khoản tiền gửi này không phải là để lấy lãi mà chủ yếu dùng để thanh toán. Khách hàng gửi tiền phần lớn là những tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp, các cá nhân làm ăn buôn bán phải thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ liên tục. Người gửi tiền có thể rút tiền ra bất cứ lúc nào hoặc để trả cho người thứ ba. Hình thức rút có thể là tiền mặt hay lấy qua hình thức thanh toán bằng séc. Đặc biệt người gửi tiền có thể không cần trực tiếp đến Ngân hàng lấy mà có thể rút qua các máy rút tiền tự động (máy ATM). Ngân hàng thường bảo quản loại tiền gửi này trên hai tài khoản: Tài khoản thanh toán và tài khoản vãng lai.

Tài khoản thanh toán là loại tài khoản tiền gửi mà chủ tài khoản có toàn quyền sử dụng số tiền trên tài khoản nhưng chỉ trong phạm vi số dư tiền gửi. Loại tài khoản này luôn luôn có số dư có.

Tài khoản vãng lai là tài khoản có thể dư có hoặc dư nợ, thường được sử dụng cho các tổ chức kinh tế. Số dư có thể hiện tiền gửi của khách hàng, còn số dư nợ thể hiện khoản tín dụng Ngân hàng cấp cho khách hàng vay.

+ Huy động tiền gửi có kỳ hạn

Là các tiền gửi của các tổ chức kinh tế, cá nhân gửi vào Ngân hàng và rút ra sau một thời hạn nhất định. Khoản này thường gắn với các tổ chức kinh tế có chu kỳ kinh doanh gần như xác định, thời gian thanh toán tiền ổn định, ít có sự biến động. Phần tiền gửi này Ngân hàng sử dụng dễ dàng nên mức lãi suất mà Ngân hàng phải trả cũng cao hơn. Người gửi tiền ngoài mục đích sử dụng các dịch vụ Ngân hàng còn có mục đích kiếm lời. Do đó, sự thay đổi lãi suất sẽ có tác động rất nhanh và rõ nét đối với nguồn vốn huy động của Ngân hàng.

+ Huy động tiền gửi tiết kiệm

Đây là hình thức phổ biến nhất, lâu đời nhất của các Ngân hàng Thương mại.

Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: Hình thức này gần giống như huy động tiền gửi không kỳ hạn. Tuy nhiên so với tiền gửi không kỳ hạn thì số dư của phần này ổn định hơn, ít biến động hơn nên Ngân hàng phải trả lãi suất cao hơn.

Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn: Đây là loại hình tiết kiệm phổ biến nhất, quen thuộc nhất ở nước ta. Người gửi tiền gửi vào Ngân hàng và rút ra sau những thời hạn xác định: 3 tháng, 6 tháng,... Người gửi không được rút trước, nếu rút trước hạn thì sẽ bị phạt. Đây là những khoản tiền có tính ổn định rất cao nên Ngân hàng phải trả khách hàng với lãi suất gần như là cao nhất. Tuy nhiên, ở nước ta hiện nay, để tăng sức cạnh tranh, thu hút được vốn các Ngân hàng đã rất linh hoạt trong việc khách hàng rút ra trước thời hạn. Có Ngân hàng thì tính lãi cho khách hàng với lãi suất không kỳ hạn, có Ngân hàng vẫn tính với lãi suất đó với số ngày gửi thực tế,...

Tiền gửi tiết kiệm có thời hạn dài: Loại hình này khá phổ biến ở những nước phát triển nhưng ở nước ta còn khá mới mẻ. Người gửi có thể gửi tiền vào bất cứ lúc nào và chỉ được rút ra khi đến hạn (thời hạn tương đối dài). Loại hình này giúp cho Ngân hàng có nguồn vốn ổn định để có thể đầu tư trung và dài hạn.

- *Huy động vốn qua nghiệp vụ đi vay*

Hình thức này ngày càng chiếm vai trò quan trọng trong môi trường kinh doanh đầy biến động như hiện nay. Các Ngân hàng Thương mại có thể vay từ nhiều nguồn:

+ Vay từ các tổ chức tín dụng

Đó là các khoản vay thông thường mà các Ngân hàng vay lẫn nhau trên thị trường liên Ngân hàng hay thị trường tiền tệ. Các Ngân hàng thường xây dựng các mối quan hệ tốt để khi thiếu hụt vốn có thể vay lẫn nhau chứ không vay Ngân hàng Trung ương.

+ Vay từ Ngân hàng Trung ương

Khi Ngân hàng Thương mại xảy ra tình trạng thiếu hụt dự trữ bắt buộc hay mất khả năng thanh toán thì người cuối cùng mà các Ngân hàng có thể cầu cứu là Ngân hàng Trung ương. Ngân hàng Trung ương cho vay dưới hình thức tái chiết khấu thương phiếu. Các Ngân hàng Thương mại có thể mang các thương phiếu lên Ngân hàng Trung ương để

vay. Tuy nhiên việc vay này cũng có một số khó khăn do Ngân hàng Trung ương chỉ cho Ngân hàng Thương mại một hạn mức tái chiết khấu và việc cho vay này lại nằm trong định hướng của chính sách tài chính quốc gia.

- Huy động vốn qua phát hành các công cụ nợ

Đây là hình thức huy động vốn có hiệu quả khá cao của các Ngân hàng Thương mại. Trong quá trình hoạt động, ở những thời điểm nhất định, Ngân hàng thấy cần phải huy động thêm vốn trước những cơ hội kinh doanh đầy hấp dẫn. Điều đó có nghĩa là Ngân hàng huy động vốn ở thế chủ động, có nghĩa là có đầu ra mới tính đầu vào. Ngân hàng xác định rõ quy mô vốn huy động, loại tiền huy động và đưa ra các mức chi phí hợp lý làm cho việc tạo vốn của Ngân hàng thành công nhanh chóng. Để vay trên thị trường, Ngân hàng có thể phát hành kỳ phiếu và trái phiếu.

Trái phiếu Ngân hàng là một giấy tờ có giá, xác nhận khoản nợ của khách hàng đối với người chủ Ngân hàng với những cam kết như thanh toán một số tiền xác định vào một ngày xác định trong tương lai với thời hạn xác định cho trước. Trái phiếu được phát hành trong toàn bộ hệ thống Ngân hàng, chủ yếu là để huy động vốn trung và dài hạn.

Kỳ phiếu Ngân hàng là một loại giấy tờ nhận nợ ngắn hạn do Ngân hàng phát hành nhằm huy động vốn trong dân, chủ yếu là để phục vụ cho những kế hoạch kinh doanh xác định của Ngân hàng như một dự án, một chương trình kinh tế,...

- Huy động vốn qua các hình thức khác

Để tăng cường huy động vốn nhàn rỗi từ dân cư, các tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp, các Ngân hàng Thương mại còn sử dụng các hình thức khác về dịch vụ xã hội: Làm dịch vụ bảo lãnh, đại lý phát hành chứng khoán, trung gian thanh toán, đầu mối trong hợp đồng đồng tài trợ,... Nền kinh tế càng phát triển, các dịch vụ trên càng mang lại cho Ngân hàng những nguồn huy động lớn giúp cho Ngân hàng có thể kinh doanh một cách an toàn và hiệu quả.

1.2.4. Nội dung hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại

a. Nguyên tắc hoạt động huy động vốn của NHTM

Vốn huy động là những giá trị tiền tệ mà Ngân hàng huy động được từ các tổ chức kinh tế và cá nhân trong xã hội, thông qua việc thực hiện các nghiệp vụ tín dụng, thanh toán, nghiệp vụ kinh doanh khác và được dùng làm vốn để kinh doanh. Nguồn vốn huy động là tài sản thuộc các chủ sở hữu khác nhau, Ngân hàng chỉ có quyền sử dụng chứ không có quyền sở hữu và có trách nhiệm hoàn trả đúng thời hạn cả gốc và lãi khi đến hạn hoặc khi họ có nhu cầu rút. Vốn huy động đóng vai trò rất quan trọng đối với mọi hoạt động kinh doanh của NHTM. Do đó, việc huy động vốn phải đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc sau:

- Tuân thủ pháp luật trong huy động vốn

+ Hoàn trả gốc và lãi cho khách hàng vô điều kiện. Nghĩa là vốn huy động là một nguồn không ổn định, khách hàng có thể rút tiền của họ mà không bị ràng buộc. NHTM cần phải duy trì một khoản dự trữ thanh khoản để sẵn sàng đáp ứng nhu cầu rút tiền của khách hàng.

+ Giữ gìn bí mật số dư và hoạt động của tài khoản khách hàng.

+ Không được che dấu các khoản tiền lớn và bất thường (chống rửa tiền).

+ Không được cạnh tranh bất hợp lý (thông tin giả, đầu cơ,…).

- *Thỏa mãn yêu cầu kinh doanh với chi phí thấp nhất*

+ Áp dụng nhiều phương thức huy động vốn nhằm đảm bảo kinh doanh ổn định và tăng trưởng hợp lý.

+ Kết hợp chặt chẽ giữa huy động vốn với hiện đại hóa dịch vụ Ngân hàng.

+ Đa dạng hóa phương thức trả lãi đi đôi với dự thưởng để thu hút khách hàng.

- *Ngăn ngừa sự giảm sút bất thường của nguồn vốn huy động*

+ Tạo uy tín cho khách hàng bằng việc đáp ứng kịp thời đầy đủ nhu cầu rút tiền trong mọi tình huống.

+ Ngăn chặn phao tin đồn nhảm.

+ Có phương án đáp ứng nhu cầu thanh khoản kịp thời khi có sự cố xảy ra.

b. Mục tiêu hoạt động huy động vốn của NHTM

Bên cạnh mục tiêu lợi nhuận, hoạt động huy động vốn giúp cho NHTM phân tán rủi ro, mở rộng thị phần, góp phần tăng sức cạnh tranh và thích nghi với biến động nền kinh tế. Trong hoạt động huy động vốn các NHTM thường hướng đến các mục tiêu sau:

- Hoạt động kinh doanh lấy hiệu quả là mục tiêu trung tâm; Phấn đấu tăng tỷ lệ thu lãi nội bảng, thu nợ sau xử lý, giảm chi phí trích lập dự phòng rủi ro và các chi phí khác; Nâng cao khả năng tài chính, đảm bảo ổn định và cải thiện thu nhập, đời sống cho người lao động.

- Đẩy mạnh hoạt động kinh doanh dịch vụ theo hướng đa dạng, ứng dụng công nghệ thông tin để phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử, tăng năng suất lao động, tăng doanh thu và thu ròng dịch vụ; Mở rộng hoạt động bán lẻ, gia tăng số lượng khách hàng cá nhân, doanh nghiệp nhỏ và vừa.

- Tăng trưởng tín dụng ở mức hợp lý đi đôi với đảm bảo an toàn, hiệu quả; Tiếp tục ưu tiên vốn cho nông nghiệp – nông thôn. Kiểm soát chất lượng tín dụng, quyết liệt triển khai phương án xử lý nợ xấu, nợ sau xử lý, nợ tiềm ẩn rủi ro, ngăn ngừa, hạn chế nợ xấu phát sinh.

- Đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn; Tập trung huy động vốn gắn với phát triển sản phẩm dịch vụ; Mở rộng thị phần, thị trường; Tăng tỷ trọng nguồn tiền gửi thanh toán, tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn thấp, duy trì lãi suất đầu vào ổn định, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

1.2.5. Một số chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại

Có nhiều chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động huy động tiền gửi của Ngân hàng, sau đây là một số chỉ tiêu chính báo cáo thực tập tốt nghiệp tập trung phân tích.

a. Quy mô và tốc độ tăng trưởng của vốn huy động

- *Quy mô vốn huy động*

Quy mô vốn huy động có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động của Ngân hàng. Ngân hàng muốn mở rộng hoạt động cần có quy mô vốn tương đối lớn, trong đó vốn huy

động là một bộ phận quan trọng. Không thể nói đến chất lượng huy động vốn tốt nếu việc huy động không đáp ứng được nhu cầu về khối lượng vốn kinh doanh.

Tuy nhiên, không phải cứ có nguồn vốn lớn đã là tốt, nó cần phải phù hợp với qui mô hoạt động của Ngân hàng, mức vốn tự có, khả năng cho vay và đầu tư của Ngân hàng,… Hơn nữa, việc mở rộng hoạt động chỉ thực sự an toàn khi nguồn vốn huy động luôn có tốc độ tăng trưởng ổn định. Nếu quy mô vốn hiện tại lớn nhưng Ngân hàng không kiểm soát, không dự đoán được xu hướng của các dòng tiền gửi vào và rút ra trong giai đoạn tiếp theo thì sẽ rất khó khăn trong việc cho vay và đầu tư và mất đi sự chủ động của mình.

- *Tốc độ tăng trưởng vốn huy động*

Tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn huy động có thể tính theo chỉ tiêu sau:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng vốn huy động} = \frac{\text{NV huy động năm này} - \text{NV huy động năm trước}}{\text{NV huy động năm trước}} \times 100\%$$

Vốn huy động tăng trưởng ổn định theo thời gian sẽ đáp ứng nhu cầu tín dụng cũng như hoạt động kinh doanh khác ngày càng tăng của Ngân hàng. Nếu Ngân hàng huy động được một lượng vốn đủ lớn phù hợp với quy mô và nhu cầu của mình, thì giả sử như khi có một lượng tiền lớn bị rút ra cũng sẽ không gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động của Ngân hàng, Ngân hàng sẽ không gặp khó khăn trong vấn đề thanh khoản. Vốn huy động tăng trưởng ổn định sẽ khẳng định được vị thế, uy tín và thương hiệu của Ngân hàng. Một Ngân hàng có đủ tiềm năng về tài chính cũng như uy tín mới có thể giữ được mức tăng trưởng về huy động vốn ổn định qua các năm. Tính ổn định của vốn huy động quyết định một phần an toàn trong kinh doanh Ngân hàng và thời hạn tín dụng. Nó phản ánh khả năng tìm kiếm các khoản nợ mới nhanh chóng với lãi suất thấp nhằm tăng cường khả năng thanh khoản cho Ngân hàng. Vốn huy động tăng trưởng ổn định sẽ tạo lập và định hướng chiến lược kinh doanh cụ thể của Ngân hàng trong việc sử dụng vốn có hiệu quả.

b. Cơ cấu nguồn vốn huy động phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn

Cơ cấu vốn cần đa dạng thể hiện ở việc duy trì một tỷ lệ giữa vốn huy động ngắn hạn và dài hạn, giữa vốn nội tệ và ngoại tệ. Một Ngân hàng có chất lượng huy động vốn cao sẽ có nguồn vốn dồi dào và cơ cấu vốn cân đối, tránh cho Ngân hàng rơi vào tình trạng căng thẳng về tài chính trong điều kiện môi trường kinh doanh thường xuyên thay đổi.

Hơn nữa, Ngân hàng phải dự đoán xu hướng biến đổi cơ cấu nguồn vốn huy động. Yếu tố này cũng rất quan trọng trong việc xây dựng kế hoạch sử dụng vốn của Ngân hàng. Mỗi loại nguồn vốn có điểm mạnh, điểm yếu riêng biệt trong việc huy động và khai thác. Do đó, sự biến động về cơ cấu vốn sẽ kéo theo sự biến đổi trong cơ cấu cho vay, đầu tư, bảo lãnh,… và kéo theo sự thay đổi lợi nhuận, rủi ro trong hoạt động Ngân hàng. Sự biến đổi cơ cấu vốn huy động phụ thuộc một phần vào kế hoạch điều chỉnh của Ngân hàng và những nhân tố bên ngoài Ngân hàng đòi hỏi Ngân hàng phải thường xuyên nghiên cứu và tiếp cận thị trường.

c. Hiệu quả và chi phí huy động vốn

- Hiệu quả huy động vốn

Để đo lường mức độ phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn hay còn gọi khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh được đo lường bởi chỉ số:

$$\text{Khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh} = \frac{\text{Dư nợ}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100$$

Chỉ số này xác định hiệu quả đầu tư của một đồng vốn huy động giúp cho nhà phân tích so sánh khả năng cho vay của Ngân hàng với nguồn vốn huy động cũng như khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh của nguồn vốn huy động. Chỉ số này quá lớn hay quá bé đều không tốt. Nếu quá lớn cho thấy khả năng huy động vốn của Ngân hàng thấp không đủ khả năng đáp ứng, ngược lại nếu quá nhỏ cho thấy Ngân hàng sử dụng vốn không có hiệu quả.

- Chi phí huy động vốn

Đây là yếu tố quyết định đến hiệu quả của hoạt động huy động vốn vì nó quyết định trực tiếp tới phương thức sử dụng vốn và đặc biệt hơn cả là lợi nhuận của Ngân hàng.

Chi phí huy động vốn là chi phí được cấu thành bởi chi phí lãi phải trả cho các khoản tiền gửi của khách hàng và các chi phí phát sinh khác trong quá trình huy động vốn.

Chi phí trả lãi được coi là chi phí lớn nhất trong các chi phí của Ngân hàng. Trong đó lớn nhất là chi phí trả lãi đầu vào cho tiền gửi có kỳ hạn, trả lãi trái phiếu và kỳ phiếu,... Định kỳ Ngân hàng lập biểu về số dư và lãi suất tương ứng để xác định vốn huy động bình quân và tính toán chi phí trả lãi. Thông thường có ba cách trả lãi : Trả lãi trước, trả lãi khi đến hạn và trả lãi nhiều lần theo định kỳ. Mỗi cách trả lãi khác nhau sẽ ảnh hưởng đến chi phí khác nhau.

Quản lý chi phí trả lãi là hoạt động thường xuyên và quan trọng của các Ngân hàng. Mỗi sự thay đổi về lãi suất hay cơ cấu nguồn vốn đều có thể làm thay đổi chi phí trả lãi, từ đó ảnh hưởng đến thu nhập của Ngân hàng. Việc tính chi phí của từng nguồn vốn cụ thể cho phép các nhà quản lý xác định nguồn vốn nào rẻ hơn, có nên thay đổi lãi suất hay không, thu nhập từ tài sản tăng thêm có đủ bù đắp chi phí của nguồn vốn tăng thêm hay không. Về nguyên tắc, những nguồn vốn có thời hạn càng ngắn và tính ổn định thấp thì chi phí nguồn vốn cũng phải thấp tương ứng. Tuy nhiên, nguồn vốn rẻ thì lại đồng nghĩa với giảm tính cạnh tranh của Ngân hàng. Tính chi phí một cách chính xác cho phép Ngân hàng chủ động lựa chọn những nguồn vốn khác nhau và đảm bảo doanh thu đủ bù đắp chi phí và đem lại tỷ lệ thu nhập mong đợi.

$$\text{Chi phí trả lãi bình quân} = \frac{\text{Tổng chi phí lãi}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động bình quân}} \times 100$$

d. Thị phần nguồn vốn huy động

Thị phần nguồn vốn huy động của NHTM là nguồn vốn huy động mà NHTM chiếm lĩnh trên thị trường và được tính theo công thức:

$$\text{Thị phần nguồn vốn huy động trên địa bàn (khu vực)} = \frac{\text{Nguồn vốn huy động của NHTM}}{\text{Tổng NV huy động của các NHTM}} \times 100$$

Chỉ số này xác định từ khi hệ thống Ngân hàng hoạt động theo cơ chế thị trường, các Ngân hàng Nhà nước lần lượt cổ phần hóa, nhiều Ngân hàng mới được thành lập, thu hút tiền gửi luôn là cuộc cạnh tranh khốc liệt giữa các Ngân hàng. Thời điểm này, bước vào giai đoạn nước rút của cuộc đua giành thị phần thì những con số về tổng nguồn vốn huy động, tổng dư nợ thể hiện sự thành công, mạnh yếu, hay uy tín của mỗi Ngân hàng.

e. Chất lượng dịch vụ cung ứng

- Về uy tín, thương hiệu: Được đánh giá qua mạng lưới, thương hiệu, bảo mật, kênh cung cấp thông tin.

- Về công tác quản lý trang thiết bị, cơ sở vật chất: Được đánh giá qua địa điểm giao dịch, không gian giao dịch, cơ sở vật chất, hệ thống ATM.

- Về chất lượng sản phẩm dịch vụ huy động vốn: Được đánh giá qua sản phẩm dịch vụ, mẫu biểu, phí giao dịch, lãi suất huy động, chương trình khuyến mại.

- Về tác phong của nhân viên: Được đánh giá qua thái độ nhân viên, hướng dẫn thủ tục, xử lý nghiệp vụ, giải quyết khiếu nại.

- Về mức độ tình cảm của khách hàng đối với Agribank: Được đánh giá qua chất lượng dịch vụ của Agribank khách hàng có hài lòng hay không, khách hàng có tiếp tục giao dịch với Agribank hay không, khách hàng có giới thiệu bạn bè với Agribank hay không.

Thiết lập thang điểm 5 cho các kết quả khảo sát như sau: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Khá không đồng ý; (3) Tương đối đồng ý; (4) Khá đồng ý; (5) Rất đồng ý.

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Trong cả môi trường tự nhiên và xã hội, mỗi sự vật, hiện tượng đều có những tác động đến sự vật, hiện tượng khác và đồng thời cũng phải chịu những tác động ngược trở lại. Việc huy động vốn của các Ngân hàng cũng vậy. Vấn đề đặt ra cho chúng ta là phải nhận thức được những yếu tố tác động đến việc huy động vốn. Những tác động này rất phong phú, đa dạng. Dựa vào bản chất của các tác động ta chia các yếu tố đó thành những yếu tố khách quan và các yếu tố chủ quan.

1.3.1. Nhân tố khách quan

a. Môi trường kinh tế, chính trị, xã hội

Có thể nói đây là yếu tố khách quan đối với tất cả các ngành nghề kinh tế, không riêng gì Ngân hàng. Sự ổn định chính trị cả trong và ngoài nước có tác động rất rõ. Các cuộc bãi công, biểu tình, sụp đổ chính phủ luôn kéo theo tình trạng huy động vốn của Ngân hàng bị trì trệ bởi người dân không còn tin tưởng. Ngược lại, sự đồng tâm, nhất trí,

ổn định trong bộ máy lãnh đạo sẽ làm cho các Ngân hàng Thương mại huy động vốn được dễ dàng.

Nền kinh tế ở vào trạng thái tăng trưởng hay suy thoái đã tác động tới việc huy động vốn của Ngân hàng. Ở tình trạng tăng trưởng, người dân cần nhiều vốn để đầu tư mở rộng quy mô, trang thiết bị. Các Ngân hàng phải huy động nhiều vốn và càng có điều kiện để huy động do tích luỹ được nhiều hơn. Ngược lại ở tình trạng suy thoái, sản xuất đình trệ, đầu tư bị thu hẹp, Ngân hàng huy động vốn khó khăn.

Môi trường văn hóa cũng là một một yếu tố của môi trường kinh doanh có tính quyết định đến các tập quán sinh hoạt và thói quen sử dụng tiền của người dân. Tùy theo đặc trưng văn hóa của mỗi quốc gia, người dân có tiền nhàn rỗi sẽ quyết định lựa chọn hình thức giữ tiền ở nhà, gửi vào Ngân hàng hay đầu tư vào các lĩnh vực khác. Ở các nước phát triển, việc thanh toán không dùng tiền mặt và sử dụng các dịch vụ Ngân hàng đã khá quen thuộc, nhưng ở những nước đang phát triển như Việt Nam, người dân có thói quen giữ tiền hoặc tích trữ dưới dạng vàng, ngoại tệ mạnh,… làm cho lượng vốn được thu hút vào Ngân hàng còn hạn chế.

b. Hệ thống pháp luật và chính sách tiền tệ của Nhà nước

Pháp luật được đặt ra là để điều chỉnh mọi quan hệ xã hội. Do vậy, tất cả mọi hoạt động của Ngân hàng đều chịu sự điều chỉnh của luật pháp. Cụ thể là luật các tổ chức tín dụng (1997), pháp lệnh Ngân hàng, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính (1990), luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (1998), các văn bản pháp luật khác như: chỉ thị, thông tư,... Lĩnh vực hoạt động của Ngân hàng là vô cùng quan trọng trong nền kinh tế, vì vậy các hoạt động của Ngân hàng luôn được Nhà nước quản lý chặt chẽ bằng các văn bản pháp quy. Mỗi văn bản đều có ảnh hưởng sâu sắc đến hoạt động của Ngân hàng, cụ thể là hoạt động huy động vốn.

Chính phủ đề ra chính sách tiền tệ quốc gia và hệ thống Ngân hàng là công cụ đắc lực để thực hiện. Chẳng hạn khi nền kinh tế lạm phát tăng, Nhà nước có chính sách thắt chặt tiền tệ bằng cách tăng lãi suất tiền gửi để thu hút tiền ngoài xã hội thì lúc đó Ngân hàng Thương mại huy động vốn dễ dàng hơn. Hoặc khi Nhà nước có chính sách khuyến khích đầu tư, mở rộng sản xuất thì Ngân hàng khó huy động vốn hơn vì người có tiền nhàn rỗi họ bỏ tiền vào sản xuất có lợi hơn gửi Ngân hàng.

Các quy định của pháp luật đòi hỏi các Ngân hàng Thương mại luôn phải tuân thủ. Pháp luật quy định số tiền huy động của Ngân hàng không được lớn hơn 20 lần vốn chủ sở hữu. Hay thông qua tỷ lệ dự trữ bắt buộc chính phủ điều chỉnh việc cung ứng tiền cho nền kinh tế.

c. Môi trường cạnh tranh giữa các NHTM

Các Ngân hàng hiện nay đều hoạt động công bằng theo quy luật của thị trường, nhưng trong cuộc đua tranh giành thị phần lại có kết quả chênh lệch là do mỗi Ngân hàng có một lợi thế, vị trí khác nhau và đều vận dụng linh hoạt tất cả các biện pháp nhằm tối đa hóa nguồn vốn huy động về mình.

Để thu hút nguồn vốn, việc sử dụng lãi suất là chiêu bài quan trọng được các Ngân hàng thường dùng, nhưng nhằm đảm bảo các Ngân hàng hoạt động công bằng và vẫn hiệu quả, Ngân hàng Nhà nước căn cứ theo tình hình kinh tế của từng thời điểm mà đưa ra các mức trần lãi suất huy động phù hợp. Tránh tình trạng các Ngân hàng tự nâng lãi suất huy động lên cao để thu hút khách hàng làm ảnh hưởng đến hệ thống, loạn thị trường gây hoang mang cho khách hàng. Tuy nhiên, bên cạnh hình thức tăng, giảm lãi suất các Ngân hàng còn sử dụng nhiều biện pháp để lôi kéo khách hàng về phía mình như tặng quà, bốc thăm trúng thưởng, khuyến mại những ngày lễ tết,... Ngoài những yếu tố trên, còn một nguyên nhân rất quan trọng dẫn đến sự chênh lệch về thị phần như hiện tại. Đó là các Ngân hàng Nhà nước có lợi thế là đã xây dựng được uy tín lâu dài, mạng lưới sâu, rộng, quen thuộc với người dân và hơn nữa là dân ta vốn ngại thay đổi, vẫn tin tưởng hơn khi gửi tiền vào các tổ chức tín dụng có liên quan đến Nhà nước.

d. Nhân tố tiết kiệm trong nền kinh tế

Tập quán tiêu dùng của người dân có tầm ảnh hưởng rất quan trọng đối với việc huy động vốn của Ngân hàng. Rõ ràng ở những vùng, người dân thường có thói quen gửi tiền vào Ngân hàng thì Ngân hàng sẽ huy động được dễ dàng hơn nhiều ở những vùng người dân thường hay cất trữ tiền trong nhà bằng vàng, bất động sản,... Đồng thời ngay thói quen thanh toán khi mua hàng hoá cũng góp phần làm tăng hay giảm nguồn vốn huy động của Ngân hàng. Ở nhiều nước phát triển, việc thanh toán không dùng tiền mặt là phổ biến, hầu như người dân nào cũng có tài khoản trong Ngân hàng và Ngân hàng là cái gì đó không thể thiếu trong cuộc sống.

Một trong những lý do nữa là người dân chưa hiểu biết nhiều về các hoạt động của Ngân hàng, các tiện ích mà Ngân hàng có thể cung cấp. Điều này đòi hỏi các Ngân hàng phải tăng cường tuyên truyền sâu rộng, quảng cáo, quảng bá về các hoạt động của mình, các lợi ích của người gửi tiền cũng như các thủ tục cần thiết.

1.3.2. Nhân tố chủ quan

a. Chính sách lãi suất và sản phẩm

Chiến lược kinh doanh có thể nói là đường lối, phương hướng hoạt động cho một Ngân hàng. Mỗi Ngân hàng có một chiến lược kinh doanh khác nhau. Điều này phụ thuộc vào từng điểm mạnh, điểm yếu, khả năng cũng như hạn chế của Ngân hàng. Chiến lược kinh doanh xác định quy mô huy động có thể mở rộng hay thu hẹp, cơ cấu vốn có thể thay đổi về tỷ lệ các loại nguồn, chi phí hoạt động có thể tăng hay giảm.

Chiến lược kinh doanh có liên quan đến huy động vốn bao gồm: Chính sách về giá cả, lãi suất tiền gửi, tỷ lệ hoa hồng và phí dịch vụ. Đây là các yếu tố quan trọng. Với việc lãi suất huy động tăng thì sẽ dẫn đến nguồn vốn vào Ngân hàng tăng, rất lớn. Nhưng đồng thời thì hiệu quả của việc huy động vốn có thể giảm do chi phí huy động tăng. Do đó, số lượng nguồn vốn huy động được sẽ phụ thuộc chủ yếu vào chiến lược kinh doanh hay đúng hơn là phụ thuộc vào chính bản thân Ngân hàng

.

b. Chiến lược khách hàng

Khách hàng không phải ai cũng như ai, mỗi người có một đặc điểm, một tính cách, mong muốn, nhu cầu khác nhau. Chính vì thế, điều quan trọng là hiểu mọi điều về khách hàng để chắc chắn rằng Ngân hàng đã mang đến cho họ những giá trị cao nhất. Do đó, các NHTM thường phân khúc khách hàng thành nhiều nhóm để từ đó lựa chọn cách phục vụ phù hợp nhất đối với từng nhóm khách hàng.

c. Chiến lược của marketing

Hoạt động của Ngân hàng gắn liền với sự phát triển của nền kinh tế và trở thành bộ phận quan trọng trong cơ chế vận hành kinh tế của mỗi quốc gia. Giống như các doanh nghiệp, các Ngân hàng cũng phải lựa chọn và giải quyết những vấn đề kinh tế cơ bản của hoạt động kinh doanh với sự hỗ trợ đắc lực của marketing. Một trong những nhiệm vụ quan trọng của marketing Ngân hàng là tạo vị thế cạnh tranh trên thị trường. Quá trình tạo lập vị thế cạnh tranh của Ngân hàng có liên quan chặt chẽ đến việc tạo ra những sản phẩm dịch vụ ở thị trường mục tiêu, thu hút mọi nguồn vốn nhàn rỗi từ trong xã hội. Từ đó, có được sự chủ động trong nguồn vốn huy động của Ngân hàng.

d. Trình độ của đội ngũ nhân viên và cơ sở vật chất, kỹ thuật công nghệ

Không chỉ riêng Ngân hàng mà trong bất cứ hoạt động nào, ngành nghề nào, yếu tố con người cũng phải được đặt lên hàng đầu. Các cán bộ nhân viên Ngân hàng có năng lực sẽ phán đoán, xử lý chính xác các tình huống sẽ làm cho các hoạt động huy động vốn được thực hiện một cách tốt đẹp. Trình độ của cán bộ Ngân hàng cao sẽ làm cho các thao tác nghiệp vụ được thực hiện nhanh chóng và hiệu quả. Thái độ trong tiếp xúc của nhân viên với khách hàng cũng rất quan trọng. Nó có thể lôi kéo khách hàng làm tăng nguồn vốn huy động đồng thời cũng có thể làm khách hàng rời bỏ gây ra những hậu quả vô cùng nghiêm trọng trong hoạt động của Ngân hàng, trước hết là trong khâu huy động vốn. Các nhân viên Ngân hàng là những người mang hình ảnh cho cả Ngân hàng. Do đó, để tăng cường huy động vốn thì một điều cực kỳ quan trọng là các nhân viên Ngân hàng phải có đủ những tiêu chí của một nhân viên Ngân hàng chuyên nghiệp: Hiểu biết khách hàng, hiểu biết nghiệp vụ, hiểu biết quy trình, hoàn thiện phong cách phục vụ.

Bên cạnh đó, sự thay đổi về công nghệ cũng tác động mạnh mẽ đến hoạt động của các NHTM. Có thể nói công nghệ Ngân hàng hiện đại khác xa so với trước đây. Việc áp dụng máy tính là một cuộc cách mạng trong hoạt động của Ngân hàng. Nhờ có hệ thống tin học hiện đại, Ngân hàng có thể thu thập thông tin về khách hàng, về thị trường tốt. Từ đó, có thể hoạch định ra các hình thức huy động, thời gian huy động, hình thức trả lãi,... Mặt khác, nhờ hệ thống thông tin tốt khiến cho Ngân hàng có thể nâng cao hiệu quả huy động vốn.

e. Thương hiệu và nhân tố tâm lý xã hội

Đó là hình ảnh của Ngân hàng trong lòng khách hàng, là niềm tin của khách hàng đối với Ngân hàng. Uy tín của mỗi Ngân hàng được xây dựng, hình thành trong cả một quá trình lâu dài. Người gửi tiền khi gửi thường lựa chọn những Ngân hàng lâu đời chứ không phải là những Ngân hàng mới thành lập. Ngân hàng lớn thường được ưu tiên lựa

chọn so với các Ngân hàng nhỏ. Hình thức bảo hiểm tiền gửi làm tăng độ an toàn, tăng uy tín của Ngân hàng. Một điều quan trọng ở nước ta là hình thức sở hữu cũng có ảnh hưởng quan trọng tới huy động vốn. Các Ngân hàng Thương mại Nhà nước bao giờ cũng có độ an toàn cao hơn cho người gửi tiền, uy tín của các Ngân hàng Thương mại Nhà nước cao hơn so với các Ngân hàng khác. Những Ngân hàng có uy tín luôn chiếm được lòng tin của khách hàng là tiền đề cho việc họ huy động được những nguồn vốn lớn hơn với chi phí rẻ hơn và tiết kiệm được thời gian.

f. Mạng lưới hoạt động của Ngân hàng

Mở rộng mạng lưới không chỉ giúp Ngân hàng nâng cao khả năng huy động vốn, mà còn đáp ứng nhiều mục tiêu mà Ngân hàng đề ra. Mặc dù ngày nay, các dịch vụ tiện ích của Ngân hàng đã được nhiều Ngân hàng áp dụng, nhưng dù sao đi chăng nữa thì không thể không coi trọng việc mở rộng mạng lưới của Ngân hàng. Điều đó tạo trong xã hội niềm tin và cảm giác an toàn khi đến với Ngân hàng. Bên cạnh công tác mở rộng mạng lưới, thì các nhà hoạch định chiến lược cũng không thể bỏ qua yếu tố vị trí địa lý, phục vụ công tác đặt Chi nhánh, phòng giao dịch cho Ngân hàng của mình. Song song với việc mở rộng mạng lưới, các phòng giao dịch, NHTM cần phải quan tâm tới đặc điểm kinh tế xã hội tại khu vực, để trên cơ sở đó có sự thay đổi trong hoạt động sao cho phù hợp với thực tế như: thay đổi giờ giao dịch đối với những vùng mà hoạt động kinh tế có thời gian kết thúc muộn so với giờ hành chính, hay sáng sớm tinh mơ, chiều tối, hoặc cũng có thể làm việc cả ngày nghỉ, ngày lễ tết,... Nếu làm tốt được điều này các Ngân hàng Thương mại không chỉ làm tốt hoạt động huy động vốn mà còn đáp ứng những nhu cầu, mục tiêu khác mà Ngân hàng đưa ra.

Kênh phân phối càng nhiều cơ hội tiếp xúc với khách hàng càng lớn, khả năng huy động vốn cũng lên cao. Trước đây, hệ thống cung ứng của Ngân hàng chỉ phụ thuộc vào các quầy giao dịch trực tiếp nhưng nhu cầu giao dịch của khách hàng ngày càng cao đi đôi với khoa học công nghệ phát triển thì hệ thống Ngân hàng không chỉ dừng lại ở việc mở rộng mạng lưới một cách tràn lan mà cần có sự chọn lọc, bố trí hợp lý song song với việc kết hợp với hình thức phân phối gián tiếp áp dụng công nghệ hiện đại tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong giao dịch sao cho đơn giản về thủ tục, nhanh chóng trong giao dịch. Các giao dịch Ngân hàng điện tử cần phát triển như: Internet Banking, SMS, VNTOPUP,...

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

- Tên pháp lý: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

- Tên tiếng anh: Viet Nam Bank For Agriculture And Rural Development Branch District Dak Ha Kon Tum.

- Tên viết tắt: AGRIBANK ĐẮK HÀ KON TUM.

- Logo:

- Slogan: Mang phồn thịnh đến khách hàng.

- Địa chỉ Ngân hàng: Số 155 Hùng Vương - Tổ dân phố 1 - Thị trấn Đắk Hà - Huyện Đắk Hà - Tỉnh Kon Tum.

- Mã số thuế: 0100686174 - 780.

- Số điện thoại: (02603) 822 119.

- Fax: (02603) 822 497.

- Webside: www.agribank.com.vn.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đăk Hà Kon Tum là một Chi nhánh nằm trong hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam. Ngày 28/07/1994, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum được thành lập. Cũng từ ngày đó, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum thực hiện sứ mệnh cung cấp vốn cho phát triển nông nghiệp - nông thôn - nông dân tại huyện Đắk Hà Kon Tum.

Với 16 cán bộ, nhân viên khi mới thành lập, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum chưa có nguồn vốn huy động tại chỗ. Qua quá trình xây dựng, trưởng thành và phát triển, luôn kiên định với mục tiêu tam nông, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận.

Đến năm 2020, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum có 1 phòng giao dịch trực thuộc Chi nhánh huyện, có 2 phòng nghiệp vụ vừa trực tiếp hoạt động kinh doanh vừa quản lý hoạt động các Chi nhánh và phòng giao dịch trực thuộc. Song song với việc mở rộng mạng lưới hoạt động, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum luôn nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động, kịp thời triển khai thực hiện các chính sách tín dụng ưu đãi có lợi cho khách hàng. Chính vì vậy, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum ngày càng tạo được niềm tin cho khách hàng.

Với những bước đi năng động, sáng tạo, đổi mới và có tính chất đột phá, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã thực sự đóng góp hiệu quả vào chương trình xóa đói giảm nghèo, phát triển kinh tế - xã hội, công nghiệp hóa - hiện đại hóa nông nghiệp, nông thôn tại địa phương, được cấp ủy, chính quyền, người dân địa phương ghi nhận, được Đảng, Nhà nước, các cấp ngành trao tặng nhiều danh hiệu cao quý. Thành quả Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đạt được đã góp phần đáng kể vào thành tích chung của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam trong chặng đường 30 năm hình thành và phát triển.

Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum không những được biết đến bởi là đơn vị thực hiện kinh doanh chất lượng, hiệu quả, phục vụ tốt cho tín dụng khu vực nông nghiệp nông thôn, mà còn là đơn vị có những đóng góp tích cực trong công tác an sinh xã hội ở địa phương. Trong những năm qua, hàng năm, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã tài trợ hàng tỷ đồng cho công tác an sinh xã hội thông qua các hoạt động thiết thực như: Tài trợ xây dựng trung tâm y tế xã Đắk Long (7 tỷ); Xây dựng nhà tình nghĩa, nhà mái ấm công đoàn cho người nghèo, các đối tượng chính sách; Tài trợ hàng ngàn suất học bổng cho học sinh, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn, ủng hộ các đợt bão lụt, thiên tai, ủng hộ ngư dân biển đảo; Tài trợ chương trình "Tết sum vầy" cho người nghèo, nạn nhân chất độc màu da cam,…

Kể từ khi thành lập, Agirbank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum là một kênh dẫn vốn quan trọng, đóng góp đáng kể vào quá trình phát triển kinh tế của địa phương, đặc biệt trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn. Luôn tuân thủ triết lý kinh doanh của toàn hệ thống là "Mang phồn thịnh đến khách hàng", Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã có nhiều đóng góp quan trọng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội địa phương và đẩy nhanh quá trình tái cơ cấu nông nghiệp gắn với xây dựng nông thôn mới và giảm nghèo bền vững của huyện. Với mục tiêu kiên định đồng hành cùng nông nghiệp, nông dân, nông thôn, từ khi thành lập đến nay, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum luôn thực hiện hiệu quả chính sách tín dụng phục vụ phát triển "Tam nông" và luôn dành phần lớn nguồn vốn đầu tư vào lĩnh vực này. Để người dân trên địa bàn huyện thuận lợi trong giao dịch, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum ngày càng mở rộng mạng lưới hoạt động.

Agirbank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum là Doanh nghiệp Nhà nước đặc biệt, tổ chức theo mô hình Doanh nghiệp Nhà nước do Hội đồng thành viên lãnh đạo và Tổng Giám đốc điều hành. Agirbank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum là đơn vị thành viên hạch toán phụ thuộc, trực thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, là người đại diện theo uỷ quyền của Agribank, có quyền tự chủ kinh doanh theo phân cấp và chịu sự ràng buộc về mặt nghĩa vụ và quyền lợi đối với Agribank.

2.1.2. Các sản phẩm, dịch vụ chính của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

a. Các sản phẩm

- Tiếp nhận vốn tài trợ của cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước.

- Nhận tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn bằng đồng tiền Việt Nam và ngoại tệ của các tổ chức trong và ngoài nước.

- Nhận tiền gửi thanh toán bằng đồng tiền Việt Nam và ngoại tệ của các tổ chức trong và ngoài nước.

- Sản phẩm cho vay, tín dụng – bảo lãnh: Đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng để sản xuất kinh doanh, dịch vụ, tiêu dùng, đầu tư phát triển với hình thức cho vay linh hoạt và thủ tục đơn giản.

- Sản phẩm bảo hiểm nhân thọ: Agribank cung cấp sản phẩm bảo hiểm chất lượng cao phù hợp với năng lực và nhu cầu tài chính của khách hàng.

- Sản phẩm thẻ đa dạng phục vụ tối đa các nhu cầu cầu khách hàng.

b. Các dịch vụ

- Huy động tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán của cá nhân và đơn vị bằng VNĐ, ngoại tệ và vàng. Tiền gửi của khách hàng được bảo hiểm theo quy định của Nhà nước.

- Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn; cho vay đồng tài trợ; cho vay thấu chi; cho vay sinh hoạt, tiêu dùng; cho vay theo hạn mức tín dụng bằng VNĐ, ngoại tệ và vàng với các điều kiện thuận lợi và thủ tục đơn giản.

- Mua bán các loại ngoại tệ theo phương thức giao ngay (Spot), hoán đổi (Swap), kỳ hạn (Forward) và quyền lựa chọn tiền tệ (Currency Option).

- Thanh toán, tài trợ xuất nhập khẩu hàng hóa, chiết khấu chứng từ hàng hóa và thực hiện chuyển tiền qua hệ thống SWIFT bảo đảm nhanh chóng, chi phí hợp lý, an toàn với các hình thức thanh toán bằng L/C, D/A, D/P, T/T, P/O, Cheque.

- Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng nội địa và quốc tế: Thẻ Agribank MasterCard, thẻ Agribank Visa, thẻ nội địa Agribank Card. Chấp nhận thanh toán thẻ quốc tế Visa, Master Card, JCB,... thanh toán qua mạng bằng Thẻ.

- Thực hiện giao dịch ngân quỹ, chi lương, thu chi hộ, thu chi tại chỗ, thu đổi ngoại tệ, nhận và chi trả kiều hối, chuyển tiền trong và ngoài nước.

- Các nghiệp vụ bảo lãnh trong và ngoài nước (bảo lãnh thanh toán, thanh toán thuế, thực hiện hợp đồng, dự thầu, chào giá, bảo hành, ứng trước,...).

- Dịch vụ tài chính trọn gói hỗ trợ du học. Tư vấn đầu tư – tài chính – tiền tệ.

- Dịch vụ đa dạng về Địa ốc.

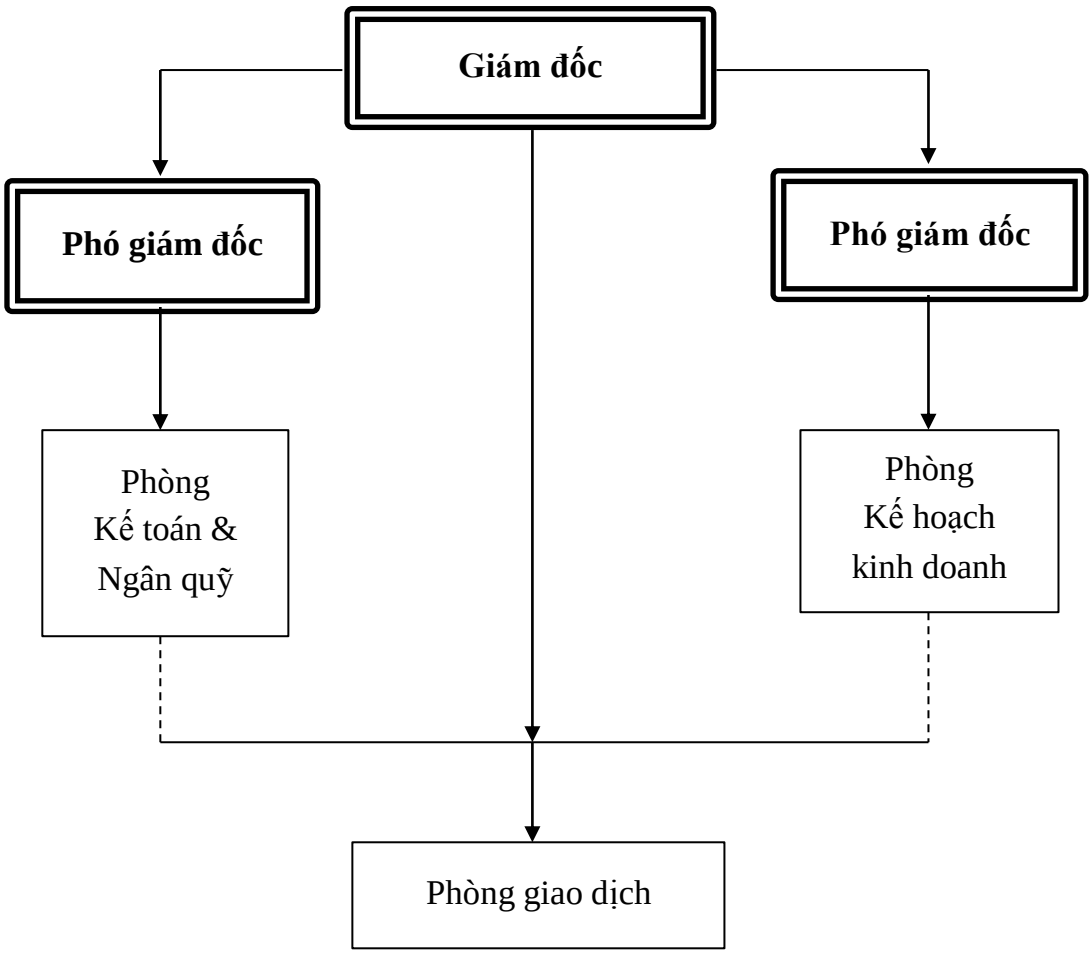
- Home Banking; Mobile Banking; Internet Banking.

- Các dịch vụ khác: Bồi hoàn chi phiếu bị mất cắp đối với trường hợp Thomas Cook Traveller' Cheques, thu tiền làm thủ tục xuất cảnh (I.O.M), cùng với những dịch vụ và tiện ích Ngân hàng khác đáp ứng yêu cầu của Quý khách.

2.1.3. Cơ cấu bộ máy tổ chức

Tại Agirbank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum có 2 phòng nghiệp vụ vừa trực tiếp thực hiện các hoạt động phục vụ kinh doanh vừa thực hiện công tác hướng dẫn, chỉ đạo phòng giao dịch về mặt nghiệp vụ.

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Agirbank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum



Ghi chú:

Quan hệ chức năng: ----------

Quan hệ trực tuyến: ⟶

Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận - phòng ban

- *Ban lãnh đạo*

+ Giám đốc: Là người điều hành cao nhất, chịu trách nhiệm chung về mọi hoạt động của NH trước giám đốc NHNo & PTNT tỉnh Kon Tum, chịu trách nhiệm phân công công việc cho các phòng ban một cách hợp lý, giúp bộ máy hoạt động nhịp nhàng - an toàn - hiệu quả.

+ Phó Giám đốc: Có nhiệm vụ giúp Giám đốc chỉ đạo công tác kế hoạch, kế toán kho quỹ, chỉ đạo công tác huy động vốn, cho vay và thu nợ trên địa bàn. Là người được Giám đốc ủy quyền khi Giám đốc đi công tác, chịu trách nhiệm trước Giám đốc về những việc Giám đốc ủy quyền.

- *Các phòng ban*

+ Phòng Kế toán - Ngân quỹ

Phòng Kế toán: Thực hiện các nghiệp vụ kế toán, quản lý chứng từ, các bảng kê, mở tài khoản giao dich với KH, lưu hồ sơ, chuyển tiền, nhận tiền gửi, lập cân đối ngày, tháng,… các báo cáo cho các phòng ban chức năng.

Phòng Ngân quỹ: Thực hiện nhiệm vụ thu chi tiền mặt, chấp hành nghiêm chỉnh về an toàn và định mức tiền quỹ theo quy định.

+ Phòng Kinh doanh: Có nhiệm vụ chuyên sâu về kinhh doanh, lập báo cáo chuyên đề về tín dụng, thẩm định các dự án tín dụng, lập hồ sơ cho vay, phòng ngừa xử lý rủi ro tín dụng.

+ Phòng Giao dịch: 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 chi theo yêu cầu của Ban lãnh đạo.

2.1.4. Kết quả kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019

a. Công tác huy động vốn

Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum luôn chú trọng công tác huy động vốn, coi đây là nhiệm vụ trọng tâm và có ý nghĩa quyết định đến quy mô hoạt động, năng lực cạnh tranh và đảm bảo an toàn cho hệ thống.

Bảng 2.1. Cơ cấu nguồn vốn huy động của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
1. Phân theo tiền tệ	**361.975**	**395.277**	**451.742**	**33.302**	**9.20**	**56.466**	**14.29**
- Nội tệ	361.904	395.163	451.671	33.259	9.19	56.508	14.3
- Ngoại tệ	0.071	0.114	0.071	0.043	60.1	- 0.043	- 37.54
2. Phân theo kỳ hạn	**361.975**	**422.073**	**485.981**	**60.098**	**16.60**	**63.908**	**15.14**
- Không kỳ hạn	50.103	58.455	58.625	8.352	16.67	0.170	0.29
- Có kỳ hạn	311.872	363.618	427.356	51.746	33.43	63.739	30.71
+ Dưới 12 tháng	156.89	151.556	155.026	- 5.334	- 3.4	3.471	2.29
+ Từ 12 tháng trở lên	154.982	212.062	272.330	57.080	36.83	60.268	28.42
3. Phân theo khách hàng	**361.975**	**399.184**	**444.617**	**37.209**	**10.28**	**45.433**	**11.38**
- Cá nhân	309.812	345.409	388.309	35.597	11.49	42.900	12.42
- Tổ chức	52.163	53.775	56.308	1.612	3.09	2.533	4.71

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tu các năm 2017 - 2019)

Năm 2017 tổng nguồn vốn huy động đạt 361.975 tỷ đồng, đến năm 2019 đã đạt 451.742 tỷ đồng, tăng 89.767 tỷ đồng với tốc độ tăng đạt 24.8%. Trong đó, nguồn vốn huy động trên 12 tháng tăng nhanh qua các năm, điều đó cho thấy Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum mặc dù phải sử dụng vốn có mức giá ngày càng cao hơn nhưng

lại mang tính ổn định hơn cho hoạt động kinh doanh. Giai đoạn 2017 - 2019, trước sự cạnh tranh gay gắt của hệ thống các NHTM với sự gia tăng số lượng Ngân hàng trên địa bàn, thay đổi sản phẩm dịch vụ, tăng lãi suất, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã thực hiện nhiều biện pháp tích cực, sáng tạo, linh hoạt như: Đa dạng hoá các hình thức huy động vốn, tạo ra nhiều sản phẩm tiền gửi phù hợp với mong muốn của khách hàng; tăng cường công tác thông tin, quảng cáo để nâng cao uy tín của Ngân hàng và quảng cáo các sản phẩm dịch vụ mới; cải tiến các thủ tục giao dịch theo hướng nhanh chóng, thuận lợi cho người gửi tiền; đưa ra các chính sách về lãi suất huy động hợp lý, phù hợp với từng thời gian và từng giai đoạn, đảm bảo cạnh tranh và lợi ích kinh doanh, lợi ích cho người gửi tiền; tiếp tục giao khoán chỉ tiêu huy động vốn cho từng cán bộ, công nhân viên, người lao động tại Chi nhánh gắn với bình xét lương kinh doanh và thi đua của đơn vị,... Nên nguồn vốn ngày càng tăng và tạo nguồn vốn tương đối ổn định, vững chắc cho hoạt động tín dụng tăng trưởng, nâng cao hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng.

b. Hoạt động tín dụng

Bảng 2.2. Dư nợ cho vay của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
1. Phân theo kỳ hạn	**824.098**	**982.512**	**1.310.259**	**158.414**	**19.22**	**327.747**	**33.36**
- Ngắn hạn	506.009	597.242	770.921	91.233	18.03	173.678	29.08
- Trung, dài hạn	318.089	385.269	539.339	67.180	21.12	154.069	39.99
2. Phân theo thành phần kinh tế	**824.098**	**1.040.8**	**1.435.997**	**216.701**	**26.30**	**395.198**	**37.97**
- Tổ chức	92.885	95.560	120.224	2.675	2.88	24.664	25.81
- Hộ gia đình và cá nhân	731.213	945.239	1.315.773	214.026	29.27	370.534	39.2

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Thực hiện chủ trương của NHNN và định hướng của Agribank, trong giai đoạn 2017 - 2019, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum tiếp tục đẩy mạnh tăng trưởng quy mô tín dụng với mục tiêu nâng cao chất lượng, tăng mức độ an toàn và hiệu quả, gắn liền với chủ động kiểm soát gia tăng tín dụng trên cơ sở tăng cường kiểm tra, đánh giá, phân tích thực trạng khoản vay. Bằng những giải pháp đúng hướng, đúng trọng tâm, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã tích cực tìm kiếm khách hàng mới, dự án mới có hiệu quả, không ngừng mở rộng thị trường, đa dạng hoá khách hàng,

chú trọng vào thị trường nông nghiệp nông thôn và doanh nghiệp nhỏ và vừa. Thời điểm 31/12/2019, tổng dư nợ cho vay toàn Chi nhánh đạt 1.310.259 tỷ đồng, tăng 33.36% so với năm 2018, tỷ lệ tăng trưởng tín dụng năm 2018 so với năm 2017 cũng khá cao, đạt 19.22%, với số tuyệt đối là 158.414 tỷ đồng. Như vậy là hoạt động tín dụng của Chi nhánh có mức tăng trưởng tốt qua các năm.

Nhìn chung, hoạt động tín dụng trong năm 2019 đã có nhiều chuyển biến tích cực, đúng định hướng đã đề ra từ đầu năm và đạt kết quả khả quan trên nhiều mặt, bao gồm: Mở rộng quy mô hoạt động; Kiểm soát và xử lý nợ xấu, nợ tiềm ẩn rủi ro; Thu hồi nợ gốc, lãi cho vay,… cơ bản đều đạt kết quả tốt. Quy mô tăng trưởng tín dụng tốt nhất trong nhiều năm, tốc độ tăng trưởng đạt 33.36% so với năm 2018. Dư nợ tập trung chủ yếu vào đối tượng khách hàng là: Hộ gia đình và cá nhân (tăng 370.534 tỷ đồng, 39,2%) chủ yếu ở địa bàn nông nghiệp nông thôn, phù hợp với định hướng hoạt động.

c. Các hoạt động dịch vụ khác

- *Nhóm thu dịch vụ tăng trưởng cao so với đầu năm*

+ Thu dịch vụ khác năm 2019 có mức tăng trưởng cao, so đầu năm tăng 6.040 triệu đồng, tốc độ tăng 468%, chiếm tỷ trọng 21%/tổng thu dịch vụ. Trong đó chủ yếu thu từ phí trả nợ trước hạn (6.300 triệu đồng).

+ Thu dịch vụ E-Banking so đầu năm tăng 1.726 triệu đồng, tốc độ tăng 60%, chiếm tỷ trọng 13.44%/tổng thu dịch vụ.

+ Thu dịch vụ Ngân quỹ so đầu năm tăng 1.309 triệu đồng, tốc độ tăng 49%, chiếm tỷ trọng 5.71%/tổng thu dịch vụ.

+ Thu dịch vụ thanh toán trong nước so đầu năm tăng 1.391 triệu đồng, tốc độ tăng 14%, chiếm tỷ trọng lớn 33.29%/tổng thu dịch vụ.

- *Nhóm thu dịch vụ giảm so với đầu năm*

+ Thu dịch vụ kiều hối giảm so đầu năm 03 triệu đồng, tỷ lệ giảm 1%, chiếm tỷ trọng 0.78%/tổng thu dịch vụ.

+ Kinh doanh ngoại hối giảm so đầu năm 31 triệu đồng, tỷ lệ giảm 4.97%, chiếm tỷ trọng 1.73%/tổng thu dịch vụ.

Bảng 2.3. Các hoạt động dịch vụ khác của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2018 - 2019

ĐVT: Triệu đồng, %

STT	Chỉ tiêu	Năm 2019		So với năm 2018			So với KH Trung ương		So với KH	
		Thu dịch vụ 2019	Tỷ trọng	Thu dịch vụ 2018	+/-	%	KH TW	%	KH	%
1	Thanh toán trong nước	11.400	33%	10.009	1.391	14%	11.460	99%	12.599	90%
2	Thanh toán quốc tế	796	2%	696	100	14%	840	95%	840	95%
3	Dịch vụ Kiều hối	269	1%	272	(3)	-1%	300	90%	375	72%
4	Dịch vụ Thẻ	3.767	11%	3.310	457	14%	4.240	89%	4.275	88%
5	Dịch vụ E - Banking	4.602	13%	2.876	1.726	60%	3.740	123%	3.745	123%
6	Uỷ thác đại lý - Banca	3.525	10%	2.534	991	39%	3.170	111%	3.240	109%
7	Dịch vụ Ngân quỹ	1.957	6%	1.309	648	49%	1.610	122%	1.781	110%
8	Dịch vụ khác	7.331	21%	1.291	6.040	468%	1.600	458%	1.615	454%
9	Kinh doanh ngoại hối	593	2%	624	(31)	-5%	780	76%	780	76%
	Tổng thu dịch vụ	**34.239**	**100%**	**22.920**	**11.319**	**49%**	**27.740**	**123%**	**29.250**	**117%**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Kết luận:

Với việc tham gia vào hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng (IPCAS) của Agribank do Ngân hàng Thế giới tài trợ, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã được kết nối trực tuyến với hơn 2.300 Chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc từ năm 2008, tạo điều kiện để Chi nhánh triển khai và cung ứng các SPDV Ngân hàng hiện đại đến khách hàng.

Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã tham gia vào hầu hết các hệ thống thanh toán điện tử trong nước như: Thanh toán song phương, thanh toán điện tử liên Ngân hàng, đa dạng hóa các sản phẩm chuyển tiền trong nước nhờ đó doanh số và số món thanh toán năm sau đều cao hơn năm trước.

Một số kênh phân phối SPDV đang triển khai và hoạt động tốt tại Chi nhánh. Ngoài hai nhóm SPDV truyền thống: Sản phẩm huy động vốn và sản phẩm tín dụng nói trên, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã phát triển, mở rộng các nhóm SPDV Ngân hàng hiện đại như: Thẻ ATM, Mobile Banking, Internet Banking, nhờ thu tự động, đầu tư tự động,... đều được Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum triển khai tốt. Ngoài ra, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum còn là đại lý bán bảo hiểm ABIC, đại lý vé máy bay Vietnam Airlines,… góp phần đa dạng hóa SPDV, tăng tiện ích cho khách hàng, tăng thu dịch vụ, nâng cao uy tín và thương hiệu của Agribank.

d. Kết quả tài chính

Bảng 2.4. Kết quả kinh doanh Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
1. Tổng thu nhập ròng	**62.034**	**63.049**	**74.902**	**1.015**	**1.636**	**11.853**	**18.800**
- Thu từ hoạt động tín dụng	58.923	59.459	69.876	0.536	0.91	10.417	17.52
- Thu từ hoạt động ngoài tín dụng	3.111	3.589	5.025	0.478	15.38	1.436	40
2. Tổng chi (chưa lương)	**60.122**	**54.771**	**70.715**	**- 5.351**	**- 8.9**	**15.944**	**29.11**
3. Quỹ thu nhập	**1.912**	**2.048**	**2.330**	**0.136**	**7.1**	**0.282**	**13.78**
4. Hệ số lương	**1.91**	**1.923**	**2.601**	**0.013**	**0.66**	**0.678**	**35.29**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Nhìn tổng quát về kết quả kinh doanh giai đoạn 2017 - 2019 có thể đánh giá được hoạt động của Chi nhánh ngày càng tốt lên, quỹ thu nhập tăng qua các năm cũng như hệ số lương, đảm bảo được thu nhập cho nhân viên. Đi sâu vào phân tích ta thấy trong cơ

cấu tổng thu nhập nguồn thu của Chi nhánh chủ yếu vẫn là từ hoạt động tín dụng (chiếm trên 88.3%).

Thu từ hoạt động dịch vụ là nguồn thu nhập ổn định, rủi ro thấp trong khi đó thu nhập từ hoạt động tín dụng bị ảnh hưởng rất lớn từ tình hình kinh tế - xã hội và thị trường tài chính, đồng thời tiềm ẩn nhiều rủi ro. Bởi vậy, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần phải đẩy mạnh phát triển các dịch vụ Ngân hàng, phát triển các dịch vụ Ngân hàng hiện đại, trọng tâm là các dịch vụ NHĐT là một hướng đi đúng để tăng thu nhập từ hoạt động ngoài tín dụng, ổn định và phát triển nguồn thu nhập.

2.1.5. Tình hình sử dụng lao động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

Bảng 2.5. Biến động lao động của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum qua 3 năm 2017 - 2019

Chỉ tiêu	2017		2018		2019		2019/2017	
	Số lượng (người)	%	Số lượng (người)	%	Số lượng (người)	%	+/-	%
Tổng số lao động	**32**	**100**	**34**	**100**	**35**	**100**	**3**	**9,38**
1. Theo giới tính								
- Lao động nam	12	37.5	13	38.2	13	37.1	1	8.33
- Lao động nữ	20	63.5	21	61.8	22	62.9	2	10
2. Theo trình độ								
- Đại học	21	68.75	23	70.59	24	71.43	3	13.64
- Cao đẳng	8	25	9	23.53	9	22.86	1	12.5
- Trung cấp	3	6.25	2	5.88	2	5.71	- 1	- 33.3
3. Theo hình thức								
- Biên chế	30	93.75	32	97.06	34	97.14	4	13.33
- Hợp đồng	20	6.25	2	2.94	1	2.86	- 1	- 50

(Nguồn: Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum)

Để xây dựng một NH đa năng, hiện đại đáp ứng yêu cầu cạnh tranh kinh doanh trong xu thế hội nhập của nền kinh tế, việc tạo ra nguồn nhân lực vững chắc được Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum xác định là chiến lược hàng đầu. Để đáp ứng kịp nhu cầu của nền kinh tế và hoạt động kinh doanh của Chi nhánh NH đòi hỏi phải có một lực lượng lao động có trình độ chuyên môn cao, năng động, có tinh thần trách nhiệm tốt.

Nhìn chung, tình hình sử dụng lao động tại Chi nhánh NH không có nhiều biến đổi qua 3 năm 2017 - 2019. Năm 2017 Chi nhánh có 32 người, tới năm 2019 có 35 người. Lao động có sự thay đổi như trên là do có những cán bộ đến tuổi nghỉ hưu hay chuyển sang NH khác và để ổn định về tổ chức Chi nhánh đã tuyển dụng bổ sung cán bộ mới hằng năm. Các cán bộ mới đều là những cán bộ trẻ, tốt nghiệp cao đẳng, đại học và là

những người năng động phù hợp với yêu cầu kinh doanh của Chi nhánh. Năm 2017 - 2019, các cán bộ mới được tuyển dụng đều là những người đã tốt nghiệp từ các trường cao đẳng, đại học khác nhau. Các CBCNV của Chi nhánh luôn được quan tâm trong việc đào tạo, đào tạo lại và nâng cao trình độ chuyên môn. Chi nhánh thường xuyên cử các cán bộ tham gia các khóa đào tạo chuyên ngành, đào tạo chương trình IPICAS,…

Qua bảng 2.5 cho ta thấy cán bộ có trình độ đại học chiếm phần lớn. Hầu hết đội ngũ CBCNV đều là những người có kinh nghiệm dày dặn, tinh thần trách nhiệm cao, năng động và cống hiến hết mình cho sự nghiệp và sự phát triển của Chi nhánh. Do đặc thù trong công việc, cần số lượng lớn các nhân viên giao dịch với KH nên trong Chi nhánh tỷ lệ cán bộ nữ thường nhiều hơn cán bộ nam. Và hầu hết các nhân viên hợp đồng sau thời gian công tác tốt đều được biên chế chính thức nên số lượng cán bộ vào biên chế tăng lên mỗi năm.

Nhờ có sự nỗ lực phấn đấu của đội ngũ CBCNV cũng như sự quan tâm đúng mức của Ban Giám đốc nên Chi nhánh đã đạt được nhiều thành tựu trong kết quả kinh doanh, tạo khả năng cạnh tranh cao với các đơn vị cùng ngành trên địa bàn.

2.1.6. Tình hình về cơ sở vật chất của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

Bảng 2.6. Tình hình cơ sở vật chất của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum qua 3 năm 2017 - 2019

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2017 (trđ)	2018 (trđ)	2019 (trđ)	2018/2017		2019/2018	
				+/-	%	+/-	%
Tổng tài sản	**3.821**	**7.207**	**9.846**	**3.387**	**88.62**	**2.639**	**36.62**
Nhà cửa - kiến trúc	1.691	1.691	1.692	-	-	-	-
Máy móc thiết bị	1.124	1.190	1.042	66	5.87	-148	-12.44
Phương tiện truyền dẫn	344	344	344	-	-	-	-
Tài sản có khác (Tài sản ngân quỹ; Tài sản chứng khoán; Tài sản cho vay/tín dụng)	662	3.982	6.768	3.321	501.51	2.786	69.96

(Nguồn: Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum)

Để đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng tăng của nền kinh tế mở cửa cũng như của quý khách hàng Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum trong thời gian qua đã và đang quan tâm tới việc nâng cao cơ sở hạ tầng cùng máy móc thiết bị tiên tiến. Hầu hết các công đoạn đều sử dụng hệ thống giao dịch bằng công nghệ điện tử, phương tiện truyền dẫn, điều đó đã làm tăng giá trị tài sản cố định lên. Tuy nhiên, do được xây dựng từ những năm đầu thành lập Chi nhánh nên trụ sở cũng đã có nhiều hư hỏng, tổn hại. Trong những năm gần đây, Chi nhánh NH có đề ra kế hoạch xây dựng lại toàn bộ trụ sở và trang bị thêm nhiều máy móc hiện đại, phương tiện truyền dẫn cho nhân viên nên đã không tu sửa lại trụ sở, giá trị của trụ sở bao gồm nhà cửa, vật kiến trúc không thay đổi

qua các năm và đạt giá trị là 1.691 trđ. Năm 2017, tổng tài sản của Chi nhánh là 3.821 trđ, năm 2018 tăng lên 7.207 trđ, tăng 3.387 trđ so với năm 2017. Năm 2019 tổng tài sản đạt 9.846 trđ. Tổng tài sản của Chi nhánh tăng lên đáng kể là nhờ vào sự tăng lên của tài sản có khác, đặc biệt là các khoản phải thu bên ngoài. Tài sản của Chi nhánh có thể được phân thành các loại như: Nhà cửa - vật kiến trúc; Máy móc, thiết bị; Phương tiện truyền dẫn; và các tài sản có khác (Tài sản ngân quỹ: tiền mặt tại quỹ, tiền gửi tại NHNN, tiền gửi tại các TCTD khác; Tài sản chứng khoán: các loại chứng khoán mà Ngân hàng nắm giữ là các loại chứng khoán vay nợ, bao gồm: chứng khoán ngắn hạn, dài hạn, chứng khoán của Chính phủ như: tín phiếu, trái phiếu kho bạc, chứng khoán của công ty,...; Tài sản cho vay/tín dụng: cho vay trực tiếp, cho vay gián tiếp, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng). Giá trị các loại tài sản được thể hiện ở bảng 2.6.

2.1.7. Đánh giá chung tình hình cơ bản của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

- *Lợi thế*

+ Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum được đóng trên trung tâm địa bàn huyện Đắk Hà, gần tuyến đường quốc lộ, thuận tiện cho việc giao lưu và các hoạt động của Chi nhánh. Địa bàn huyện Đắk Hà tuy còn gặp nhiều khó khăn do thiên tai nhưng dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo sát sao và kịp thời của cấp ủy, chính quyền các cấp, sự nổ lực phấn đấu của nhân dân, nền kinh tế huyện vẫn đạt kết quả tích cực, tạo điều kiện cho sự phát triển của Chi nhánh.

+ Chi nhánh cũng thực hiện kịp thời và đúng đắn các chính sách mới được ban hành và đang tiếp tục chỉ đạo mạnh mẽ như: Nghị quyết 41/CP của Thủ tướng Chính phủ về chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn; thông tư số 14 của Thống đốc NHNN, quyết định số 881 của NHNo & PTNT Việt Nam,…

+ Hoạt động kinh doanh của Chi nhánh nhận được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của NHNo & PTNT Kon Tum, của Thường trực huyện ủy, HĐND, UBND huyện, sự kết hợp của cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương các xã và các Ban - Phòng - Ngành trong toàn huyện.

- *Bất lợi*

+ Cơ sở vật chất còn nhiều thiếu thốn, trụ sở chưa được nâng cấp, tu sửa. Máy móc thiết bị vẫn chưa đáp ứng đủ nhu cầu làm việc của nhân viên. Trang thiết bị làm việc vẫn còn nhiều yếu kém.

+ Công tác chỉ đạo điều hành tại một số thời điểm còn thiếu tính năng động, sáng tạo, chậm thông tin, chưa làm tốt công tác dự báo, định hướng các giải pháp điều hành kinh doanh để nâng cao sức cạnh tranh trong huy động vốn nhằm đảm bảo tính ổn định lâu dài trong kinh doanh.

+ Tư duy kinh doanh của một số cán bộ chậm được đổi mới, làm việc còn thụ động, rập khuôn máy móc, chưa khai thác hết thị trường để mở rộng cho vay, có lúc còn chờ khách hàng để cho vay bỏ lỡ cơ hội trong việc đầu tư.

2.2. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

2.2.1. Điều kiện tự nhiên

Đắk Hà là một thị trấn trung tâm của huyện Đắk Hà, tỉnh KonTum, Đắk Hà có một vị trí quan trọng, nằm ở trung độ giao thông của huyện Đắk Hà, nằm cách trung tâm thị xã Kon Tum 20 km về phía Bắc, phía Tây giáp huyện Sa Thầy, phía Bắc giáp huyện Đắk Tô, phía Đông giáp huyện Kon Rẫy. Đắk Hà là trung điểm giữa thị xã Kon Tum và huyện Đắk Tô, có quốc lộ 14 chạy qua. Từ thuận lợi về giao lưu đối ngoại, Đắk Hà có khả năng thu hút, hội tụ để phát triển kinh tế, văn hoá, xã hội và trở thành trung tâm phát luồng các mối quan hệ kinh tế trong khu vực và quốc tế,...

Vùng đất Đắk Hà có nhiều cảnh quan đẹp với những đồi núi, sông ngòi, rừng cây và địa hình đa dạng. Huyện nằm trong lưu vực sông Pô Kô, nơi có công trình thuỷ điện PleiKrông; có rừng đặc dụng ĐắkUy với diện tích 659,5 ha và nhiều hồ chứa nước đã góp phần tích cực trong việc đảm bảo môi trường sinh thái; là điều kiện để hình thành và phát triển du lịch sinh thái của địa phương trong thời gian tới. Trên địa bàn huyện có 8 doanh nghiệp Nhà nước của Trung ương, của Tỉnh chuyên sản xuất cà phê, cao su và lúa nước; 2 di tích lịch sử được Tỉnh công nhận là Khu căn cứ kháng chiến Đắk Ui - Đắk Pxi và Điểm cao 601. Đây là những yếu tố quan trọng góp phần thực hiện thắng lợi công cuộc công nghiệp hoá, hiện đại hoá nông nghiệp nông thôn, là điều kiện thuận lợi để xây dựng và phát triển thành một đô thị có một nét đặc trưng riêng vừa mang tính lịch sử truyền thống vừa có tính hiện đại theo xu thế hội nhập, giao lưu, hợp tác, phát triển với cả nước, khu vực và quốc tế.

2.2.2. Văn hóa - Xã hội

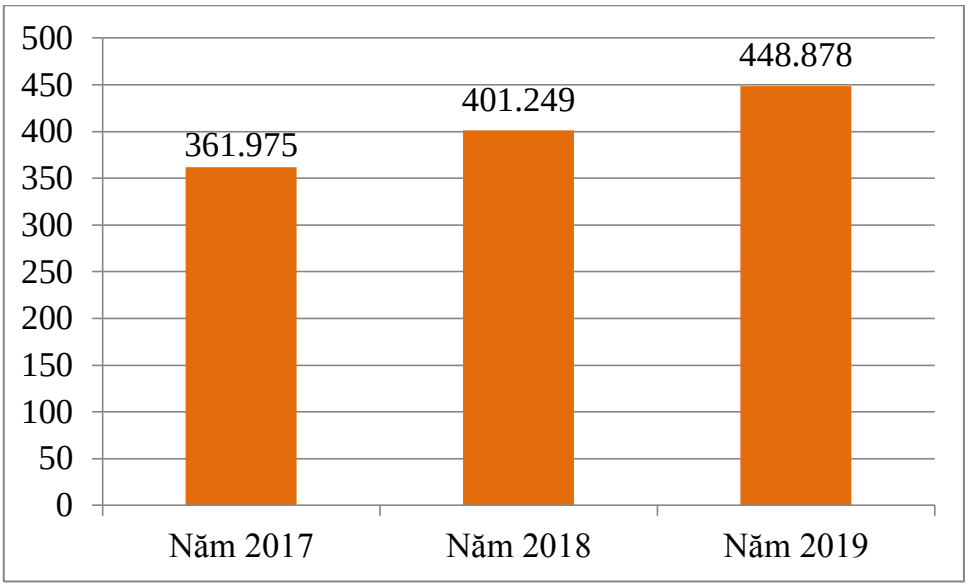
Huyện Đắk Hà, tỉnh Kon Tum được thành lập ngày 24 tháng 3 năm 1994 theo Nghị định 26/NĐ-CP của Chính phủ. Hiện nay, huyện có 10 xã và 1 thị trấn. Tổng số diện tích tự nhiên là 84.446,74 ha, trên cơ sở chia tách 4 xã của thị xã Kon Tum và 2 xã của huyện Đắk Tô, với 74 thôn, tổ dân phố; dân số là 32.305 người, trong đó dân tộc thiểu số chiếm 53,9%; trên 45% dân số có tôn giáo, trong đó chiếm gần 50% dân số trong độ tuổi lao động. Phần lớn dân cư trên địa bàn huyện sống chủ yếu bằng tiểu thủ công nghiệp, ngành thương mại dịch vụ và một số ngành nghề khác cũng đã phát huy lợi thế của mình trong việc phát triển các ngành sản xuất vật liệu xây dựng, ngành chế biến sản phẩm gỗ góp phần vào tốc độ tăng trưởng chung của toàn tỉnh.

Công tác đảm bảo an sinh xã hội được quan tâm thực hiện. Kết quả điều tra, rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo trên địa bàn huyện Đắk Hà: số hộ thoát nghèo: 5.305 hộ, tương ứng tỷ lệ giảm hộ nghèo là 4,01%; Tổng số hộ nghèo chung: 18.858 hộ, chiếm tỷ lệ 13,62% so với tổng số hộ dân toàn huyện.

Với lợi thế nằm trên địa bàn có dân cư đông đúc với mức thu nhập và tỷ lệ tích lũy tương đối cao. Bên cạnh đó, trên địa bàn còn tập trung nhiều tổ chức kinh tế thuộc mọi thành phần hoạt động cho nên nhu cầu về vốn cũng như nhu cầu sử dụng các dịch vụ Ngân hàng tương đối lớn. Chi nhánh đã luôn tìm được cho mình một hướng đi đúng đắn cũng như tìm ra các giải pháp phù hợp với điều kiện kinh doanh trên địa bàn. Chi nhánh đã tích cực chủ động khai thác các nguồn vốn nhàn rỗi, mở rộng mạng lưới hoạt động đưa ra nhiều hình thức vốn khác nhau nhằm thu hút ngày càng nhiều khách hàng đến với Ngân hàng. Ngoài ra Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cũng đã thực hiện đổi mới toàn diện hoạt động tín dụng của mình, đưa ra những chính sách phục vụ khách hàng nhằm giữ khách hàng truyền thống và thu hút thêm khách hàng mới.

Biểu đồ 2.1. Quy mô nguồn vốn huy động Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017- 2019

Đơn vị tính: Tỷ đồng



(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Năm 2018 tăng 39.274 tỷ đồng so với năm 2017, tương ứng với tốc độ tăng 10.85%. Năm 2019 tăng 47.628 tỷ đồng so với năm 2018 tương ứng với tốc độ tăng 11.87%.Với mức tăng trên, chứng tỏ Chi nhánh đã có những nỗ lực và phương án để gia tăng quy mô huy động vốn một cách có hiệu quả, mang lại giá trị cao. Các biện pháp đã được áp dụng để có kết quả như trên là: Chủ động nắm bắt thông tin các nguồn tiền của một số doanh nghiệp lớn, bám sát các nguồn chi trả đền bù đất đai trên địa bàn để tiếp cận, tăng cường tìm kiếm những khách hàng mới, khách hàng tiềm năng. Đồng thời Chi nhánh đã nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, không ngừng quảng bá sản phẩm, giới thiệu những sản phẩm huy động phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng khách hàng. Bên cạnh đó, Ngân hàng còn tổ chức các chương trình khuyến mãi hấp dẫn như "Mừng xuân Bính Thân, nhận tiền thưởng lớn", "Tiết kiệm dự thưởng, hai lần may mắn", "Nhận tiền liền tay – Rinh ngay quà tặng", với nhiều giải thưởng có giá trị,...

2.2.3. Kinh tế

- Kinh tế cả nước nói chung và của huyện Đắk Hà nói riêng đều có sự tăng trưởng nhiều năm liền; mặt bằng thu nhập của người dân tăng, đời sống được nâng cao, khả năng tích lũy của dân cư cũng cao hơn và do nằm ở vị trí kinh doanh thuận lợi nên thu hút được nhiều tiền gửi trên địa bàn. Đây cũng là một tín hiệu đáng mừng cho Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum vì khi thu nhập cao thì khách hàng sẽ có một khoản tiền nhàn rỗi nhiều, giúp ngân hàng huy động vốn một cách dễ dàng và gián tiếp đem lại lợi nhuận tối đa cho Ngân hàng.

- Năm 2019 là năm thứ tư liên tiếp thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm (2016 - 2020), tình hình kinh tế trên địa bàn huyện Đắk Hà đã đạt được những kết quả tích cực:

+ Tổng sản phẩm trên địa bàn huyện Đắk Hà (GRDP) năm 2019 (theo giá so sánh năm 2010) tăng 8,76%; Tổng thu ngân sách nhà nước đạt 3.124 tỷ đồng, đạt 126,65% so với dự toán, tăng 8,88%; Tổng chi ngân sách nhà nước cả năm 8.207 tỷ đồng, đạt 89,79% dự toán, giảm 4,52%; vốn đầu tư thực hiện trên địa bàn huyện đạt 14.254,03 tỷ đồng, tăng 16,59%; Chỉ số sản xuất toàn ngành công nghiệp tăng 16,68%; Tổng mức bán lẻ hàng hoá, doanh thu dịch vụ trên địa bàn huyện đạt 19.206,74 tỷ đồng, tăng 13,09%; Chỉ số giá tiêu dùng (CPI) tháng 12 năm 2019 tăng 1,71% so với tháng trước; tăng 4,12% so với tháng 12 năm trước; CPI bình quân 12 tháng năm 2019 tăng 1,60% so với cùng kỳ năm trước.

+ Mặt bằng lãi suất huy động, cho vay trên địa bàn khá ổn định; một số ngân hàng tăng lãi suất huy động và thực hiện các chương trình chăm sóc cuối năm; dư nợ cho vay với mức lãi suất thấp chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ; nguồn vốn tín dụng tiếp tục tập trung vào sản xuất kinh doanh, các lĩnh vực ưu tiên, các chương trình tín dụng chính sách.

+ Tổng nguồn vốn huy động trên địa bàn đến 31/12/2019 đạt 448.878 tỷ đồng so với năm 2018 tăng 11,87 % (tăng tuyệt đối +47.628 tỷ đồng), trong đó tiền gửi tiết kiệm từ dân cư đạt 388.309 tỷ đồng (chiếm 61% nguồn vốn huy động). Tổng dư nợ tín dụng trên địa bàn đến 31/12/2019 đạt 1.310.259 tỷ đồng, so với năm 2018 tăng 33,36% (tăng 327.747 tỷ đồng), đạt chỉ tiêu kế hoạch năm 2019, hầu hết khách hàng vốn vay các NHTM đều có tài sản đảm bảo.

+ Trong bối cảnh chung đó, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch Hội đồng thành viên, Tổng Giám đốc Agribank, NHNN tỉnh Kon Tum và căn cứ diễn biến chung của thị trường đã nỗ lực khắc phục khó khăn, triển khai nhiều giải pháp nhằm hoàn thành nhiệm vụ kinh doanh, chính trị, góp phần nhất định vào sự phát triển kinh tế - xã hội của huyện Đắk Hà, tỉnh Kon Tum.

2.2.4. Chính trị - Pháp luật

Chính trị ổn định: Trong hoạt động huy động vốn tiền gửi, những năm vừa qua vì có nhiều biến động về lãi suất cộng với sự cạnh tranh của các Ngân hàng khác, nhưng vốn tiền gửi của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum vẫn đạt được mức tăng trưởng tương đối ổn định. Cơ cấu vốn tiền gửi dần đi vào ổn định, chuyển dịch theo hướng tăng tỷ trọng tiền gửi từ các doanh nghiệp và dân cư, thu nhập từ dịch vụ tăng. Như vậy, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần khai thác tốt hơn nữa nguồn khách hàng trên địa bàn và các vùng lân cận để mở rộng cho vay và đầu tư.

Số lượng khách hàng cá nhân tìm đến với Chi nhánh ngày càng tăng lên. Tính đến năm 2019 đã có gần 20.000 khách hàng mở tài khoản để gửi tiền tại Chi nhánh và đồng thời với các hoạt động khác như vay nợ, giao dịch, tăng hơn so với năm 2018. Chi nhánh đã thực hiện những chính sách đúng đắn do Agribank Kon Tum chỉ thị trong hoạt động tăng cường huy động vốn từ đối tượng là dân cư, vì thế mà không chỉ có sự tăng lên về số lượng khách hàng mà còn đa dạng về thành phần khách hàng: có đủ mọi lứa tuổi, không chỉ là bó hẹp với đối tượng kinh doanh hay là các hộ nông dân - những đối tượng đặc trưng của Agribank. Có được kết quả đó là do: Agribank đã từng bước tiến hành đa dạng hóa các hình thức huy động tiền gửi. Trước hết Agribank đã đa dạng hóa các loại kỳ hạn khác nhau: từ không kỳ hạn, kỳ hạn 1 tháng cho đến 24 tháng; các hình thức trả lãi: trả lãi trước, trả lãi sau, trả lãi định kỳ; các hình thức rút gốc: rút gốc cuối kỳ, rút gốc linh hoạt; đa dạng hóa các loại tiền huy động: VNĐ; USD; EUR,... Bên cạnh đó việc triển khai các hình thức huy động như tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm dự thưởng đã thu hút được sự quan tâm của khách hàng. Từ đó tạo cho khách hàng có nhiều sự lựa chọn hơn nâng cao khả năng cạnh tranh với các tổ chức tài chính khác trong việc thu hút lượng tiền vốn tạm thời nhàn rỗi của dân cư cho phát triển kinh tế.

Để có được kết quả trên là do:

- Căn cứ kế hoạch tăng trưởng nguồn vốn năm 2020, Giám đốc các Chi nhánh, PGD trực thuộc, các Trưởng phòng chuyên đề tổ chức phân công, tập trung nguồn lực đảm bảo tăng trưởng tốt nguồn vốn huy động.

- Bám sát chỉ đạo của Agribank; thường xuyên theo dõi diễn biến lãi suất thị trường, điều hành lãi suất huy động phù hợp, linh hoạt, đảm bảo sự cạnh tranh và tuân thủ đúng quy định về lãi suất của NHNN và Agribank; Áp dụng hiệu quả cơ chế lãi suất huy động cạnh tranh bằng đồng Việt Nam. Ban lãnh đạo, bộ phận chuyên môn Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã làm tốt công tác dự đoán biến động của nguồn vốn nên các chỉ tiêu kế hoạch đặt ra đầu năm đều sát với tình hình, chính sách chỉ đạo điều hành lãi suất huy động, cho vay đều kịp thời và cho kết quả khả quan.

- Tranh thủ sự ủng hộ của chính quyền địa phương; Giữ vững mối quan hệ bền vững đối với khách hàng truyền thống; tăng cường tiếp cận các tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội, các đơn vị sự nghiệp có thu (Ban quản lý dự án, trường học, bệnh viện, trung tâm,...) trên địa bàn chưa có quan hệ tiền gửi với Agribank để huy động nguồn vốn không

kỳ hạn, có kỳ hạn lãi suất thấp, nguồn vốn nhàn rỗi; đồng thời cung ứng dịch vụ trả lương qua tài khoản, cho vay tiêu dùng đối với cán bộ viên chức trong biên chế của các đơn vị.

- Thường xuyên phối hợp với các đơn vị giải phóng mặt bằng của tỉnh và của thành phố để huy động vốn đền bù giải phóng mặt bằng. Chỉ đạo cán bộ bám sát những khách hàng có dự định bán tài sản để huy động. Hỗ trợ cán bộ tìm kiếm tổ chức, cá nhân có nguồn tiền nhàn rỗi lớn để huy động.

- Các phòng ban luôn có sự phối hợp nhịp nhàng, nhờ đó mà khách hàng đến với Ngân hàng được phục vụ kịp thời, nhanh chóng.

- Tích cực triển khai đầy đủ và hiệu quả các sản phẩm, kênh huy động vốn theo quy định của Tổng Giám đốc;... Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã thực hiện tốt chính sách khách hàng, áp dụng chính sách ưu đãi với khách hàng có số dư lớn, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ như: tiết kiệm trả lãi trước, trả lãi cuối kỳ, tiết kiệm rút gốc linh hoạt, phát hành chứng chỉ tiền gửi, tiết kiệm dự thưởng,... nhằm khai thác tốt nguồn vốn trên thị trường phục vụ đa dạng nhu cầu sử dụng vốn.

- Thực hiện giao khoán huy động vốn cho cán bộ công nhân viên ngay từ đầu năm cao hơn mức quy định của Agribank tỉnh. Quyết toán khoán huy động vốn hàng quý rõ ràng, minh bạch; có chế độ khen thưởng động viên kịp thời cán bộ làm tốt công tác huy động vốn. Toàn thể cán bộ trong Chi nhánh đã nhận thức được tầm quan trọng trong công tác huy động vốn nên hầu hết cán bộ thực hiện vượt chỉ tiêu giao khoán. Bên cạnh giao khoán huy động vốn, Chi nhánh đã tổ chức nhiều đợt thi đua, tạo không khí thi đua sôi nỗi trong toàn đơn vị nhằm tăng trưởng nguồn vốn trong những thời kỳ khó khăn.

2.2.5. Công nghệ

Một trong những nguyên nhân quan trọng góp phần làm hạn chế quá trình tiếp cận khách hàng chính là công nghệ Ngân hàng hiện đại và dịch vụ tuy đã có bước phát triển, nhưng vẫn chưa thực sự hiệu quả như mong muốn. Là một Ngân hàng lớn trong hệ thống những ông lớn Ngân hàng (BIG 4) nhưng xét về mặt hiện đại công nghệ thì Agribank đang còn có nhiều điểm hạn chế. Do đó, quá trình vừa làm vừa hoàn thiện công nghệ của Ngân hàng đã không ít lần làm cho hoạt động Ngân hàng trở nên cồng kềnh, khó khăn hơn. Và nó trở thành rào cản gây sự rườm rà trong hoạt động dịch vụ.

Dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam còn chưa phổ biến, người dân chưa có thói quen giao dịch qua Ngân hàng. Tâm lý người Việt chưa quen sử dụng các công cụ thanh toán khác thay cho tiền mặt. Thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán hàng ngày không dễ gì thay đổi trong một sớm một chiều và chính tâm lý ngại thay đổi thói quen chi tiêu khiến người dân chưa muốn tiếp cận với những dịch vụ mới. Mặt khác nhu cầu đối với các dịch vụ Ngân hàng hiện đại của nhiều bộ phận dân cư không thực sự cấp bách. Ngay như đối với dịch vụ thẻ, nhiều người còn cảm thấy rắc rối khi phải dùng thẻ bởi cho tới thời điểm hiện nay khả năng thanh toán bằng thẻ chưa cao, các tiện ích của thẻ chưa được khai thác hết, nhiều người vẫn quan niệm rằng thẻ ATM là để rút tiền mặt. Do đó việc thu các phụ phí khi sử dụng thẻ của các Ngân hàng trong đó có Agribank đã làm cho người dân cân nhắc khi thực hiện thanh toán qua thẻ. Và họ không ngần ngại

vào quầy giao dịch trực tiếp nhằm giảm bớt những khoản phí nhất định mặc dù điều này có thể làm hao tổn một chút thời gian.

Hạ tầng cơ sở thông tin viễn thông nước ta còn kém phát triển, thiếu sự đồng bộ kết nối giữa các Ngân hàng trong khi đó các sản phẩm hiện đại của Ngân hàng lại phụ thuộc vào cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin. Các Ngân hàng khó kết nối với nhau đó là điều tất yếu bởi trên thực tế việc ứng dụng các công nghệ hiện nay còn nhiều bất cập, mặt bằng trình độ công nghệ của các Ngân hàng còn ở mức thấp, khoảng chênh lệch trình độ công nghệ giữa các Ngân hàng khá xa nhau dẫn đến hai tình trạng trái ngược nhau: hoặc là chỉ có thể ứng dụng công nghệ ở mức độ thấp do hạn chế về vốn hoặc chưa khai thác sử dụng hết tính năng công nghệ hiện đại do một số quy trình, chuẩn mực nghiệp vụ chưa được ban hành đầy đủ.

2.2.6. Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

a. Điểm mạnh

- Thương hiệu Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum ngày càng được củng cố và được khách hàng tin tưởng. Mỗi cán bộ, nhân viên của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã có nhiều hoạt động nhằm nâng cao tần suất xuất hiện của Ngân hàng trên các phương tiện truyền thông, báo đài, phát triển tốt mối quan hệ với giới truyền thông,…

- Hệ thống mạng lưới các phòng giao dịch tương đối lớn với 01 trụ sở chính và 03 phòng giao dịch, 07 máy ATM, 30 điểm đặt POS, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum có lợi thế cung cấp các dịch vụ Ngân hàng truyền thống, dịch vụ Ngân hàng hiện đại và các dịch vụ giá trị gia tăng đến với mọi thành phần kinh tế.

- Hệ thống công nghệ thông tin đã có những bước phát triển đáng kể. Agribank ứng dụng công nghệ hiện đại hóa hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng (IPCAS). Với hệ thống này, Agribank đã ứng dụng công nghệ thông tin để đáp ứng yêu cầu phát triển kinh doanh, đặc biệt là kênh thanh toán điện tử. Ngoài ra, Ngân hàng sẽ triển khai các sản phẩm dịch vụ mới có hàm lượng công nghệ cao, tiếp tục nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin của Ngân hàng với mục tiêu đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ đồng thời đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

- Có đội ngũ nhân lực trẻ, nhiệt huyết, được đào tạo tại các trường đại học uy tín trong và ngoài nước, giàu kinh nghiệm chuyên môn và tận tâm với công việc, nhanh chóng tiếp cận với kiến thức mới.

- Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã thực hiện tốt chính sách khách hàng, áp dụng chính sách ưu đãi với khách hàng có số dư lớn, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ như: Tiết kiệm trả lãi trước, trả lãi cuối kỳ, tiết kiệm rút gốc linh hoạt, phát hành chứng chỉ tiền gửi, tiết kiệm dự thưởng,... nhằm khai thác tốt nguồn vốn trên thị trường phục vụ đa dạng nhu cầu của khách hàng hiện nay.

b. Điểm yếu

- Hiện nay, cơ cấu doanh thu chưa đa dạng, nguồn thu chủ yếu phụ thuộc vào mảng nghiệp vụ tín dụng truyền thống. Nguồn vốn huy động để phục vụ cho mảng này còn hạn chế, Chi nhánh còn phải nhận vốn điều chuyển từ Trung ương, do đó chi phí trả lãi cao. Nguồn vốn không đáp ứng đủ dễ dẫn tới tình trạng mất tính thanh khoản.

- Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum và phòng giao dịch này hiện chỉ đang tập trung ở các khu đông dân cư, gần chợ,… thậm chí hai phòng giao dịch hoạt động ở gần nhau (cách nhau chưa đến 2km) trong khi các địa bàn tiềm năng như Bắc Đắk Hà và Nam Đắk Hà chưa được khai thác, làm giảm tiện ích đối với những khách hàng có nhu cầu chuyển tiền hoặc nhu cầu giao dịch với Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum ở những địa bàn Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum chưa phủ sóng.

- Cơ cấu lao động tại Chi nhánh chưa đồng đều, số cán bộ lớn tuổi chiếm tỷ lệ cao, khả năng nắm bắt và vận hành công nghệ hiện đại còn hạn chế, tính chuyên nghiệp chưa cao. Đội ngũ nhân lực trẻ chưa có nhiều kinh nghiệm trong xử lý nghiệp vụ và ứng xử giao tiếp với khách hàng, do vậy tốn chi phí để đào tạo thường xuyên.

- Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum vẫn chưa có bộ phận chăm sóc khách hàng độc lập ở Chi nhánh mà mới chỉ xúc tiến thành lập tổ dịch vụ, được kiêm nhiệm từ các giao dịch viên, do đó việc chăm sóc khách hàng còn gặp phải nhiều vướng mắc. Chính sách chăm sóc khách hàng tập trung ở khách hàng có số dư tiền gửi lớn. Điều này đã ảnh hưởng không tốt đến tính chủ động và linh hoạt của Chi nhánh trong công tác chăm sóc khách hàng.

- Hệ thống công nghệ thông tin phục vụ cho hoạt động Ngân hàng còn hạn chế. Mạng giao dịch vẫn còn gặp phải sự cố như nghẽn mạng, dẫn đến lỗi khi phát sinh giao dịch.

c. Cơ hội

- Nền kinh tế Việt Nam nói chung và ngành Ngân hàng nói riêng ngày càng hội nhập quốc tế, tiếp cận với các thị trường tài chính quốc tế đã phát triển ở mức cao hơn. Điều này sẽ mang lại những cơ hội lớn cho các Ngân hàng trong nước nói chung và Agribank nói riêng trong việc trao đổi, hợp tác, giúp cho các tổ chức tín dụng tận dụng các thế mạnh về nguồn vốn, công nghệ, kinh nghiệm quản lý từ các quốc gia có trình độ phát triển cao. Quá trình hội nhập quốc tế tạo ra động lực thúc đẩy quá trình đổi mới và cải cách hệ thống Ngân hàng Việt Nam nhằm đáp ứng những đòi hỏi của quá trình hội nhập và thực hiện cam kết với các định chế tài chính, các tổ chức thương mại khu vực và quốc tế.

- Sự quan tâm, hỗ trợ của Uỷ ban Nhân dân tỉnh, Ngân hàng Nhà nước và các sở ban ngành trên địa bàn tỉnh. Với khoảng thời gian hoạt động lâu dài, những đóng góp to lớn cho sự phát triển kinh tế - xã hội tỉnh nhà, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum luôn nhận được sự quan tâm, hỗ trợ của chính quyền và cơ quan quản lý trên địa bàn.

- Tiềm năng thị trường đối với ngành Ngân hàng trên địa bàn Đắk Hà còn rất lớn, phần lớn khách mới chỉ sử dụng các dịch vụ Ngân hàng truyền thống như tiền gửi, thanh toán. Do đó, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần có những chính sách phát triển các dịch vụ Ngân hàng hiện đại, Ngân hàng trực tuyến.

- Thị trường tiềm năng các phường ven đô còn lớn, nhu cầu thị trường ngày càng tăng cao, nguồn tiền gửi chưa được khai thác.

- Các dự án trọng điểm nằm ở khu công nghiệp Đắk Hà như nhà máy gỗ MDF VRG Đắk Hà và nhiều dự án lớn của các doanh nghiệp đang được đầu tư,... là cơ hội lớn cho Chi nhánh.

d. Thách thức

- Chịu ảnh hưởng không nhỏ của cuộc khủng hoảng kinh tế kéo dài, hàng tồn kho cao, thất nghiệp gia tăng, thị trường vàng, bất động sản diễn biến phức tạp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp trên địa bàn diễn ra trì trệ. Số lượng các doanh nghiệp trên địa bàn đóng cửa và giải thể ngày càng nhiều. Do đó, gây bất lợi đối với hoạt động huy động vốn tiền gửi từ tổ chức kinh tế của Ngân hàng.

- Ngoài ra, sự cạnh tranh của các Ngân hàng trên địa bàn cũng rất gay gắt, khi mà các Ngân hàng TMCP này luôn có lợi thế về năng lực tài chính, kinh nghiệm quản lý, công nghệ và dịch vụ hiện đại. Bên cạnh sự cạnh tranh của các Chi nhánh Ngân hàng khác hệ thống thì áp lực cạnh tranh từ các Chi nhánh trong hệ thống cũng rất lớn. Trong tình hình khó khăn chung của nền kinh tế, các Chi nhánh Agribank trên các huyện cũng cạnh tranh khốc liệt trong cuộc chạy đua tìm kiếm khách hàng, thu hút vốn. Các Chi nhánh Ngân hàng này đều tương đồng với nhau về nhiều mặt như cơ sở hạ tầng, công nghệ, sản phẩm dịch vụ,... do đó để tồn tại và đứng vững đòi hỏi Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum phải nỗ lực không ngừng về nhiều mặt.

- Ngoài ra, sự cạnh tranh và sự hấp dẫn của các kênh đầu tư khác như đầu tư vào ngoại tệ, vàng, thị trường bất động sản cũng tác động làm giảm khả năng huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

2.3. QUY TRÌNH HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

Nghiệp vụ huy động tiền gửi với một khách hàng được bắt đầu từ khi khách hàng đến gửi tiền và kết thúc khi khách hàng tất toán khoản tiền gửi đó.

2.3.1. Quy trình nghiệp vụ gửi tiền vào Ngân hàng

Sơ đồ 2.2. Sơ đồ quy trình gửi tiền của Agribank

Chủ thể	Sơ đồ quy trình	Mô tả
Khách hàng	**YÊU CẦU**	- Khách hàng có nhu cầu gửi tiền vào Agribank sẽ tới các điểm giao dịch của Agribank để giao dịch. - Lựa chọn sản phẩm gửi tiền có kỳ hạn hoặc không kỳ hạn theo nhu cầu và các sản phẩm của Agribank.
Giao dịch viên	**TIẾP NHẬN YÊU CẦU**	- Căn cứ vào yêu cầu của khách hàng, giao dịch viên hướng dẫn khách hàng hoàn thiện chứng từ (giấy nộp tiền, giấy gửi tiết kiệm, giấy gửi tiền có kỳ hạn, hợp đồng tiền gửi,…). - Nhận tiền của khách hàng (trường hợp khách hàng mang tiền mặt tới giao dịch).
Giao dịch viên	**XỬ LÝ DỮ LIỆU TRÊN PHẦN MỀM IPCAS**	- Căn cứ vào chứng từ khách hàng lập, giao dịch viên nhập vào hệ thống các dữ liệu cần thiết.
LÃNH ĐẠO PHÊ DUYỆT (Kiểm soát viên hoặc Trưởng phòng kế toán)	**PHÊ DUYỆT**	- Kiểm tra đối chiếu dữ liệu giao dịch viên nhập trên hệ thống với chứng từ hồ sơ khách hàng lập. - Nếu phát hiện sai sót chuyển lại bước 3 cho giao dịch viên chỉnh sửa.
Giao dịch viên	**HOÀN TẤT GIAO DỊCH**	- Sau khi được cán bộ phê duyệt, giao dịch viên thông báo giao dịch thành công cho khách hàng: in sổ tiền gửi (nếu khách hàng gửi tiền có kỳ hạn), in phiếu báo có (khách hàng nộp tiền vào tài khoản),…
	KẾT THÚC	- Khách hàng nhận lại giấy tờ tuỳ thân, kiểm tra lại thông tin trên giấy xác nhận giao dịch thành công của Ngân hàng và hoàn tất giao dịch.

(Nguồn: Cẩm nang huy động vốn Agribank)

2.3.2. Ví dụ minh họa

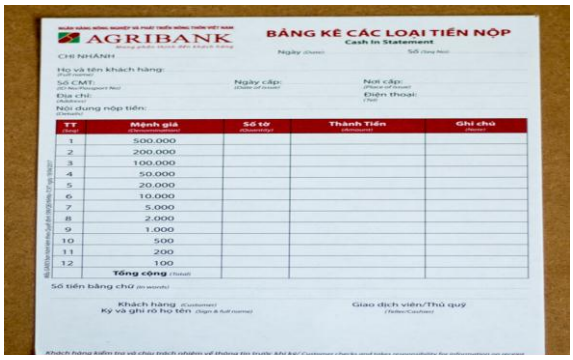
a. Quy trình nghiệp vụ và hạch toán tiền gửi không kỳ hạn

- Nghiệp vụ nộp tiền vào tài khoản

Ngày 20/03/2019, khách hàng Nguyễn Đăng Chạy đến Ngân hàng Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum để nộp tiền vào tài khoản tiền gửi thanh toán của DNTN

Bảo Ngọc Kon Tum với số tiền là 30.000.000 đồng (số tài khoản của khách hàng là 5102201003564). Quy trình nghiệp vụ diễn ra như sau:

+ Khách hàng điền đầy đủ thông tin vào Giấy nộp tiền, Bảng kê các loại tiền nộp sau đó chuyển cho Giao dịch viên.



+ Giao dịch viên tiến hành kiểm tra chứng từ nộp tiền, thu tiền, kiểm đếm và nhập thông tin vào hệ thống:

Vào phần mềm 1C => Chọn Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum => Chọn phần hệ mua hàng => Tiếp nhận hàng hóa, dịch vụ.

Vào ổ đĩa E => Tạo Folder AGRIBANK - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM => Tạo File Excel tên 2019. Đổi tên Sheet 1 thành THÁNG 03.

Tạo bảng kê theo mẫu với các cột Số thứ tự, Họ tên người mua hàng, Tên hàng hóa dịch vụ, Đơn vị tính, Số lượng, Đơn giá, Thành tiền. Dựa vào hóa đơn bán hàng, nhập dữ liệu vào Excel.

+ Giao dịch viên đóng dấu " Đã thu tiền" lên chứng từ, sau đó trả liên 2 cho khách hàng, liên 1 lưu tại Ngân hàng.

+ Khi Giao dịch viên nhập dữ liệu vào hê thống, máy tính sẽ tự động hạch toán như sau:

Nợ TK 101101 : 30.000.000

Có TK 421101 : 30.000.000

Đến ngày 31/03/2019, Ngân hàng trả lãi nhập gốc theo phương pháp tích số, hệ thống hạch toán như sau:

Nợ TK 801003 : 5000

Có TK 421101 : 5000

(Với mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn là 0,50%/năm)

Nghiệp vụ này được cập nhật trên Liệt kê giao dịch (Bảng 2.7) và cuối ngày được cập nhật trên Sổ quỹ (Bảng 2.8) như sau:

Bảng 2.7. Liệt kê giao dịch ngày 20/03/2019 của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

LIỆT KÊ GIAO DỊCH

Ngày 20 tháng 03 năm 2019

Mã Chi nhánh: 5102

Tên Chi nhánh: Tx Dak Ha Branch

User ID: HHTNTNTU Tên GDV: Nguyễn Thị Ngọc Tú N: Bình thường C: Hủy X: Tiền mặt

Số BT	Tiền mặt		Tình trạng	Mã KH	Tên KH	Tài khoản	Nợ/Có	Số tiền	Số tham chiếu
…	…		…	…	…	…		…	…
1	x	1	N	281644142	DNTN Bảo Ngọc Kon Tum	421101	C	30.000.000	5102201003564
		2	N	000000000	CN Huyện Đắk Hà – Kon Tum	101101	D	30.000.000	5102201003564
…	…		…	…	…	…		…	…

Bảng 2.8. Sổ quỹ ngày 20/03/2019 của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

SỔ QUỸ

(Ngày 20/03/2019)

Loại tiền: VND

Mã Chi nhánh: 5102

Tên Chi nhánh: Tx.Dak Ha Branch

GDV	BT - STT	Nghiệp vụ	Mã KH	Tên KH	Số tiền	
					Nợ	Có
HHTNTNTU		…			…	…
	1-1	DP	281644142	DNTN Bảo Ngọc Kon Tum	30.000.000	0
		…				
TỔNG					30.000.000	

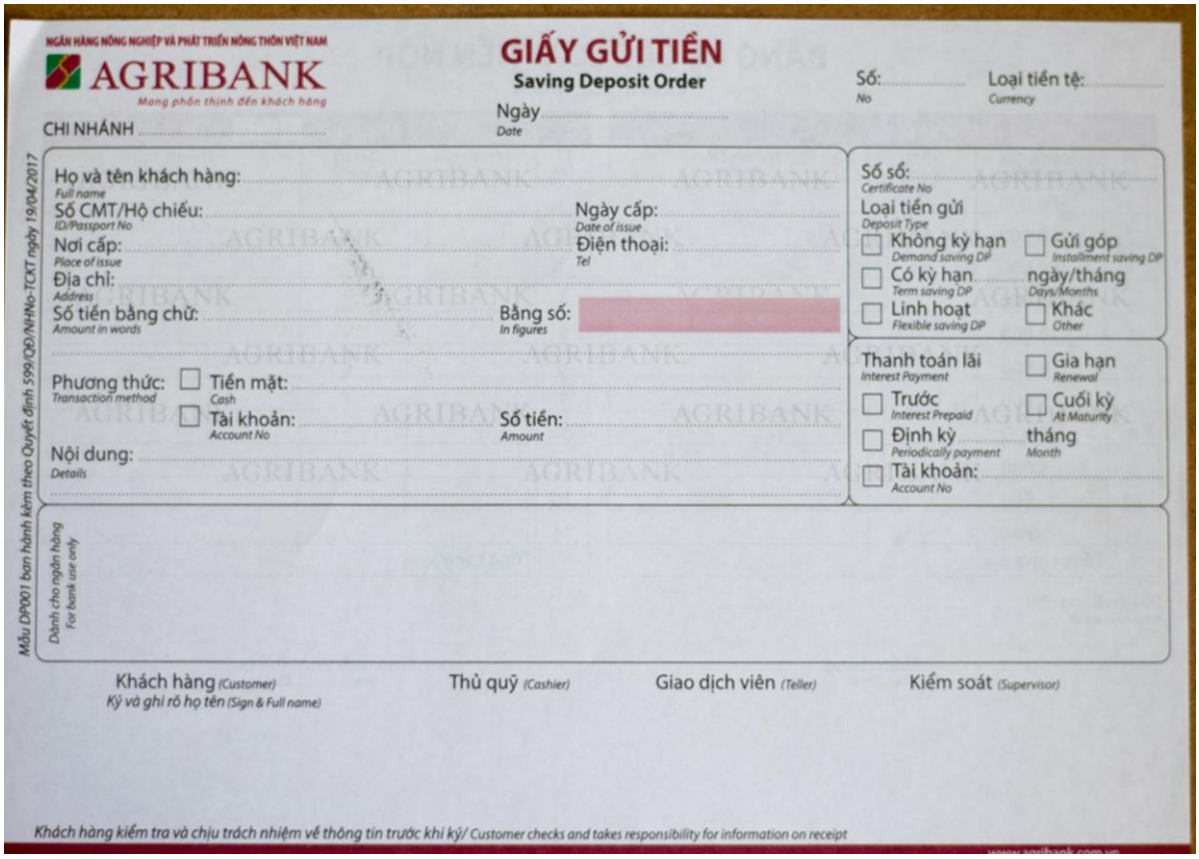
Thủ quỹ	Giao dịch viên	Trưởng phòng kế toán	Giám đốc

b. Quy trình nghiệp vụ và hạch toán tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn dưới 12 tháng

- Nghiệp vụ nộp tiền vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn dưới 12 tháng

Ngày 20 tháng 3 năm 2019, ông Huỳnh Vệ đến Ngân hàng yêu cầu gửi số tiền 50.000.000 vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn của mình với kỳ hạn 6 tháng. Số tài khoản tiền gửi tiết kiệm của ông Vệ là 5102601380088.

Quy trình nghiệp vụ diễn ra tương tự như nộp tiền vào tài khoản tiền gửi không kỳ hạn, nhưng ông Vệ phải điền thông tin vào Giấy gửi tiền, ở phần nội dung ghi tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn và chọn hình thức trả lãi bên dưới. Đồng thời ông Vệ nhận Sổ tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn của mình.


NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

AGRIBANK

Mang phồn thịnh đến khách hàng

GIẤY GỬI TIỀN

Saving Deposit Order

Số: (No) Loại tiền tệ: (Currency)

CHI NHÁNH ..... Ngày (Date) .....

Họ và tên khách hàng: (Full name)

Số CMT/Hộ chiếu: (ID/Passport No) Ngày cấp: (Date of issue)

Nơi cấp: (Place of issue) Điện thoại: (Tel)

Địa chỉ: (Address)

Số tiền bằng chữ: (Amount in words) Bằng số: (In figures)

Phương thức: (Transaction method) ☐ Tiền mặt: (Cash)

☐ Tài khoản: (Account No) Số tiền: (Amount)

Nội dung: (Details)

Số sổ: (Certificate No)

Loại tiền gửi (Deposit Type)

☐ Không kỳ hạn (Demand saving DP) ☐ Gửi góp (Installment saving DP)

☐ Có kỳ hạn (Term saving DP) ..... ngày/tháng (Days/Months)

☐ Linh hoạt (Flexible saving DP) ☐ Khác (Other)

Thanh toán lãi (Interest Payment) ☐ Gia hạn (Renewal)

☐ Trước (Interest Prepaid) ☐ Cuối kỳ (At Maturity)

☐ Định kỳ (Periodically payment) ..... tháng (Month)

☐ Tài khoản: (Account No)

Dành cho ngân hàng (For bank use only)

Khách hàng (Customer) Ký và ghi rõ họ tên (Sign & Full name)

Thủ quỹ (Cashier) Giao dịch viên (Teller) Kiểm soát (Supervisor)

Khách hàng kiểm tra và chịu trách nhiệm về thông tin trước khi ký/ Customer checks and takes responsibility for information on receipt

Mẫu DP001 ban hành kèm theo Quyết định 599/QĐ/NHNo-TCKT ngày 19/04/2017

Hệ thống sẽ tự động hạch toán:

Nợ TK 101101 : 50.000.000

Có TK 423201 : 50.000.000

Cuối ngày giao dịch trên sẽ được tổng hợp vào Sổ quỹ (Bảng 2.10) và liệt kê vào Liệt kê giao dịch (Bảng 2.9). Dưới đây là minh họa cho giao dịch trên.

c. Nghiệp vụ tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn trên 12 tháng

- Nghiệp vụ nộp tiền vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn

Nghiệp vụ này có quy trình tương tự như nghiệp vụ nộp tiền vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn dưới 12 tháng.

Bảng 2.9. Liệt kê giao dịch ngày 20/03/2019 của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

LIỆT KÊ GIAO DỊCH

Ngày 20 tháng 03 năm 2019

Mã Chi nhánh: 5102

Tên Chi nhánh: Tx Dak Ha Branch

User ID: HHTNTNTU Tên GDV: Nguyễn Thị Ngọc Tú N: Bình thường C: Hủy X: Tiền mặt

Số BT	Tiền mặt		Tình trạng	Mã KH	Tên KH	Tài khoản	Nợ/Có	Số tiền	Số tham chiếu
…	…		…	…	…	…		…	…
8	x	1	N	133443804	Huỳnh Vệ	423201	C	50.000.000	5102601295487
		2	N	133443804	Huỳnh Vệ	101101	D	50.000.000	5102601295487
…	…		…	…	…	…		…	…

Bảng 2.10. Sổ quỹ ngày 20/03/2019 của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

SỔ QUỸ

(Ngày 20/03/2019)

Loại tiền: VND

Mã Chi nhánh: 5102

Tên Chi nhánh: Tx.Dak Ha Branch

GDV	BT - STT	Nghiệp vụ	Mã KH	Tên KH	Số tiền	
					Nợ	Có
HHTNTNTU		…			…	…
	8-5	DP	133443804	Huỳnh Vệ	50.000.000	0
		…				
TỔNG					50.000.000	0

Thủ quỹ	Giao dịch viên	Trưởng phòng kế toán	Giám đốc

2.4. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

2.4.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng vốn huy động

Từ khi thành lập đến nay, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã rất chú trọng đến công tác huy động vốn thông qua việc sử dụng rất nhiều hình thức và biện pháp tích cực, chủ động nhằm thu hút nguồn vốn nhàn rỗi từ khách hàng nên Ngân hàng luôn có tốc độ tăng trưởng nguồn vốn ổn định qua các năm.

Trong điều kiện tình hình kinh tế có nhiều thay đổi, lãi suất huy động vốn trên thị trường luôn biến động, nhưng hoạt động huy động vốn của Chi nhánh vẫn tăng ổn định qua các năm. Để tăng trưởng nguồn vốn theo hướng ổn định, tích cực, phù hợp với yêu cầu kinh doanh, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã thực hiện triển khai đa dạng và phong phú các hình thức huy động vốn. Mỗi hình thức có thế mạnh riêng phù hợp với những đối tượng và điều kiện riêng từng vùng, từng thành phần kinh tế.

Bảng 2.11. Nguồn vốn huy động

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
1. Tiền gửi của cá nhân	309.812	345.409	388.309	35.597	11.49	42.900	12.42
2. Tiền gửi của pháp nhân	52.163	53.775	56.308	1.612	3.09	2.533	4.71
3. Tổng nguồn vốn	**361.975**	**401.249**	**448.878**	**39.274**	**10.85**	**47.628**	**11.87**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Năm 2017 tổng nguồn vốn đạt 361.975 tỷ đồng, năm 2018 tăng 10.85% (39.274 tỷ đồng) so với cùng kỳ năm 2017 đạt 401.249 tỷ đồng. Sự tăng trưởng này đánh dấu bởi sự tăng trưởng của tiền gửi của cá nhân. Để đạt được kết quả trên, Chi nhánh đã không ngừng nỗ lực trong việc thực hiện tuyên truyền, quảng bá sản phẩm, theo dõi diễn biến thị trường lãi suất, tạo mối quan hệ thân thiết với khách hàng,… để có những sản phẩm phù hợp.

Năm 2019 tổng nguồn vốn không ngừng gia tăng đạt 448.878 tỷ tăng 47.628 tỷ (11.87%) so với năm 2018. Chủ yếu là tăng chỉ tiêu tiền gửi của cá nhân 388.309 tỷ đồng năm 2019 tăng 12.42% tương ứng với 42.900 tỷ đồng so với năm 2018. Trong năm 2017 huy động tiết kiệm dự thưởng "Giải lớn Mừng xuân - Hai lần may mắn", năm 2018 huy động tiết kiệm dự thưởng "Mừng xuân Ất Mùi - Niềm vui nhân đôi", năm 2019 huy động tiết kiệm dự thưởng "Mừng xuân Ất Mùi - Niềm vui nhân đôi" nhằm đa dạng hóa sản phẩm cũng là tăng nguồn huy động trong dân. Khuyến khích khách hàng mang tiền đến gửi.

Bảng 2.12. Vốn huy động trên tổng nguồn vốn

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
1. Vốn huy động	**309.812**	**345.409**	**388.309**
Tiền gửi của khách hàng	309.812	345.409	388.309
2.Tổng nguồn vốn	**361.975**	**401.249**	**448.878**
3. Vốn huy động/Tổng nguồn vốn	**0.856**	**0.861**	**0.865**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Xét trong cơ cấu nguồn vốn huy động thì tiền gửi của cá nhân là hình thức phổ biến nhằm thu hút tiền nhàn rỗi cá nhân. Hình thức này vẫn được sử dụng rộng rãi nhất là ở những thành phố lớn tập trung đông đủ cá nhân có thu nhập thường xuyên.

Tỷ trọng vốn huy động trên tổng nguồn vốn qua các năm đều chiếm tỷ lệ cao. Năm 2017 và 2018 chiếm 85.6% và năm 2019 chiếm 86.5%. Đây cũng là thế mạnh Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum được khẳng định trên thương trường và ngày càng phát triển, nâng cao trong thời gian vừa qua. Tuy nhiên, tỷ lệ này quá cao sẽ dẫn đến việc Ngân hàng phải bỏ ra một nguồn chi phí trả lãi cao tương ứng. Do đó, để giảm nguồn chi phí này thì Ngân hàng bắt buộc phải có những động thái tích cực được đưa ra nhằm vừa tăng nguồn nhưng vẫn không làm gia tăng chi phí trả lãi. Thực hiện đề án thanh toán không dùng tiền mặt của Thủ tướng Chính phủ giai đoạn 2006 -2010 và định hướng đến năm 2020 theo chỉ thị 20/2007/CT- TTg ngày 24/08/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc trả lương qua tài khoản của các đối tượng hưởng lương qua ngân sách. Nhờ đó, số dư trên tài khoản tiền gửi cá nhân đã không ngừng tăng và xu hướng sẽ tăng mạnh đã giúp cho nguồn vốn của Ngân hàng tăng trưởng rõ rệt.

2.4.2. Cơ cấu vốn huy động

a. Cơ cấu theo kỳ hạn

Năm 2017, tiền gửi không kỳ hạn chiếm 16.67% so với năm 2018; Năm 2018, tiền gửi không kỳ hạn chiếm 0.29% so với năm 2019.

Tiền gửi từ 12 tháng trở lên chiếm tỷ lệ cao, chiếm 36.83% so với năm 2018 và 28.42% so với năm 2019.

- *Xu hướng*

+ Tiền gửi không kỳ hạn tăng, nhưng tốc độ tăng giảm mạnh.

+ Tiền gửi có kỳ hạn (< 12 tháng) có xu hướng giảm.

+ Tiền gửi có kỳ hạn (> 12 tháng) tăng mạnh 36.83% so với năm 2018 và 28.42% so với năm 2019.

- *Lý do*

+ Về phía khách hàng: Có nhiều tiền nhàn rỗi, ít có xu hướng gửi tiền mặt và tìm kiếm các đầu tư sinh lời hơn,...

+ Về phía Ngân hàng: Lãi suất từ 12 tháng trở lên khá hấp dẫn, Ngân hàng Agribank là Ngân hàng có thương hiệu, uy tín,...

Bảng 2.13. Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
1. Tiền gửi không kỳ hạn	50.103	58.455	58.625	8.352	16.67	0.170	0.29
2. Tiền gửi có kỳ hạn	311.872	363.618	427.356	51.746	16.59	63.739	17.53
Tiền gửi dưới 12 tháng	156.89	151.556	155.026	- 5.334	- 3.40	3.471	2.29
Tiền gửi từ 12 tháng trở lên	154.982	212.062	272.330	57.080	36.83	60.268	28.42
3.Tổng nguồn vốn huy động	**361.975**	**401.249**	**448.878**	**39.274**	**10.85**	**47.628**	**11.87**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

b. Cơ cấu theo loại tiền gửi

Nền kinh tế nước ta ngày càng phát triển, hội nhập kinh tế ngày càng mở rộng, thu hút nhiều nhà đầu tư nước ngoài vào Việt Nam và thúc đẩy sản xuất, xuất nhập khẩu, do đó luồng ngoại tệ vào trong nước ngày càng tăng. Vì vậy, trong công tác huy động vốn của mỗi Ngân hàng, ngoài việc xác định một cách chính xác về giá trị, lãi suất, tỷ trọng của các nguồn hình thành, thì quan trọng hơn chính là xác định được cơ cấu của các loại đồng tiền gửi khác nhau (cả VNĐ và các ngoại tệ khác: USD, EUR,...) là rất cần thiết. Nó giúp cho các NHTM duy trì mối quan hệ với các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có nhu cầu sử dụng ngoại tệ thường xuyên.Việc xem xét tiền gửi huy động theo nội tệ và ngoại tệ để thấy rõ những điểm mạnh những điểm yếu trong công tác huy động từ đó đưa ra những biện pháp giải quyết kịp thời và vạch ra chiến lược huy động vốn trong tương lai. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đồng tiền được thể hiện cụ thể ở bảng sau:

Bảng 2.14. Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
1. VNĐ	361.904	395.163	451.671	33.259	9.19	56.508	14.3
2. Ngoại tệ	0.071	0.114	0.071	0.043	60.1	-0.043	-37.54
Tổng nguồn vốn huy động	**361.975**	**401.249**	**448.878**	**39.274**	**10.85**	**47.628**	**11.87**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Nhìn vào bảng 2.14, cho thấy tỷ trọng tiền gửi VNĐ chiếm tỷ lệ lớn hơn ngoại tệ và hàng năm đều có mức tăng trưởng tốt vì việc huy động vốn bằng ngoại tệ luôn bị tác

động mạnh bởi lãi suất ngoại tệ trên thị trường quốc tế và tình trạng khan hiếm tiền đồng Việt Nam (VNĐ). Cục dự trữ liên bang Mỹ (FED) liên tục cắt giảm lãi suất cho vay từ đó lãi suất huy động bằng USD của các Ngân hàng luôn giảm mạnh, hệ quả là người dân chuyển sang gửi bằng tiền Việt Nam (VNĐ) để hưởng lãi suất cao hơn.

c. Cơ cấu theo đối tượng khách hàng

Tiền gửi của các pháp nhân và các nguồn vốn tiền gửi cá nhân là hai nguồn chủ yếu hình thành nên nguồn vốn chủ yếu của Chi nhánh, đồng thời đây cũng là đối tượng chủ yếu của Ngân hàng.

Bảng 2.15. Cơ cấu vốn huy động theo đối tượng khách hàng

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
1. Tiền gửi cá nhân	309.812	345.409	388.309	35.597	11.49	42.900	12.42
2. Tiền gửi pháp nhân	52.163	53.775	56.308	1.612	3.09	2.533	4.71
Tổng nguồn vốn huy động	**361.975**	**401.249**	**448.878**	**39.274**	**10.85**	**47.628**	**11.87**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Đây là nguồn vốn huy động ít chi phí nhất dễ huy động nhất. Muốn phát triển nguồn tiền này, Ngân hàng cần phải xây dựng những sản phẩm dịch vụ thanh toán đi kèm. Hiện nay, vấn đề này tại Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum rất hạn chế. Trong khi các TCTD đã triển khai các sản phẩm tiện ích như thanh toán online, internetbanking,... được đại đa số khách hàng ủng hộ thì Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum vẫn chưa phát huy được nguồn huy động này thậm chí có sản phẩm vẫn chưa triển khai. Vì vậy, trong điều kiện môi trường cạnh tranh về lãi suất gần như là ngang nhau thì chỉ cần có sự thay đổi nhỏ về tiện ích của sản phẩm hay phong thái phục vụ gửi tiền thì có thể làm tăng hoặc giảm nguồn vốn huy động. Cụ thể hơn, khi giữa các Ngân hàng có sự cạnh tranh với nhau gay gắt và quyết liệt, lãi suất giữa các Ngân hàng tương đương nhau thì việc nâng cao chất lượng phục vụ, bố trí mạng lưới thuận tiện đáp ứng kịp thời nhu cầu gửi và lĩnh tiền của Ngân hàng là yếu tố rất quan trọng.

2.4.3. Hiệu quả và chi phí huy động vốn

Bảng 2.16. Dư nợ trên vốn huy động

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
1. Vốn huy động	361.975	401.249	448.878
2. Dư nợ	824.098	983.891	1317.823
3. Dư nợ/Tổng nguồn vốn	2.28	2.45	2.94

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Theo quy định chung của toàn Ngân hàng thì tỷ lệ sử dụng vốn cho phép là dưới 80%, bảng số liệu trên cho thấy, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã sử dụng khoảng 228% - 294% phần vốn huy động để cho vay khách hàng, đây là một tỷ lệ không an toàn phản ánh được phần nào kết quả sử dụng vốn của Chi nhánh không được tốt.

Điều quan trọng là hoạt động huy động vốn có đáp ứng kịp thời với quá trình sử dụng vốn hay không và tính cân đối giữa các kỳ hạn huy động vốn và sử dụng vốn có bảo đảm không. Nếu huy động nhiều vốn ngắn hạn để cho vay dài hạn sẽ gây rủi ro mất khả năng thanh toán, hơn nữa về mặt kinh tế sẽ không hiệu quả vì huy động ngắn hạn phải kèm theo dự trữ bắt buộc không sinh lời trong khi vốn huy động trung dài hạn không phải kèm theo dự trữ bắt buộc nên có thể sử dụng hết để đầu tư. Tuy nhiên, phần lớn vốn huy động của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum được dùng để đầu tư cho tín dụng trong ngắn hạn. Điều đó có nghĩa là khả năng rủi ro về lãi suất lớn, doanh thu thấp kéo theo lợi nhuận của Chi nhánh cũng không thể tăng trưởng.

Bảng 2.17. Chi phí lãi trên vốn huy động

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
1. Chi phí lãi	5.198	5.452	6.571
2. Vốn huy động	361.975	401.249	448.878
3. Chi phí lãi/Vốn huy động	0.014	0.014	0.015

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum các năm 2017 - 2019)

Chi phí trả lãi trên vốn huy động ngày càng tăng. Sự tăng lên của chi phí lãi bình quân này chủ yếu do cường độ cạnh tranh trong ngành tăng lên khiến các NHTM phải tăng lãi vay để thu hút khách hàng gửi tiền. Tuy nhiên, điều này sẽ làm xóa mòn lợi nhuận trong hoạt động kinh doanh của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

2.4.4. Thị phần nguồn vốn huy động

Tại Đắk Hà Kon Tum, thị phần huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum tương đối cao so với các đối thủ cạnh tranh, minh họa tại bảng 2.18.

Bảng 2.18. Thị phần huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn 2017 - 2019

Đơn vị tính: %

Năm	ACB Đắk Hà Kon Tum	Vietinbank Đắk Hà Kon Tum	Agribank Đắk Hà Kon Tum	VCB Đắk Hà Kon Tum	BIDV Đắk Hà Kon Tum	Các NHTM khác
2017	1.45	4.73	45.02	17.11	12.85	18.84
2018	1.42	3.88	45.35	18.54	11.55	19.26
2019	2.14	3.96	45.48	18.69	10.45	19.28

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Từ bảng 2.18 cho thấy thị phần Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cao hơn so với VCB, BIDV, Vietinbank, ACB, các NHTM khác tại Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum và tăng trong giai đoạn 2017 - 2019. Điều này chủ yếu do thế mạnh của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum trong huy động vốn chủ yếu ở mạng lưới phân phối rộng khắp, đưa ra mức lãi suất huy động hấp dẫn hơn nhiều, hoạt động marketing tốt hơn,… đã thu hút khách hàng tốt hơn so với các Ngân hàng khác tại Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

2.4.5. Chất lượng dịch vụ cung ứng

Để có sự đánh giá khách quan về hoạt động huy động nguồn vốn tiền gửi của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum, báo cáo thực tập tốt nghiệp đã thực hiện khảo sát ý kiến một số khách hàng là cá nhân và tổ chức kinh tế trên địa bàn huyện Đắk Hà, tỉnh Kon Tum.

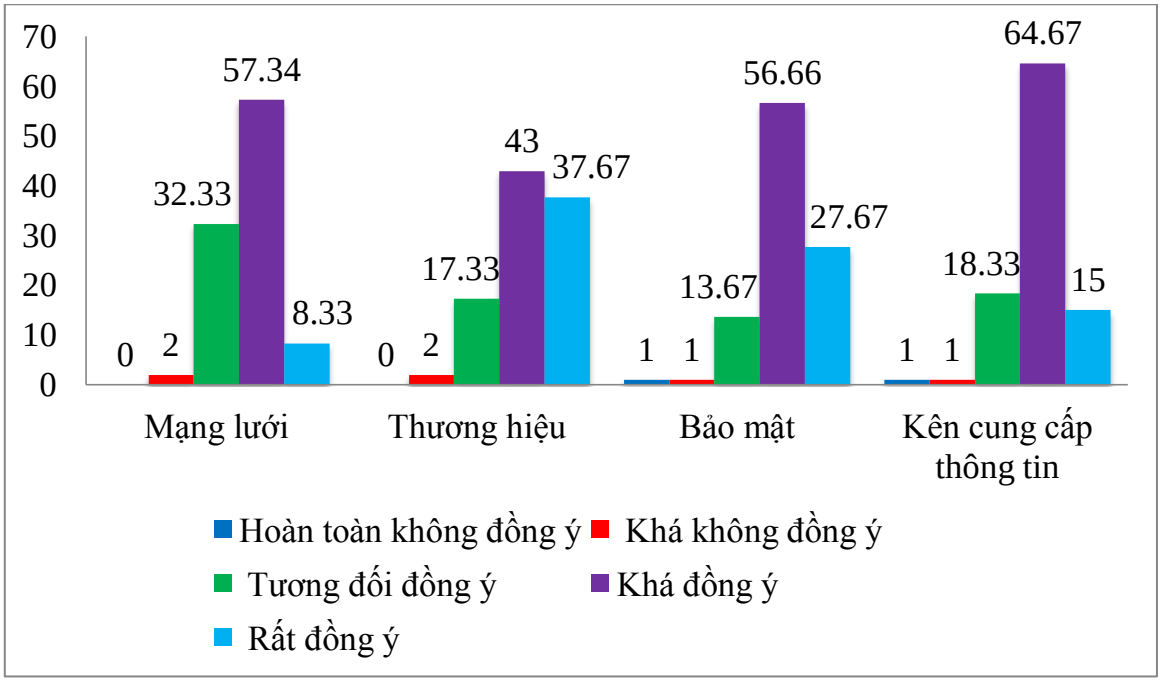
Phương thức khảo sát: Tiến hành phỏng vấn trực tiếp khách hàng bằng phiếu khảo sát in sẵn.

Trong số 200 phiếu điều tra được gửi đến khách hàng trên địa bàn huyện Đắk Hà, tỉnh Kon Tum, có 150 phiếu được phản hồi với tỷ lệ 75%.

Qua bảng kết quả khảo sát 150 khách hàng ta có thể thấy chất lượng sản phẩm huy động vốn của Ngân hàng qua từng chỉ tiêu sau:

a. Đánh giá về uy tín, thương hiệu

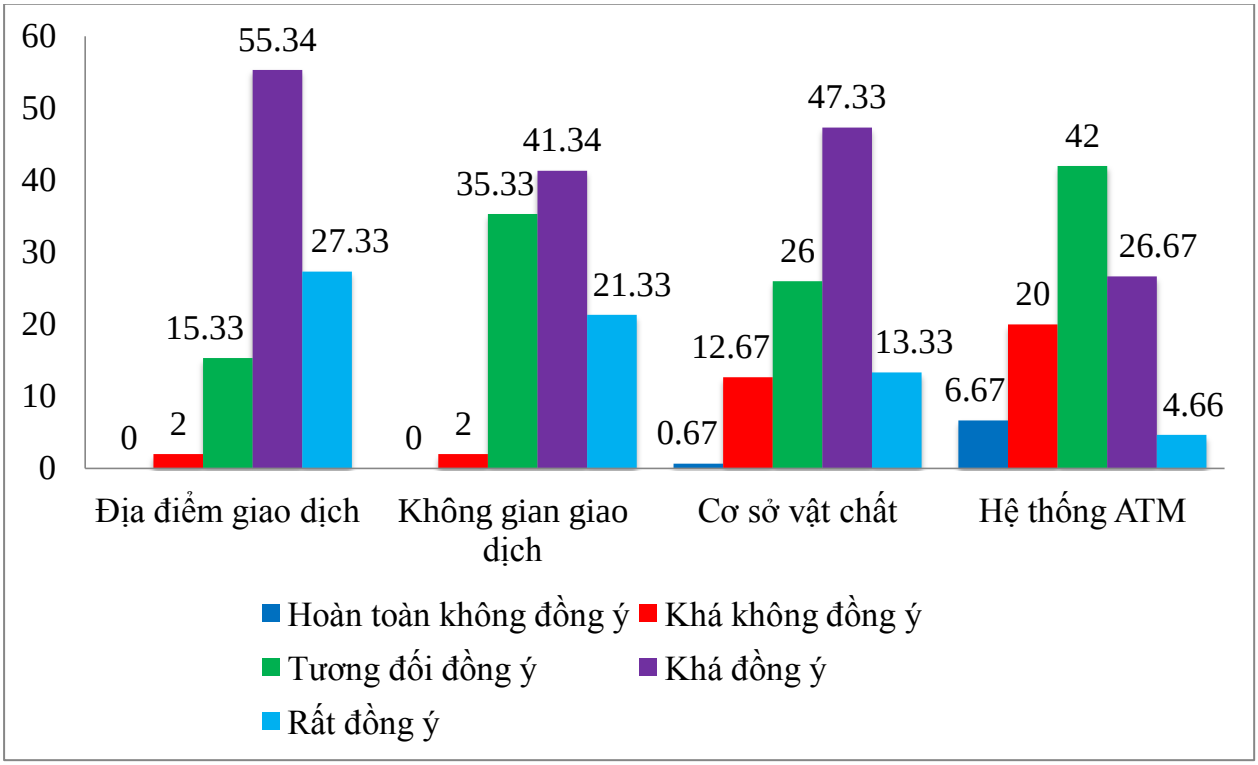
Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ đánh giá của khách hàng về uy tín, thương hiệu



Yếu tố đánh giá về uy tín, thương hiệu, qua khảo sát ta có thể thấy khách hàng đồng ý về kênh cung cấp thông tin của Agribank là đa dạng và dễ tiếp cận, Agribank bảo mật tốt thông tin của khách hàng, mạng lưới giao dịch của Agribank rộng và bố trí hợp lý, Agribank là Ngân hàng có thương hiệu nổi tiếng. Đây là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền tại Agribank của họ.

b. Công tác quản lý trang thiết bị, cơ sở vật chất

Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ đánh giá của khách hàng về công tác quản lý trang thiết bị, cơ sở vật chất



- Về công tác quản lý trang thiết bị, cơ sở vật chất ta thấy rằng:

Khách hàng đánh giá địa điểm giao dịch khá thuận tiện chiếm 55.34%, cơ sở vật chất và phương tiện vật chất khá tốt chiếm 47.33%, không gian giao dịch thoải mái và dễ chịu chiếm 41.34%, và về tình trạng hoạt động của hệ thống ATM chỉ chiếm 26.67% khách hàng khá hài lòng.

- Tuy nhiên, tỷ lệ khách hàng không hài lòng vẫn còn cao:

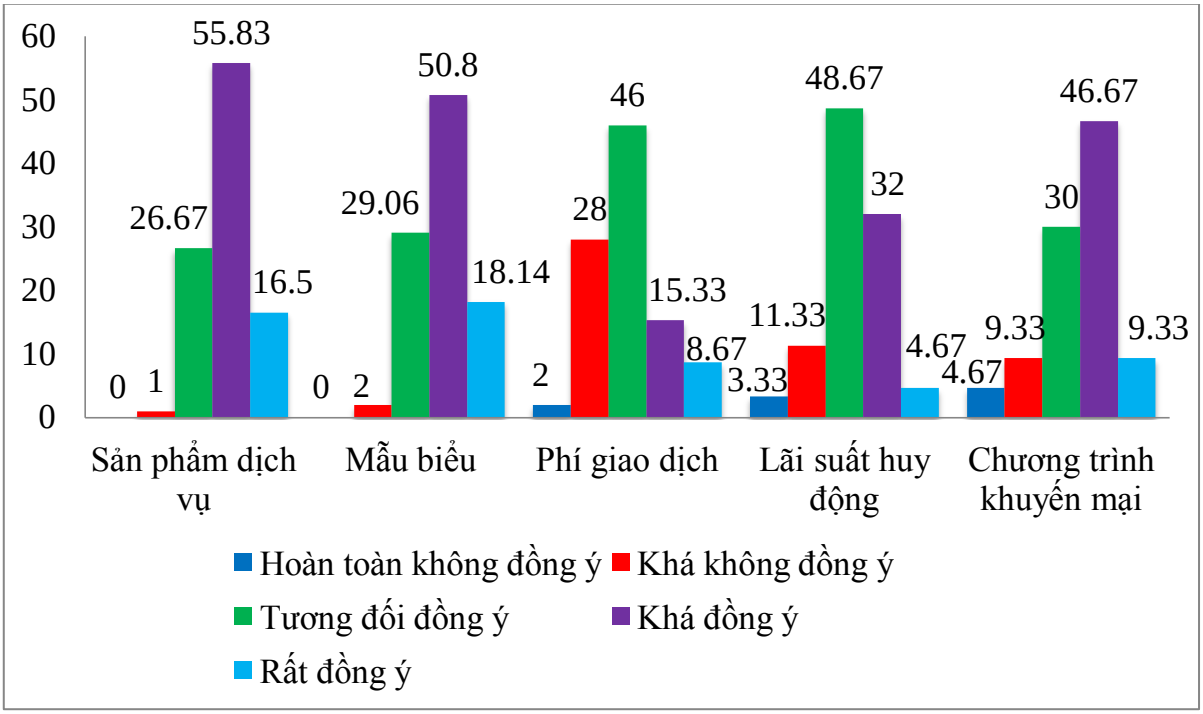
+ Về hệ thống ATM, 26.67% khách hàng được khảo sát không hài lòng vì: Hệ thống ATM hoạt động chưa được tốt lắm, còn xảy ra tình trạng máy ATM hết tiền hay bị lỗi,...

+ Về cơ sở vật chất, 13.34% khách hàng được khảo sát không hài lòng vì: Cơ sở vật chất còn nhiều thiếu thốn, trụ sở chưa được nâng cấp, tu sửa. Máy móc thiết bị vẫn chưa đáp ứng đủ nhu cầu làm việc của nhân viên. Trang thiết bị làm việc vẫn còn nhiều yếu kém.

Trong những năm qua, Agribank đã thành công trong việc thay đổi Chi nhánh theo hướng thân thiện, hiện đại và đơn giản giúp khách hàng dễ dàng giao dịch và tiếp cận sản phẩm dịch vụ mới.

c. Chất lượng sản phẩm dịch vụ huy động vốn

Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ đánh giá của khách hàng về chất lượng sản phẩm dịch vụ huy động vốn



- Qua 5 tiêu chí về chất lượng sản phẩm dịch vụ huy động vốn ta thấy rằng:

+ Về chất lượng sản phẩm dịch vụ, 55.83% khách hàng được khảo sát bày tỏ là khá đa dạng, chỉ có 26.67% khách hàng cho rằng tương đối đa dạng. Kết quả khảo sát cho thấy chất lượng sản phẩm dịch vụ của Agribank mang tính hiệu quả, thỏa mãn nhu cầu đại đa số khách hàng gửi tiền.

+ Đối với mẫu biểu của sản phẩm dịch vụ, 50.8% khách hàng được khảo sát cho rằng các mẫu biểu đơn giản và dễ hiểu, chỉ có 29.06% khách hàng cho rằng các mẫu biểu tương đối đơn giản dễ hiểu.

+ Về phí giao dịch, 46% khách hàng được khảo sát tương đối đồng ý rằng phí giao dịch hợp lý, thay đổi phù hợp và kịp thời nhưng chỉ có 15.33% khách hàng khá đồng ý phí giao dịch là hợp lý.

+ Đối với lãi suất huy động, 48.67% khách hàng được khảo sát cho rằng lãi suất tiền gửi của Agribank tương đối linh hoạt và tương đối có tính cạnh tranh, 4.67% khách hàng đánh giá lãi suất tiền gửi của Agribank linh hoạt và mang tính cạnh tranh cao.

+ Về những chương trình khuyến mại, kết quả khảo sát ta có thể thấy đa phần khách hàng cho rằng những chương trình khuyến mại, ưu đãi quà tặng,... đi kèm các sản phẩm tiền gửi của Agribank khá thường xuyên chiếm 46.67%.

- Tuy nhiên, tỷ lệ khách hàng không hài lòng vẫn còn cao:

+Về phí giao dịch, 30% khách hàng được khảo sát không hài lòng vì: Dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam còn chưa phổ biến, người dân chưa có thói quen giao dịch qua Ngân hàng. Tâm lý người Việt chưa quen sử dụng các công cụ thanh toán khác thay cho tiền mặt. Thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán hàng ngày không dễ

gì thay đổi trong một sớm một chiều và chính tâm lý ngại thay đổi thói quen chi tiêu khiến người dân chưa muốn tiếp cận với những dịch vụ mới. Mặt khác nhu cầu đối với các dịch vụ Ngân hàng hiện đại của nhiều bộ phận dân cư không thực sự cấp bách. Ngay như đối với dịch vụ thẻ, nhiều người còn cảm thấy rắc rối khi phải dùng thẻ bởi cho tới thời điểm hiện nay khả năng thanh toán bằng thẻ chưa cao, các tiện ích của thẻ chưa được khai thác hết, nhiều người vẫn quan niệm rằng thẻ ATM là để rút tiền mặt. Do đó việc thu các phụ phí khi sử dụng thẻ của các Ngân hàng trong đó có Agribank đã làm cho người dân cân nhắc khi thực hiện thanh toán qua thẻ. Và họ không ngần ngại vào quầy giao dịch trực tiếp nhằm giảm bớt những khoản phí nhất định mặc dù điều này có thể làm hao tổn một chút thời gian.

+ Đối với lãi suất huy động, 14.66% khách hàng được khảo sát không hài lòng vì:

Cạnh tranh về lãi suất huy động với các NHTM trên địa bàn. Mặc dù đã áp dụng lãi suất huy động cạnh tranh, tuy nhiên, vẫn chưa đủ thu hút được khách hàng do một số NHTM đã nâng mức lãi suất huy động lên đến 8,0% hoặc cao hơn.

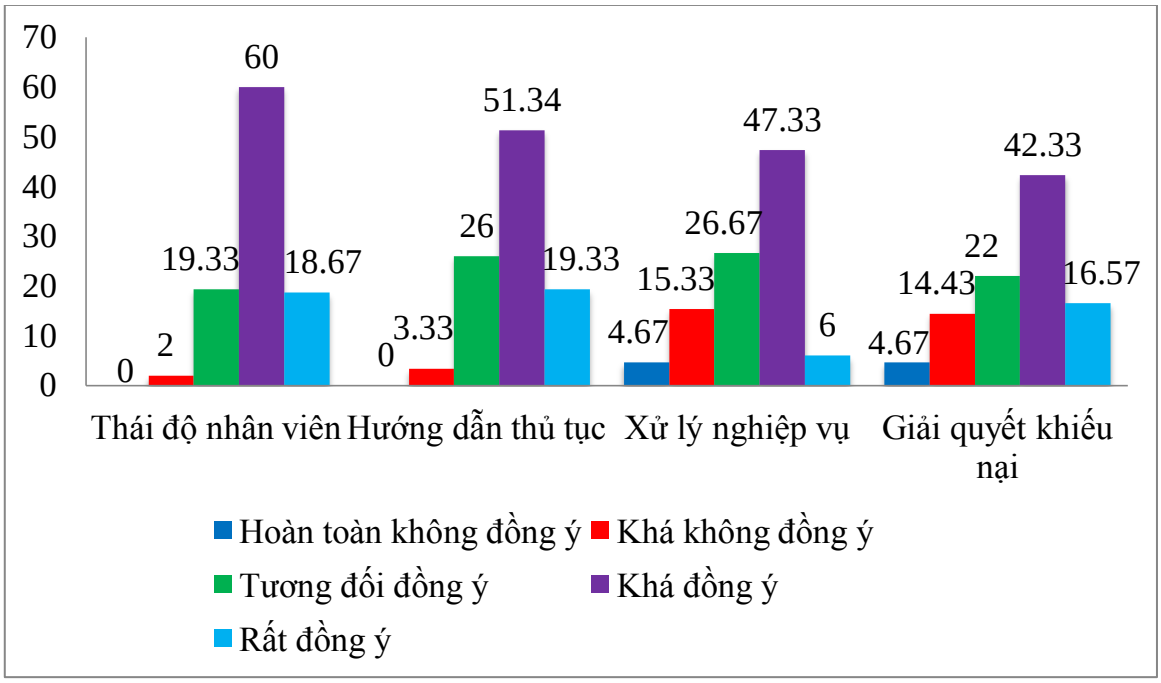
Từ đầu năm 2017 đến nay, NHNN đã liên tục quy định giảm trần lãi suất huy động VNĐ trong khi tình trạng lạm phát mặc dù có dấu hiệu suy giảm nhưng không đáng kể dẫn đến việc các khách hàng tổ chức rút vốn do lãi suất tiền gửi không hấp dẫn. Bên cạnh đó, thời điểm đầu năm 2017, một số Ngân hàng thương mại cổ phần thiếu thanh khoản đã có dấu hiệu tái diễn nạn vượt trần lãi suất, gây ra hiện tượng cạnh tranh không lành mạnh giữa các Ngân hàng.

Nguồn vốn ngoại tệ tiếp tục giảm mạnh. Điều này chủ yếu do lãi suất huy động ngoại tệ không hấp dẫn người gửi tiền, đặc biệt là lãi suất huy động đối với tiền gửi của tổ chức kinh tế quá thấp. Do đó việc huy động động nguồn vốn ngoại tệ là khá khó khăn.

+ Về những chương trình khuyến mại, 14% khách hàng được khảo sát không hài lòng vì: Song song cùng tồn tại với Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum trên địa bàn là hàng loạt các Ngân hàng thương mại lớn (Ngân hàng Công thương, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển, Ngân hàng Sài Gòn thương tín, Quỹ tín dụng nhân dân,...). Cho nên, mặc dù có sự nỗ lực rất lớn trong hoạt động huy động vốn nhưng hiệu quả từ nguồn huy động tiết kiệm trong dân cư vẫn còn thấp. Chăm sóc khách hàng đòi hỏi là một quá trình nhưng Chi nhánh chỉ mới tổ chức được hội nghị thường niên vào dịp cuối năm chứ chưa có chương trình, hành động chăm sóc cho từng đối tượng khách hàng cụ thể như: Tặng quà vào dịp sinh nhật, các ngày lễ lớn như 08/03, 20/10,...

d. Tác phong của nhân viên

Biểu đồ 2.5. Tỷ lệ đánh giá của khách hàng về tác phong của nhân viên



- Thái độ nhân viên Agribank với khách hàng, thông qua ý kiến đánh giá của các khách hàng được khảo sát, có thể thấy:

Thái độ nhân viên giao dịch với khách hàng khá niềm nở, thân thiện, phong cách làm việc chuyên nghiệp chiếm 98%. Ngoài ra nhân viên còn hướng dẫn thủ tục cho khách hàng khá đầy đủ và dễ hiểu chiếm 96.67%. Về phần xử lý nghiệp vụ và giải quyết khiếu nại nhân viên Agribank khá xử lý nhanh chóng, chính xác và hợp lý, điều này cũng dễ hiểu vì yếu tố nghiệp vụ của nhân viên luôn luôn được nâng cao và hoàn thiện theo thời gian chiếm xấp xỉ 80%.

- Tuy nhiên, về phần xử lý nghiệp vụ và giải quyết khiếu nại chiếm xấp xỉ 20% khách hàng không hài lòng vì:

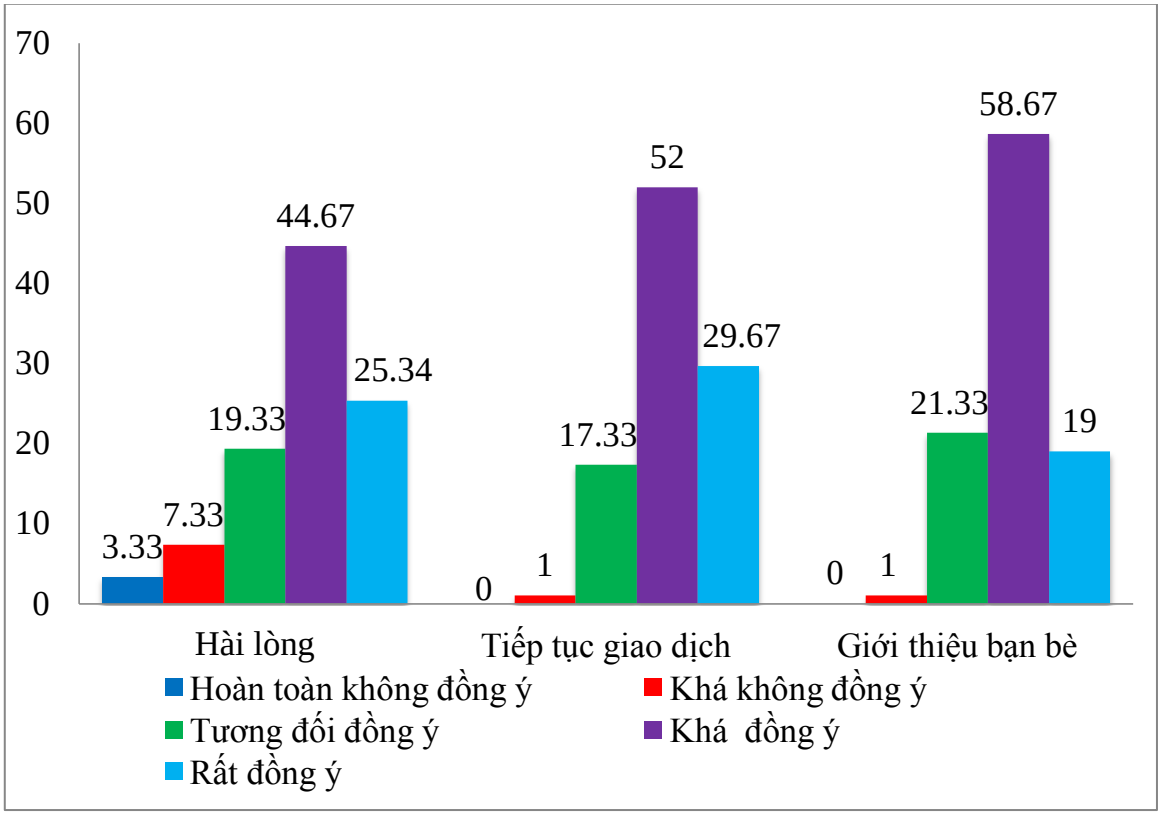
+ Thủ tục giấy tờ giao dịch chưa thực sự đơn giản, vẫn còn khá rườm rà.

+ Trình độ cán bộ chưa đồng đều (Đội ngũ nhân viên còn thiếu kinh nghiệm chưa thực sự cung cấp cho khách hàng dịch vụ tư vấn một cách hoàn hảo về các nghiệp vụ tiền gửi, xử lý nghiệp vụ còn chậm, chưa được chuyên nghiệp), sự phối hợp giữa các bộ phận nghiệp vụ chưa thường xuyên, thông suốt không thể phát huy được khả năng hoạt động kinh doanh nói chung, hoạt động huy động vốn nói riêng của Ngân hàng.

+ Tình trạng nghẽn mạch, rớt mạng trong xử lý giao dịch với khách hàng còn xảy ra thường xuyên đặc biệt là vào những lúc cao điểm như các ngày đầu tuần hoặc sau các ngày nghỉ lễ,... điều này không những làm khách hàng không hài lòng mà còn có thể gây ra rủi ro tác nghiệp đối với Ngân hàng.

e. Mức độ tình cảm của khách hàng đối với Agribank

Biểu đồ 2.6. Tỷ lệ đánh giá của khách hàng về mức độ tình cảm của khách hàng đối với Agribank



- Qua kết quả khảo sát về mức độ tình cảm của khách hàng đối với Agribank cho thấy:

90% khách hàng được khảo sát sẽ tiếp tục giao dịch với Agribank và không đồng ý chỉ có 1%. Đối với chất lượng dịch vụ được khảo sát có hài lòng hay không thì thấy rằng có 89.34% hài lòng với chất lượng dịch vụ của Agribank. Và phần lớn ý kiến khảo sát cho thấy họ sẽ giới thiệu bạn bè với Agribank chiếm 90%.

- Tuy nhiên, 10.66% khách hàng không hài lòng với chất lượng dịch vụ của Agribank vì:

Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động huy động vốn còn nhiều hạn chế như:

+ Dịch vụ thanh toán: Tốc độ xử lý các giao dịch khác hệ thống và quốc tế còn chậm, Ngân hàng vẫn chưa chú trọng quảng bá, giới thiệu dịch vụ chuyển tiền quốc tế đến khách hàng.

+ Dịch vụ thẻ: Thẻ thanh toán của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum chỉ thanh toán được trong nước và mới chỉ cung cấp cho khách hàng các dịch vụ tiện ích cơ bản, chưa có các dịch vụ gia tăng đặc thù, nổi trội để thu hút khách hàng.

+ Hoạt động marketing của Ngân hàng chưa thực sự được chú trọng. Hầu như, Ngân hàng đang chờ khách hàng đến chứ chưa chủ động tìm kiếm khách hàng. Chưa đưa các thông tin phổ biến rộng rãi đến từng khu dân cư. Trong lúc đó, các NHTM trên địa bàn thực sự rất mạnh về vấn đề marketing Ngân hàng. Bên cạnh đó định vị về thương hiệu Ngân hàng cũng là một yếu tố cần được Ngân hàng quan tâm hơn nữa.

Tại Chi nhánh chưa tổ chức được công tác phân tích, dự báo thị trường và nắm bắt thông tin, thực hiện chính sách đối với khách hàng. Do đó, Chi nhánh vẫn chưa chủ động, linh hoạt trong áp dụng lãi suất và điều hành hoạt động huy động vốn mà còn trông chờ vào các chương trình, giải pháp của Trụ sở chính.

2.5. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

2.5.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân

a. Những kết quả đạt được

- Hoạt động huy động vốn của Chi nhánh đã đạt được nhiều thành tựu rõ rệt

Chi nhánh không những đảm bảo được nguồn vốn kinh doanh có hiệu quả, từng bước nâng cao khả năng cạnh tranh của Chi nhánh với một cơ cấu vốn huy động hợp lý, quy mô huy động vốn tương đối dồi dào. Bên cạnh đó tạo điều kiện nâng cao khả năng sinh lời của các đồng vốn nhàn rỗi, hoàn thành tốt nhiệm vụ là một trung gian tài chính, đẩy mạnh phát triển kinh tế trên địa bàn. Nguồn vốn huy động của Ngân hàng luôn tăng qua các năm mặc dù có những lúc các NHTM gặp khó khăn trong công tác huy động nguồn vốn như lãi suất, cạnh tranh các TCTD, rào cản của NHNN, những bất ổn của tình hình kinh tế xã hội,… và Agribank cũng không nằm ngoài những biến cố đó. Kết quả này không phải ngẫu nhiên mà đó là sự nỗ lực phấn đấu không ngừng của Chi nhánh, của từng cán bộ.

- Về việc gia tăng nguồn vốn

Sự gia tăng ổn định của nguồn vốn qua các năm tạo cho Chi nhánh có một quy mô vốn đủ lớn đảm bảo vốn cho hoạt động tín dụng và vấn đề thanh khoản tạo điều kiện tăng sức cạnh tranh trên thị trường,… Nguồn vốn của Chi nhánh không những tăng về số lượng mà còn về chất lượng, chi phí, lãi huy động thấp. Mặt khác, Chi nhánh đã từng bước thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng hướng tới sự hoàn hảo trong công tác tiếp thị cũng như giao dịch với khách hàng tiền gửi.

- Về các hình thức huy động vốn

+ Bên cạnh huy động vốn thông qua tiền gửi của dân cư, tổ chức kinh tế, Chi nhánh luôn hướng đến phát triển các hình thức mới hơn như thông qua phát hành thẻ,… Nhằm huy động tối đa nguồn tiền nhàn rỗi trên địa bàn. Do vậy, quy mô của các nguồn vốn huy động đều tăng. Với sự đa dạng trong hoạt động huy động vốn, Chi nhánh đã từng bước tạo ra sự thuận lợi cho khách hàng trong lựa chọn các kì hạn Ngân hàng từ đó thu hút được số lượng khách hàng gửi rất đa dạng và phong phú. Điều này giúp cho Ngân hàng ít bị phụ thuộc vào những khách hàng lớn. Khách hàng nhiều, đa dạng Ngân hàng có thể chủ động đề ra mức lãi suất, các chi phí đầu vào từ đó cũng chủ động được lãi suất đầu ra, nhờ đó Chi nhánh đã đạt kết quả tốt trong việc huy động vốn về quy mô và nâng cao chất lượng của cơ cấu vốn huy động. Đây là bước tiến đáng kể tạo ra những thành công trong việc tạo ra nguồn vốn dồi dào.

+ Bên cạnh việc đa dạng kì hạn thì Chi nhánh cũng đã triển khai được nhiều chương trình huy động hấp dẫn phù hợp với từng thời điểm và tình hình kinh tế như chương trình tiết kiệm dự thưởng, chương trình tuần lễ vàng Agribank,.. nhờ đó Chi nhánh luôn đảm bảo thực hiện tốt những kế hoạch huy động mà Ngân hàng cấp trên giao phó.

b. Nguyên nhân của những kết quả đạt được

- Nằm ở vị trí trung tâm huyện Đắk Hà Kon Tum. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum được đầu tư cơ sở vật chất khang trang, kiên cố, mô hình giao dịch một cửa, thân thiện với khách hàng theo đúng tiêu chuẩn.

- Đội ngũ cán bộ Ngân hàng là một thể thống nhất, có năng lực về chuyên môn, có kiến thức về thị trường và có tinh thần học hỏi lẫn nhau. Đội ngũ cán bộ nhân viên tận tâm nhiệt huyết, sẽ mang đến cho khách hàng sản phẩm dịch vụ đa dạng với chất lượng phục vụ tốt nhất. Chính điều này đã làm gia tăng sự tin tưởng của khách hàng khi gửi gắm tài sản là nguồn tiền tiết kiệm tại Ngân hàng.

- Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cũng đã xây dựng được một chính sách dịch vụ khách hàng cá nhân, đặc biệt đối với khách hàng lâu năm và khách hàng lớn của Chi nhánh. Điều đó được thể hiện bởi hội nghị khách hàng thường niên nhằm tăng cường độ trung thành của khách hàng với Ngân hàng.

2.5.2. Những hạn chế tồn tại và nguyên nhân

a. Những hạn chế tồn tại

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên hoạt động huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum còn nhiều hạn chế phải khắc phục để có thể tăng trưởng nguồn vốn huy động theo định hướng hoạt động của Ngân hàng.

- *Về hình thức huy động*

+ Các sản phẩm huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum vẫn chỉ dừng lại ở hình thức truyền thống, chưa có được sự khác biệt nổi trội so với các NHTM khác. Tính đa dạng và phong phú của các hình thức huy động vốn là một nhân tố không thể thiếu nhằm huy động vốn.

+ Nguồn huy động từ dân cư tăng nhanh qua các năm, vốn huy động từ các tổ chức kinh tế biến động không đồng đều. Tiền gửi dưới 12 tháng giảm nhẹ trong lúc đó tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên có xu hướng tăng cao, kéo theo lãi suất đầu vào cũng tăng chênh lệch lãi suất bị rút ngắn, từ đó ảnh hưởng đến tình hình tài chính của đơn vị.

+ Từ đầu năm 2017 đến nay, NHNN đã liên tục quy định giảm trần lãi suất huy động VNĐ trong khi tình trạng lạm phát mặc dù có dấu hiệu suy giảm nhưng không đáng kể dẫn đến việc các khách hàng tổ chức rút vốn do lãi suất tiền gửi không hấp dẫn. Bên cạnh đó, thời điểm đầu năm 2017, một số Ngân hàng thương mại cổ phần thiếu thanh khoản đã có dấu hiệu tái diễn nạn vượt trần lãi suất, gây ra hiện tượng cạnh tranh không lành mạnh giữa các Ngân hàng.

+ Nguồn vốn ngoại tệ tiếp tục giảm mạnh. Điều này chủ yếu do lãi suất huy động ngoại tệ không hấp dẫn người gửi tiền, đặc biệt là lãi suất huy động đối với tiền gửi của tổ chức kinh tế quá thấp. Do đó việc huy động động nguồn vốn ngoại tệ là khá khó khăn.

- *Về đội ngũ nguồn nhân lực*

Trình độ cán bộ chưa đồng đều, sự phối hợp giữa các bộ phận nghiệp vụ chưa thường xuyên, thông suốt không thể phát huy được khả năng hoạt động kinh doanh nói chung, hoạt động huy động vốn nói riêng của Ngân hàng.

- *Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động huy động vốn còn nhiều hạn chế*

+ Dịch vụ thanh toán: Tốc độ xử lý các giao dịch khác hệ thống và quốc tế còn chậm, Ngân hàng vẫn chưa chú trọng quảng bá, giới thiệu dịch vụ chuyển tiền quốc tế đến khách hàng.

+ Dịch vụ thẻ: Thẻ thanh toán của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum chỉ thanh toán được trong nước và mới chỉ cung cấp cho khách hàng các dịch vụ tiện ích cơ bản, chưa có các dịch vụ gia tăng đặc thù, nổi trội để thu hút khách hàng.

Tại Chi nhánh chưa tổ chức được công tác phân tích, dự báo thị trường và nắm bắt thông tin, thực hiện chính sách đối với khách hàng. Do đó, Chi nhánh vẫn chưa chủ động, linh hoạt trong áp dụng lãi suất và điều hành hoạt động huy động vốn mà còn trông chờ vào các chương trình, giải pháp của Trụ sở chính.

- *Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin còn nhiều hạn chế*

+ Tình trạng nghẽn mạch, rớt mạng trong xử lý giao dịch với khách hàng còn xảy ra thường xuyên đặc biệt là vào những lúc cao điểm như các ngày đầu tuần hoặc sau các ngày nghỉ lễ,... điều này không những làm khách hàng không hài lòng mà còn có thể gây ra rủi ro tác nghiệp đối với Ngân hàng.

+ Thủ tục giấy tờ chưa thực sự đơn giản, cách thức giao dịch chưa chuyên nghiệp: Công nghệ khoa học Ngân hàng áp dụng trong việc cung ứng các dịch vụ cho khách hàng là một vấn đề đòi hỏi chúng ta phải quan tâm nhất, trong khi công nghệ thông tin hiện nay của Agribank khá vượt trội, song các thủ tục giấy tờ giao dịch vẫn còn khá rườm rà.

b. Nguyên nhân của những hạn chế

- *Nguyên nhân chủ quan*

+ Công tác nghiên cứu, phát triển sản phẩm mới của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum vẫn chưa được phát huy đúng tầm do đó sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng còn mang tính truyền thống, vẫn nghèo nàn về chủng loại, chất lượng dịch vụ thấp, tính tiện ích chưa cao, chưa định hướng theo nhu cầu khách hàng.

+ Kênh phân phối không đa dạng, hiệu quả thấp, phương thức giao dịch và cung cấp các dịch vụ chủ yếu vẫn là giao dịch trực tiếp tại quầy. Dịch vụ Ngân hàng điện tử chưa được triển khai rộng rãi, chưa ứng dụng được hình thức thanh toán online qua mạng.

+ Song song cùng tồn tại với Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum trên địa bàn là hàng loạt các Ngân hàng thương mại lớn (Ngân hàng Công thương, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển, Ngân hàng Sài Gòn thương tín, Quỹ tín dụng nhân dân,...). Cho nên,

mặc dù có sự nỗ lực rất lớn trong hoạt động huy động vốn nhưng hiệu quả từ nguồn huy động tiết kiệm trong dân cư vẫn còn thấp. Chăm sóc khách hàng đòi hỏi là một quá trình nhưng Chi nhánh chỉ mới tổ chức được hội nghị thường niên vào dịp cuối năm chứ chưa có chương trình, hành động chăm sóc cho từng đối tượng khách hàng cụ thể. Như tặng quà vào dịp sinh nhật, các ngày lễ lớn như 08/03, 20/10,...

+ Cán bộ huy động vốn không chủ động tìm kiếm khách hàng, chưa thực sự am hiểu nhu cầu từng khách hàng tiềm năng cũng như chưa chủ động lôi cuốn khách hàng về giao dịch tại Chi nhánh. Hầu hết các khách hàng có nhu cầu mở và sử dụng tài khoản tiền gửi đều tự tìm đến Ngân hàng. Với hình thức giao dịch một cửa vẫn chưa hoàn thiện gây phiền hà, không hài lòng cho khách hàng khi đến giao dịch, do đó hoạt động bán chéo sản phẩm còn hạn chế. Đây cũng chính là một trong những nguyên nhân mà những năm gần đây Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đã mất dần một lượng khách hàng lớn. Trong đó, có những khách hàng VIP, khách hàng truyền thống, khách hàng là những doanh nghiệp, cá nhân.

+ Một trong những nguyên nhân quan trọng góp phần làm hạn chế quá trình tiếp cận khách hàng chính là công nghệ Ngân hàng hiện đại và dịch vụ tuy đã có bước phát triển, nhưng vẫn chưa thực sự hiệu quả như mong muốn. Là một Ngân hàng lớn trong hệ thống những ông lớn Ngân hàng (BIG 4) nhưng xét về mặt hiện đại công nghệ thì Agribank đang còn có nhiều điểm hạn chế. Do đó, quá trình vừa làm vừa hoàn thiện công nghệ của Ngân hàng đã không ít lần làm cho hoạt động Ngân hàng trở nên cồng kềnh, khó khăn hơn. Và nó trở thành rào cản gây sự rườm rà trong hoạt động dịch vụ.

- Nguyên nhân khách quan

+ Tình hình kinh tế khó khăn, bất động sản chưa được phục hồi, một loạt tổ chức kinh tế, doanh nghiệp hoạt động không hiệu quả thậm chí còn nợ tiền thuế, một số mặt hàng bắt buộc phải giảm giá như nông sản, sản phẩm cây công nghiệp làm cho thu nhập của một bộ phận dân cư giảm sút. Một bộ phận dân cư khác do lạm phát không ngừng gia tăng trong những năm gần đây, đã gây tâm lý lo sợ đồng tiền trượt giá nên người dân thích cất trữ tài sản dưới dạng ngoại tệ mạnh, vàng và bất động sản hơn là gửi tiền vào Ngân hàng. Vì vậy, vốn huy động có tăng lên nhưng chưa khai thác hết được tiềm năng vì nguồn tiền nhàn rỗi đổ vào thị trường chứng khoán và đầu cơ bất động sản vẫn còn nhiều. Tuy nhiên, lạm phát vẫn là con số có thể kiểm soát được nên Nhà nước vẫn chưa ban hành các chính sách tiền tệ tích cực nhằm mục đích tăng cường huy động vốn, hút vốn về từ lưu thông.

+ Bên cạnh đó, các chính sách điều tiết nền kinh tế vĩ mô của Nhà nước cũng ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Chính sự cạnh tranh gay gắt của các TCTD trên địa bàn đã tiếp tục chi phối và phân hóa một lượng khách hàng từng gửi tiền tại Agribank. Chính vì vậy, hiệu quả của hoạt động huy động vốn vẫn còn bị hạn chế.

+ Dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam còn chưa phổ biến, người dân chưa có thói quen giao dịch qua Ngân hàng. Tâm lý người Việt chưa quen sử dụng các công cụ thanh toán khác thay cho tiền mặt. Thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh

toán hàng ngày không dễ gì thay đổi trong một sớm một chiều và chính tâm lý ngại thay đổi thói quen chi tiêu khiến người dân chưa muốn tiếp cận với những dịch vụ mới. Mặt khác nhu cầu đối với các dịch vụ Ngân hàng hiện đại của nhiều bộ phận dân cư không thực sự cấp bách. Ngay như đối với dịch vụ thẻ, nhiều người còn cảm thấy rắc rối khi phải dùng thẻ bởi cho tới thời điểm hiện nay khả năng thanh toán bằng thẻ chưa cao, các tiện ích của thẻ chưa được khai thác hết, nhiều người vẫn quan niệm rằng thẻ ATM là để rút tiền mặt. Do đó việc thu các phụ phí khi sử dụng thẻ của các Ngân hàng trong đó có Agribank đã làm cho người dân cân nhắc khi thực hiện thanh toán qua thẻ. Và họ không ngần ngại vào quầy giao dịch trực tiếp nhằm giảm bớt những khoản phí nhất định mặc dù điều này có thể làm hao tổn một chút thời gian.

+ Hạ tầng cơ sở thông tin viễn thông nước ta còn kém phát triển, thiếu sự đồng bộ kết nối giữa các Ngân hàng trong khi đó các sản phẩm hiện đại của Ngân hàng lại phụ thuộc vào cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin. Các Ngân hàng khó kết nối với nhau đó là điều tất yếu bởi trên thực tế việc ứng dụng các công nghệ hiện nay còn nhiều bất cập, mặt bằng trình độ công nghệ của các Ngân hàng còn ở mức thấp, khoảng chênh lệch trình độ công nghệ giữa các Ngân hàng khá xa nhau dẫn đến hai tình trạng trái ngược nhau: hoặc là chỉ có thể ứng dụng công nghệ ở mức độ thấp do hạn chế về vốn hoặc chưa khai thác sử dụng hết tính năng công nghệ hiện đại do một số quy trình, chuẩn mực nghiệp vụ chưa được ban hành đầy đủ.

+ Trên thị trường ngày càng xuất hiện nhiều Ngân hàng và các tổ chức phi Ngân hàng có chức năng huy động tiền gửi làm cho thị phần của mỗi Ngân hàng có nguy cơ bị thu hẹp lại. Trong quá trình cạnh tranh để tạo lập và mở rộng thị phần, thu hút được vốn các tổ chức này đua nhau tăng lãi suất không dựa trên cơ sở cung cầu về vốn làm cho mặt bằng lãi suất trên thị trường tăng lên, gây khó khăn cho hoạt động huy động vốn. Trong đó, phải kể đến tiết kiệm bưu điện, bảo hiểm nhân thọ mặc dù sức cạnh tranh không cao và các điểm chi trả kiều hối tại các tiệm vàng với thủ tục nhanh chóng, gọn nhẹ, không yêu cầu chặt chẽ về quy trình nghiệp vụ,... đã làm ảnh hưởng không nhỏ đến công tác thu hút vốn của các Ngân hàng.

+ Nguồn vốn ngoại tệ tiếp tục giảm thấp, sử dụng vốn ngoại tệ Trụ sở chính gia tăng do nguyên nhân khách quan, lãi suất trần quy định ở mức thấp (xem như không có lãi tiền gửi), khách hàng rút tiền với số lượng lớn.

+ Nhìn chung, Ngân hàng vẫn chưa thực sự nhận thấy thách thức khó khăn trong giai đoạn hội nhập, bởi sự tăng trưởng huy động vốn hiện nay chưa hẳn là lợi thế Ngân hàng mà chỉ là kết quả tất yếu của sự bảo hộ trong suốt thời gian qua. Hiện nay, một số Ngân hàng đang bị hạn chế về đối tượng khách hàng, số lượng loại hình tiền tệ được phép huy động vào mạng lưới hoạt động. Với tầm quan trọng của huy động vốn như là một trong các hoạt động trung gian phát triển nhất của Ngân hàng thì việc nâng cao chất lượng của nghiệp huy động vốn là một vấn đề hết sức cần thiết, nhằm đáp ứng những đòi hỏi của kinh tế đất nước trong thời kì mới, góp phần đổi mới và mở rộng hoạt động của Ngân hàng.

2.5.3. Điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức của việc huy động vốn

a. Điểm mạnh

- Chi nhánh có đội ngũ lãnh đạo năng động, sáng tạo. Luôn đi trước đón đầu những thay đổi của thị trường huy động vốn để có những chính sách huy động vốn kịp thời, hợp lý. Bên cạnh đó là đội ngũ cán bộ nhân viên nhiệt huyết, được đào tạo và làm việc một cách chuyên nghiệp.

- Với một hệ thống rộng khắp, một số lượng nhân viên đông đảo, cùng với Agribank hiện đã vi tính hóa hoạt động kinh doanh từ Trụ sở chính cho đến các phòng giao dịch và một hệ thống dịch vụ Ngân hàng như dịch vụ chuyển tiền điện tử, thanh toán thẻ tín dụng quốc tế, ATM, dịch vụ thanh toán quốc tế qua mạng Swift,...

b. Điểm yếu

- Mặc dù có hệ thống mạng lưới vô cùng rộng khắp nhưng Chi nhánh lại gặp phải một khó khăn rất lớn đó là sự ít ỏi về số lượng của đội ngủ cán bộ công nhân viên giỏi. Đội ngũ nhân viên còn thiếu kinh nghiệm chưa thực sự cung cấp cho khách hàng dịch vụ tư vấn một cách hoàn hảo về các nghiệp vụ tiền gửi.

- Sản phẩm dịch vụ chưa đa dạng và chưa đáp ứng nhu cầu toàn diện của khách hàng. Thiếu sự liên kết giữa các NHTM với nhau.

- Việc thực hiện chương trình hiện đại hóa của các NHTM Việt Nam chưa đồng đều nên sự phối kết hợp trong việc phát triển các sản phẩm dịch vụ chưa thuận lợi, chưa tạo được nhiều tiện ích cho khách hàng như kết nối sử dụng thẻ giữa các Ngân hàng.

c. Cơ hội

- Nằm trong vùng trung tâm của huyện Đắk Hà Kon Tum, là một trục kinh tế được định hướng phân bố không gian xây dựng công nghiệp, nông nghiệp, dịch vụ, du lịch, hệ thống hạ tầng xã hội, và các điểm dân cư nông thôn, khu công nghiệp, khu kinh tế cửa khẩu, du lịch,… trong đó xác định các vùng phát triển không gian, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế - xã hội theo hướng cân bằng và bền vững trong dự án phát triển huyện Đắk Hà Kon Tum giai đoạn từ 2018 đến năm 2030.

- Mặt khác, trên tầm tổng quan thì nền kinh tế thế giới bước đầu vượt qua được giai đoạn khủng hoảng và có những dấu hiệu tích cực. Nền kinh tế Việt Nam sau giai đoạn trầm lắng do ảnh hưởng nền kinh tế thế giới, ngành Tài chính Ngân hàng sau giai đoạn khó khăn do tỉ lệ nợ xấu cao, thị trường bất động sản đóng băng thì cũng đã bắt đầu đi vào ổn định từ đó tạo động lực rất lớn cho kinh tế phát triển trở lại và đó là cơ hội cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng nói chung.

- Bên cạnh đó, hệ thống Ngân hàng vẫn được coi là "huyết mạch" của nền kinh tế, đóng vai trò quan trọng trong hệ thống trung gian tài chính. Tại Việt Nam, trong điều kiện thị trường vốn chưa thực sự phát triển, nền kinh tế Việt Nam vẫn phụ thuộc nhiều vào hệ thống Ngân hàng.

- Việt Nam gia nhập WTO, chính sách kinh tế mở, hội nhập kinh tế các Ngân hàng có điều kiện tranh thủ vốn, công nghệ và đào tạo đội ngũ cán bộ, phát huy lợi thế so sánh của mình để theo kịp yêu cầu cạnh tranh quốc tế và mở rộng thị trường ra nước ngoài. Từ

đó, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, nâng cao trình độ quản lý, cải thiện chất lượng dịch vụ để tăng cường độ tin cậy đối với khách hàng. Tạo động lực thúc đẩy cải cách ngành Ngân hàng Việt Nam, thị trường tài chính sẽ phát triển nhanh hơn tạo cơ hội cho các Ngân hàng phát triển các loại hình dịch vụ mới,…

d. Thách thức

- Hội nhập kinh tế mở ra cơ hội tiếp cận và huy động nhiều nguồn vốn mới từ nước ngoài nhưng đồng thời cũng mang đến một thách thức không nhỏ cho các NHTM Việt Nam là làm như thế nào để huy động vốn hiệu quả. Vì khi đó, NHTM Việt Nam thua kém các Ngân hàng nước ngoài về nhiều mặt như công nghệ lạc hậu, chất lượng dịch vụ chưa cao,… sẽ ngày càng khó thu hút khách hàng hơn trước. Chính những áp lực cạnh tranh từ phía các Ngân hàng nước ngoài có năng lực tài chính mạnh, công nghệ hiện đại, trình độ quản lý,… Đáng chú ý hơn nữa là họ đem đến những sản phẩm dịch vụ đa dạng hơn và nhiều tiện ích hơn. Làm tăng áp lực cải tiến công nghệ và kỹ thuật cho phù hợp để có thể cạnh tranh giữa các Ngân hàng.

- Cho nên việc xuất hiện quá nhiều các tổ chức tín dụng, các quỹ đầu tư, công ty tài chính trên một thị trường nhỏ sẽ làm cho sự cạnh tranh trở nên hết sức khốc liệt. Chính sự cạnh tranh khốc liệt này làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên. Áp lực đặt ra cho nhân viên Ngân hàng quá lớn. Sức ép về các chỉ tiêu giao khoán cho cán bộ làm cho họ cảm thấy nghẹt thở. Và một bộ phận không nhỏ cán bộ đã phải tự tìm cho mình một lối đi riêng. Do đó, vấn đề cần quan tâm hàng đầu là nguồn nhân lực và các cơ chế khuyến khích làm việc tại Ngân hàng hiện nay. Chảy máu chất xám là vấn đề khó tránh khỏi trong giai đoạn hiện nay. Các NHTM Việt Nam cần có các chính sách tiền lương và chế độ đãi ngộ hợp lý để lôi kéo và giữ chân các nhân viên giỏi.

- Việc đào tạo và sử dụng cán bộ, nhân viên còn bất cập so với nhu cầu của nghiệp vụ mới, đặc biệt còn coi nhẹ hoạt động nghiên cứu chiến lược và khoa học ứng dụng làm cho khoảng cách tụt hậu về công nghệ Ngân hàng ngày càng xa. Nền văn minh tiền tệ của nước ta do đó chưa thoát ra khỏi một nền kinh tế tiền mặt. Điều này, tạo khó khăn khi các Ngân hàng đồng loạt tung ra nhiều sản phẩm dịch vụ mới không dùng tiền mặt liên quan đến chiến lược đa dạng hóa sản phẩm.

- Trước đây, nếu nói đến tiền tệ người ta chỉ có thể nghĩ ngay đến Ngân hàng. Ngân hàng Việt Nam có thể từng tự hào với sản phẩm dịch vụ truyền thống về tín dụng thì cho đến nay, các NHTM không còn giữ vị trí át chủ bài trong hệ thống kinh doanh tiền tệ mà đã và đang chịu áp lực cạnh tranh từ các tổ chức tín dụng khác như là các công ty tài chính, các quỹ đầu tư, các công ty bảo hiểm và các công ty dịch vụ tiết kiệm bưu điện. Sự nhận thức của khách hàng ngày càng tăng tạo nên một áp lực phục vụ cho NHTM. Tiêu chuẩn lựa chọn Ngân hàng phục vụ của khách hàng ngày càng cao, những nhu cầu về chất lượng phục vụ, những đòi hỏi về lãi suất, phí ngày càng lớn. Việc thuyết phục và thương lượng với khách hàng ngày càng khó khăn hơn. Tình hình đó dễ dẫn đến tình trạng sự trung thành của khách hàng rất dễ bị xói mòn, nguy cơ mất khách hàng là rất cao.

CHƯƠNG 3
ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

3.1. ĐỊNH HƯỚNG ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

- *Định hướng chung của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam*

+ Hoạt động kinh doanh tăng trưởng an toàn - hiệu quả - bền vững, nâng cao chất lượng, hiệu quả kinh doanh, giảm nợ xấu, lành mạnh hóa và cải thiện khả năng tài chính, ổn định đời sống cán bộ viên chức trong toàn hệ thống, đảm bảo các tỷ lệ an toàn hoạt động theo quy định của NHNN và tiêu chuẩn quốc tế.

+ Đổi mới quản trị điều hành, xây dựng đội ngũ cán bộ đảm bảo cả về số lượng và chất lượng, đủ sức đáp ứng yêu cầu cạnh tranh khốc liệt trong lĩnh vực Tài chính Ngân hàng thời kỳ hội nhập sâu rộng.

- *Định hướng của Chi nhánh*

+ Tăng trưởng nguồn vốn là mục tiêu hàng đầu của hoạt động kinh doanh, phấn đấu đáp ứng đủ vốn để cho vay các nhu cầu sản xuất kinh doanh trên địa bàn huyện; trong đó ưu tiên vốn cho nông nghiệp, nông thôn, các chương trình trọng điểm của huyện, sử dụng hiệu quả vốn ủy thác đầu tư. Nâng cao chất lượng tín dụng, tăng trưởng dư nợ phải đi đôi với an toàn và hiệu quả sử dụng vốn, đây là vấn đề trọng tâm trong công tác tín dụng. Thực hiện tốt các sản phẩm dịch vụ để tăng thu dịch vụ.

+ Phát triển thị phần, nâng cao chất lượng, hiệu quả các mặt hoạt động, nâng cao khả năng cạnh tranh trên địa bàn, xây dựng và phát triển thương hiệu đảm bảo sự phát triển bền vững của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.

+ Đổi mới công tác điều hành, coi trọng công tác tổ chức cán bộ, giáo dục đạo đức nghề nghiệp, tác phong giao dịch, tăng cường học tập nghiệp vụ, tăng cường kỹ luật kỹ cương cho cán bộ công nhân viên để tạo động lực thúc đẩy các hoạt động kinh doanh.

+ Đảm bảo khả năng tài chính, giữ và nâng cao thu nhập cho cán bộ công nhân viên.

- *Mục tiêu cụ thể*

Hoàn thành kế hoạch kinh doanh năm 2020 TSC giao; trong đó:

+ Tài chính: Tăng 10% so với năm 2019, quỹ tiền lương đạt không thấp hơn năm 2019.

+ Dư nợ cho vay: Tăng trưởng 12% so với năm 2019.

+ Nguồn vốn (Vốn huy động thị trường 1): Tăng trưởng tối thiểu 12% so với năm 2019.

+ Nợ xấu: Tỷ lệ nợ xấu tối đa 0,5%/ tổng dư nợ.

+ Thu nợ sau xử lý rủi ro: Tối thiểu 20 tỷ đồng.

+ Thu dịch vụ: Tăng tối thiểu 18% so với năm 2019.

+ Đảm bảo các tỷ lệ an toàn hoạt động và trích đủ dự phòng rủi ro theo quy định.

3.1.2. Định hướng công tác huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum

- Tập trung nghiên cứu, xây dựng và ban hành, sửa đổi một số quy định mới về huy động vốn đảm bảo tuân thủ đúng quy định của pháp luật, NHNN, đáp ứng kịp thời yêu cầu thực tế hoạt động kinh doanh.

- Triển khai tốt công tác tiếp thị khách hàng, nhất là các khách hàng có số tiền gửi lớn. Xây dựng chính sách phù hợp đối với từng đối tượng khách hàng.

- Chấn chỉnh phong cách giao dịch của giao dịch viên đối với khách hàng, thực hiện tốt các quy định về văn hóa doanh nghiệp, trang phục, quảng bá thương hiệu. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm làm giảm uy tín và thương hiệu của Agribank.

- Tiếp tục triển khai giao khoán chỉ tiêu huy động vốn đến các phòng, bộ phận, phòng giao dịch cũng như toàn bộ cán bộ công nhân viên chức. Ưu tiên mục tiêu huy động các nguồn vốn rẻ, ổn định, gắn hiệu quả huy động vốn và mục tiêu tăng trưởng tín dụng có hiệu quả.

- Bám sát điều hành NHNN, tình hình thực tế thị trường, cân đối vốn của Chi nhánh và thanh khoản của các TCTD trên địa bàn, điều chỉnh kịp thời mục tiêu huy động vốn phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn. Điều hành linh hoạt lãi suất huy động vốn, áp dụng lãi suất các kỳ hạn dài phù hợp với thị trường nhằm thay đổi cơ cấu vốn, tăng các nguồn vốn rẻ, có kỳ hạn dài, ổn định giảm lãi suất đầu vào.

- Quán triệt và thay đổi nhận thức của cán bộ từ lãnh đạo đến nhân viên các phòng tổ về vai trò và lợi ích của hoạt động dịch vụ. Có chính sách khen thưởng kịp thời để động viên những cá nhân làm tốt.

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐẮK HÀ KON TUM

3.2.1. Thực hiện chính sách huy động vốn hợp lý

a. Thực hiện chính sách lãi suất linh hoạt, hợp lý

Lãi suất là một trong các yếu tố kinh tế có tác động mạnh đến việc thu hút vốn, đặc biệt là vốn trung và dài hạn, vì người dân khi có tiền nhàn rỗi gửi vào Ngân hàng với thời hạn dài thường đặt mục tiêu lãi suất lên hàng đầu. Do đó Agribank Chi nhánh cần bám sát chính sách điều hành, chỉ đạo của Chính phủ, NHNN, thực hiện tình hình thực tế thị trường, cân đối vốn của Chi nhánh và thanh khoản của các TCTD trên địa bàn, điều chỉnh kịp thời mục tiêu huy động vốn phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn có chính sách lãi suất linh hoạt và hợp lý.

Hiện nay, đối với Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum việc xác định lãi suất này cần tuân thủ theo nguyên tắc: Nâng cao lãi suất đối với tiền gửi trung và dài hạn, đồng thời hạ lãi suất tiền gửi không kỳ hạn hoặc kỳ hạn ngắn để đảm bảo lãi suất trung bình không bị tăng lên đối với toàn bộ vốn huy động.

Ngoài ra để thực hiện lãi suất linh hoạt cũng nên mở rộng các hình thức trả lãi. Bên cạnh việc áp dụng hình thức trả lãi sau, trả lãi hàng tháng, Agribank - Chi nhánh huyện

Đắk Hà Kon Tum có thể áp dụng hình thức lãi suất lũy tiến theo số lượng tiền gửi. Với cùng một kỳ hạn như nhau, Ngân hàng có thể thay đổi mức lãi suất với những khoản tiền lớn.

Ngược lại, với các khoản tiền gửi trung và dài hạn thì mục đích chính của người gửi tiền là để hưởng lãi hoặc tích luỹ cho các mục đích mua sắm,... Do đó, Ngân hàng có thể tăng lãi suất loại tiền gửi này để khuyến khích người dân. Tuy nhiên, tăng ở mức vừa phải để đảm bảo tốc độ tăng huy động lớn hơn tốc độ tăng chi phí để không làm ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh cũng như trái với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

b. Đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi

Nhu cầu của khách hàng rất phong phú và đa dạng. Hiện nay, các Ngân hàng Thương mại đã và đang tiếp tục đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi theo các định hướng sau nhằm tối đa hóa lợi ích của khách hàng gửi tiền tiết kiệm và có thể đáp ứng nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng.

Đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi dựa trên việc tăng tiện ích cho khách hàng: Chi nhánh có thể có nhiều hình thức để lựa chọn.

- *Đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi theo số dư:* Theo hướng này, khách hàng sẽ được áp dụng cơ chế lãi suất dựa trên nguyên tắc: Số dư bình quân tiền gửi của khách hàng càng lớn thì mức lãi suất tương ứng khách hàng được hưởng càng cao. Điều này giúp kích thích khách hàng tập trung các khoản tiết kiệm thành một, giúp cho việc quản lí dễ dàng hơn, cũng như thu hút nguồn vốn của khách hàng từ các Ngân hàng khác tập trung lại tại Agribank.

- *Đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi theo cách tính lãi suất:* Hiện nay việc đưa ra những sản phẩm tiền gửi theo cách tính lãi suất hoặc các chương trình khuyến mãi lãi suất theo thời vụ được nhiều Ngân hàng áp dụng. Những sản phẩm/chương trình tiền gửi này thường được áp dụng trong từng thời kỳ (ngắn hạn) nhằm đáp ứng được nhu cầu huy động vốn trong từng giai đoạn kinh doanh của Ngân hàng. Mục tiêu của chính sách lãi suất nên thay đổi chú trọng nâng cao mức lãi suất sang việc đa dạng hóa các mức lãi phù hợp với cơ cấu khách hàng, cơ cấu kì hạn, danh mục khách hàng. Với những khách thân thiết cần có những chính sách quà tặng khuyến mãi thích hợp để giữ chân khách hàng. Đồng thời có thể phát triển hệ thống tích lũy điểm hiện tại và có những mức "chuẩn" phù hợp hơn theo từng vùng, miền để có chính sách khuyến mãi phù hợp hơn.

- *Đa dạng hóa sản phẩm theo yếu tố kỳ hạn:* Để tạo sự khác biệt và đồng thời thu hút nguồn tiền nhàn rỗi từ dân cư Chi nhánh nên hoàn thiện và phát triển các hình thức huy động tiết kiệm hiện có đồng thời xây dựng những hình thức huy động mới. Ngoài những hình thức huy động truyền thống như hiện nay dành cho khách hàng lựa chọn tiền gửi tiết kiệm kỳ hạn huy động từ 1 đến 30 tháng thì Agribank nên áp dụng công nghệ Ngân hàng hiện đại nhằm hoàn thiện hơn từ các sản phẩm này như phát triển tiết kiệm online lĩnh lãi cuối kỳ, tiết kiệm lĩnh gốc linh hoạt, tiết kiệm trả lãi hàng tháng chỉ đơn giản bằng việc click chuột hoặc sử dụng điện thoại thông minh thông qua dịch vụ Ngân hàng trực tuyến nhằm đáp ứng được nhu cầu sử dụng vốn cũng như tối đa lợi ích cho

khách hàng. Khi tiếp cận với những sản phẩm tiền gửi này khách hàng vừa có thể chủ động trong quá trình sử dụng nguồn tiền của mình mà vẫn có thể được hưởng mức lãi suất tốt nhất trong khoảng thời gian gửi tiền tại Ngân hàng Thương mại.

- *Đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi theo từng đối tượng khách hàng:* Là hướng đa dạng bằng cách chia khách hàng ra theo từng phân khúc đặc thù và thiết kế sản phẩm tiền gửi hoặc tiết kiệm có những nét đặc thù dành riêng cho nhóm đối tượng khách hàng đó. Chi nhánh 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, tiết kiệm dưỡng lão, tiết kiệm học đường,... nhằm làm phong phú thêm sản phẩm tiền gửi của mình.

- *Đối với tiền gửi không kỳ hạn:* Mở các loại tài khoản phục vụ khách hàng thường xuyên giao dịch với Ngân hàng. Tùy theo đối tượng khách hàng để mở cho họ một tài khoản thích hợp hoặc một khách hàng có thể mở hai hay ba tài khoản phù hợp với hoạt động kinh doanh của mình. Ngân hàng luôn có sự hướng dẫn và tạo điều kiện cho khách hàng chuyển số dư tài khoản này sang tài khoản khác một cách dễ dàng, thuận tiện. Mở rộng xu hướng chung của Ngân hàng là mở tài khoản cá nhân cho cán bộ công nhân viên của các doanh nghiệp và ở khu vực hành chính sự nghiệp. Nghiên cứu áp 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.

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

Đa số nguồn thu nhập hiện nay của NHTM Việt Nam là từ hoạt động tín dụng, một hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn các sản phẩm, dịch vụ khác. Chính vì vậy, định hướng về mở rộng dịch vụ Ngân hàng ngoài dịch vụ truyền thống được nhận định là chiến lược mang lại triển vọng lớn cho NHTM Việt Nam.

Dịch vụ Ngân hàng mang lại lợi nhuận cho Ngân hàng thông qua thu phí dịch vụ. Đây là nguồn thu ổn định và an toàn của Ngân hàng. Đa dạng các loại hình dịch vụ giúp Ngân hàng hạn chế rủi ro, đa dạng hóa nguồn thu. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc đa dạng và phát triển các dịch vụ Ngân hàng sẽ đem lại ưu thế vượt trội, nâng cao khả năng cạnh tranh của Ngân hàng. Dịch vụ Ngân hàng hiện đại, phong phú, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng sẽ thu hút được khách hàng đến với mình.

Cần phải thực hiện giải pháp này 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 - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần chú trọng đến phát triển các dịch vụ mà quan trọng hơn cả là cải thiện chất lượng và gia tăng tiện ích dịch vụ thẻ ATM. Cụ thể:

- *Đối với dịch vụ thanh toán:* Triển khai nhiều chương trình quảng bá về sản phẩm thanh toán; đẩy mạnh công tác tiếp thị sản phẩm dịch vụ tại quầy giao dịch và khách

hàng; giao dịch viên cần có giao tiếp văn minh, khai thác nhu cầu chuyển tiền của khách hàng để cung ứng dịch vụ thanh toán một cách tốt nhất; cần nghiên cứu một số dòng sản phẩm đặc thù có khả năng phát triển mạnh từ đó có chiến lược quảng cáo, tiếp thị. Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum nên trang bị thêm máy rút tiền tự động và nâng cấp, thay thế những máy đã quá cũ. Tăng cường kiểm tra, bảo trì, bảo dưỡng máy ATM, tổ chức điểm đặt máy ATM an toàn, tiện lợi. Xử lý nhanh chóng, kịp thời khi phát hiện các sự cố kỹ thuật xảy ra với máy cũng như khách hàng khiếu nại sự cố liên quan đến thẻ thanh toán. 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, nạp cước trả trước tiền điện thoại di động hay nộp tiền mặt trực tiếp qua ATM mà hiện nay Ngân hàng Đông Á đã thực hiện được tính năng này.

- *Bên cạnh đó có thể mở rộng thêm dịch vụ cho thuê két sắt để khách hàng gửi tài sản an toàn tại Ngân hàng:* Thực hiện dịch vụ này, Ngân hàng vừa thu được phí dịch vụ lại có thể khai thác thêm thông tin để vận động khách hàng, đặt khách hàng trước sự lựa chọn gửi tài sản như vàng bạc, ngoại tệ, kim khí quý hay gửi tiền vào lấy lãi. Đây là dịch vụ tương đối phổ biến tại nhiều Ngân hàng Thương mại trên thế giới nhưng còn khá mới mẻ ở Việt Nam. Vì vậy, nếu được khai thác hợp lý thì cung ứng dịch vụ két an toàn để bảo quản giấy tờ có giá, tài sản quý, giấy tờ nhà đất,... sẽ trở thành sản phẩm chiến lược của NHTM trong tương lai. Thông thường những khách hàng sử dụng dịch vụ này sẽ là những khách có niềm tin lớn đối với Ngân hàng, vì vậy Ngân hàng có thể có cơ hội cung cấp tới họ nhiều dịch vụ khác nữa.

- *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,…

- *Đối với dịch vụ kinh doanh ngoại tệ:* Cần bám sát cơ chế điều hành tỷ giá của Ngân hàng Trung ương để có tư vấn chuyên sâu về thanh toán, bảo lãnh, tín dụng có yếu tố ngoại tệ; đơn giản hóa các bước lấy tỷ giá để thời gian chào tỷ giá nhanh nhất và có tính cạnh tranh cao.

3.2.2. Xây dựng và thực hiện chính sách khách hàng có hiệu quả

a. Thu thập đầy đủ, chính xác thông tin về khách hàng

Đây là bước quan trọng hàng đầu nhằm thực hiện phân đoạn thị trường để có những sản phẩm huy động vốn, sản phẩm dịch vụ riêng cho từng nhóm khách hàng riêng biệt. Một chính sách marketing tốt phải đưa ra chiến lược quản lí khách hàng, trong đó việc thực hiện phân đoạn theo các tiêu chí như vùng địa lý, các yếu tố nhân khẩu học, các yếu tố tâm lý, các yếu tố thuộc thói quen hành vi,... Bởi không phải mọi khách hàng đều có nhu cầu như nhau đối với các dịch vụ Ngân hàng và mang lại lợi nhuận như nhau cho Ngân hàng, nên cần có sự phân đoạn để có chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp.

Các sản phẩm hiện nay mà Ngân hàng cung cấp ra thị trường mang tính chất đại trà cho tất cả các khách hàng, không có sự phân biệt tới từng nhóm đối tượng.

Công việc luôn được tập trung trong quy trình bán hàng hiện đại đó là lưu trữ thông tin. Để lưu trữ thông tin hiệu quả cần phải chú ý đến vấn đề thu thập thông tin chính xác.

Việc thu thập thông tin có thể dựa vào nhiều nguồn gốc khác nhau: Từ báo cáo Chính phủ, từ các hiệp hội thương mại,... Nhưng vào những thời điểm khác nhau, Ngân hàng cần những thông tin khách hàng thích hợp khác nhau, và không đơn thuần chỉ là các thông tin cơ bản mà phải chuyên sâu vào khai thác các nhu cầu của khách hàng đối với sản phẩm mà Ngân hàng đang có.

b. Thực hiện chính sách ưu đãi 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 không chỉ giữ chân và thu hút khách hàng mà còn tạo ưu thế cho Ngân hàng trong cạnh tranh khi có được sự trung thành của khách hàng. Mặc dù Chi nhánh đã ý thức được chính sách khách hàng rất quan trọng, giữ được những khách hàng có số dư lớn và những khách hàng lâu năm có giao dịch gửi tiền nhiều vẫn chưa được quan tâm thích đáng, mảng khách hàng tiềm năng chưa được khai thác hết do chưa thực sự có biện pháp và kế hoạch triển khai tốt. Trong thời gian tới Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần thay đổi chính sách khách hàng cho phù hợp với từng vùng, miền. Đối với những khách hàng truyền thống Ngân hàng cần quan tâm thường xuyên để nắm bắt nhu cầu, từ đó thay đổi sản phẩm cho phù hợp. Chính sách khách hàng của Agribank hiện nay đã khá ổn, tuy nhiên mức đánh giá khách hàng còn quá cao. Ngân hàng nên có chính sách riêng biệt cho từng đối tượng, chi tiết cho vùng, miền để đem lại hiệu quả hơn nữa. Trước hết:

- Mang đến cho khách hàng sự thoải mái và hài lòng khi đến giao dịch. Điều này phụ thuộc vào phong cách phục vụ của các nhân viên Ngân hàng. Trong xu thế cạnh tranh khốc liệt giữa các Ngân hàng hiện nay khiến cho các lợi thế cạnh tranh khác như lãi suất, sản phẩm,… rất dễ bị đối thủ bắt chước nhanh chóng chỉ có cung cách phục vụ nhiệt tình, tạo ấn tượng đẹp trong lòng khách hàng mới có thể tạo ra điểm khác biệt với các đối thủ cạnh tranh. Hiện nay tại Agribank Chi nhánh 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 - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần đưa ra chính sách chấm điểm phong cách phục vụ của nhân viên thông qua khách hàng hoặc có hộp thư góp ý 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.

- 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 hàng 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.

- Ngoài ra nắm bắt tâm lý người tiêu dùng bao giờ cũng rất quan tâm tới những đợt khuyến mãi để Ngân hàng có thể đưa ra nhiều hình thức khuyến mãi khác nhau đem lại lợi ích thiết thực và hấp dẫn khách hàng như: Chiến dịch khuyến mãi mở thẻ ATM tại các điểm giao dịch, áp dụng lãi suất bậc thang, tặng quà cho khách hàng trong những dịp khai trương Trụ sở mới hay giới thiệu sản phẩm, dịch vụ mới,… Cùng với đó để thu hút thêm khách hàng, Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum có thể cử cán bộ về các doanh nghiệp, các trường đại học giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của mình, liên kết với các trường đại học, cơ quan, đơn vị để đặt máy ATM tại các nơi này đồng thời miễn phí cho sinh viên và cán bộ khi lập thẻ,...

- 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.

Bên cạnh đó chính sách chăm sóc khách hàng phải gắn với chiến lược kinh doanh của Ngân hàng qua từng thời kỳ. Chẳng hạn hiện nay Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đang hướng đến thị trường bán lẻ thì các chính sách ưu đãi khách hàng 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,...

c. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

Hoạt động của chính sách này góp phần giúp Ngân hàng củng cố được mối quan hệ qua lại giữa Ngân hàng với khách hàng, đồng thời thông qua đó có thể mở rộng được phạm vi hoạt động. Bởi con người, ai cũng vậy rất muốn được đề cao mình và muốn được người khác quan tâm. Một Ngân hàng muốn thành công thì cần phải biết, kết hợp tổng thể mọi chính sách, và quan trọng hơn cả chính là quan tâm và chăm sóc khách hàng nhằm mang đến cho khách hàng những dịch vụ hoàn hảo nhất khi đến với Ngân hàng.

- Mọi hoạt động đều hướng vào khách hàng, khách hàng là mục đích công việc của mỗi cá nhân giao dịch, cán bộ nhân viên ở mọi cương vị luôn lắng nghe, luôn tìm hiểu nhu cầu và luôn tiếp thu ý kiến của khách hàng, qua đó nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ tại Agribank, đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng.

- Cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực và vật lực cần thiết để thực hiện chính sách chất lượng và các hoạt động hướng vào khách hàng. Agribank xác định việc cung cấp đủ

nguồn lực để cung ứng cho khách hàng một sản phẩm/dịch vụ "hoàn hảo" chứ không dừng lại ở việc cung ứng cho khách hàng một sản phẩm dịch vụ "thông thường".

- Không ngừng cải tiến hệ thống chất lượng, bao gồm: Cải tiến sản phẩm dịch vụ, cải tiến quy trình và cải tiến công nghệ, nhằm từng bước nâng cao tính hiệu quả và tính hiệu lực của hệ thống chất lượng, trên cơ sở đó hướng tới những nỗ lực cao nhất đáp ứng những nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng.

3.2.3. Nâng cao uy tín, thương hiệu và thực hiện tốt marketing Ngân hàng

a. Nâng cao uy tín, thương hiệu của Ngân hàng

Nâng cao uy tín thương hiệu là cách kéo dài tuổi thọ cho thương hiệu, ở thời điểm hiện tại để có một thương hiệu tốt không chỉ chứng minh bằng doanh số bán hàng, hay lượng khách hàng quay lại mà cần phải sử dụng nhiều phương pháp và biện pháp để phát triển thương hiệu, và giảm thiểu mọi rủi ro. Xuất phát từ đặc thù của ngành Ngân hàng là hoạt động trên cơ sở niềm tin. Lòng tin được tạo xây dựng từ hình ảnh bên trong của NHTM, đó là: Số lượng, chất lượng của sản phẩm dịch vụ cung ứng, trình độ và khả năng giao tiếp của đội ngũ nhân viên, trang bị kỹ thuật công nghệ, vốn tự có và khả năng tài chính, đặc biệt là hiệu quả và an toàn tiền gửi, tiền vay,... và hình ảnh bên ngoài của Ngân hàng, đó là địa điểm, trụ sở, biểu tượng,... Chính vì vậy Ngân hàng cần phải tập trung vào các yếu tố này để cải thiện hình ảnh của chính mình.

Kinh doanh - thường đi kèm với mục tiêu lợi nhuận. Nhưng với vị thế là NHTM số 1 Việt Nam, Agribank không đơn thuần theo đuổi mục tiêu này mà hướng đến lợi ích to lớn hơn là gắn sự phát triển của mình với kinh tế - xã hội của đất nước và sự phát triển bền vững của cộng đồng. Do đó, ngoài việc dành một quỹ không nhỏ cho công tác từ thiện, an sinh xã hội không những cũng cố danh hiệu "Doanh nghiệp vì sự phát triển cộng đồng" mà Chi nhánh còn sẽ không gì hạnh phúc hơn thế là nhận được tình cảm, sự ghi nhận của hàng vạn đồng bào trước nghĩa cử cao đẹp của Agribank,…

Sẽ còn nhiều nữa những giá trị hữu hình và vô hình làm nên giá trị thương hiệu của Agribank. Đó là năng lực lãnh đạo, quy mô mạng lưới, nền tảng công nghệ. Hệ thống bạn hàng, đối tác lớn,… Tất cả những yếu tố này đang hội tụ để tạo nên sức mạnh về một Agribank lớn mạnh và vượt trội.

Với truyền thống, trách nhiệm chia sẻ với cộng đồng, Agribank vẫn luôn thể hiện trách nhiệm xã hội đối với cộng đồng, vừa củng cố, nâng cao hình ảnh, uy tín, thương hiệu của Agribank tích cực triển khai các hoạt động an sinh xã hội vừa phối hợp hỗ trợ an sinh xã hội trong lĩnh vực giáo dục, y tế, xây nhà tình nghĩa cho người nghèo, hỗ trợ các em nhỏ đồng bào dân tộc miền núi,…

b. Thực hiện tốt marketing Ngân hàng

Với nhu cầu ngày càng cao và tốc độ phát triển như hiện nay, việc phát triển các loại sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng là một hướng đi đúng đắn cho Agribank. Việc phát triển hệ thống dịch vụ Ngân hàng hiện đại với hàm lượng công nghệ cao, cải tiến thủ tục giao dịch, trong đó đặc biệt coi trọng dịch vụ huy động vốn, cung ứng tín dụng, dịch vụ

thanh toán và kinh doanh ngoại tệ hướng vào nguồn khách hàng lớn và đang tăng trưởng mạnh là cách tốt nhất để tối đa hoá giá trị gia tăng Ngân hàng, khách hàng và nền kinh tế.

Ngoài ra, Ngân hàng cần phải đẩy mạnh tuyên truyền, quảng cáo rộng rãi về các dịch vụ Ngân hàng, các hình thức và chính sách huy động vốn, thu hút tiền gửi,… để đông đảo người dân biết về các dịch vụ ấy. Vì vậy, nên đa dạng các loại tờ rơi, sách giới thiệu để sẵn phía ngoài quầy giao dịch để khách hàng có thể đọc khi đến giao dịch.

Hoạt động của NHTM cũng phải tạo ra những đặc điểm - hình ảnh của mình, cái Ngân hàng mình có mà Ngân hàng khác không có. Marketing của NHTM phải tạo ra sự khác biệt về hình ảnh của Ngân hàng mình. Đó là sự khác biệt về sản phẩm, dịch vụ cung ứng ra thị trường; lãi suất; kênh phân phối; hoạt động quảng cáo khuếch trương - giao tiếp.

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. Do đó trong thời gian tới Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần đặc biệt chú ý tới việc quảng bá thương hiệu, chủ động tìm đến với khách hàng, tiếp thị khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum. Các biện pháp cụ thể cần thực hiện là:

- Xây dựng các chương trình quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm quảng bá hình ảnh, thương hiệu của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum, tài trợ cho các chương trình giải trí truyền hình hoặc các chương trình chuyên về Tài chính Ngân hàng. Hiện tại việc quảng bá thương hiệu của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum còn chưa được chú trọng mà chỉ dựa trên cơ sở truyền thống về một Agribank có từ rất lâu đời, do đó trong thời gian tới cần có những chiến lược quảng cáo phù hợp để Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum có thể níu giữ khách hàng cũ và lôi kéo thêm khách hàng mới.

- Bên cạnh việc quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum có thể áp dụng hình thức quảng cáo trực tiếp bằng tờ rơi. Tờ rơi này được để sẵn trong các hộp ở quầy tiết kiệm, quầy giao dịch của Ngân hàng. Nội dung của tờ rơi gồm các thông tin về Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum như lãi suất huy động, lãi suất cho vay và các dịch vụ thanh toán khác. Đây là hình thức quảng cáo vừa rẻ, đơn giản mà lại hiệu quả cao.

Tranh thủ các tuần lễ văn hóa, các sự kiện lớn của địa phương để tiến hành tài trợ tinh thần lẫn vật chất hoặc tài trợ cung cấp các pano tuyên truyền quảng bá gắn với hình ảnh Agribank. Đó cũng là một cách marketing hình ảnh của Agribank.

3.2.4. Đẩy mạnh công tác đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên của Ngân hàng

a. Chú trọng công tác đào tạo cán bộ, nhân viên Ngân hàng

Con người là nhân tố quyết định mọi thành công theo phương châm "mỗi cán bộ Ngân hàng là một lợi thế trong cạnh tranh" về cả năng lực chuyên môn và phẩm chất đạo đức. Do đó yếu tố 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 mà còn là nhân tố

quyết định việc cải tiến mạng lưới, công nghệ, quy trình,… và điều quan trọng hơn 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 thể làm thay con người trong lĩnh vực này. Chính vì tầm quan trọng đó nên Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần phải có chính sách nhân sự hợp lý. Trước hết Ngân hàng tập trung vào việc đào tạo mà cụ thể là:

- Đào tạo bồi dưỡng, cập nhật kiến thức kinh doanh cơ bản theo cơ chế thị trường cho nguồn cán bộ hiện có nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng phức tạp và chịu áp lực cạnh tranh ngày càng lớn của môi trường kinh doanh.

- Chú trọng việc 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 thị trường, tạo tiền đề cho việc triển khai 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.

- Hiện nay trình độ ngoại ngữ một số nhân viên của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum còn hạn chế, do vậy song song với việc đào tạo kiến thức và kỹ năng cơ bản Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần quan tâm thích đáng tới việc đào tạo trình độ ngoại ngữ (đặc biệt tiếng Anh) ở các phòng giao dịch đóng tại các trung tâm đô thị lớn để đón trước thời cơ mở rộng hoạt động giao dịch với người nước ngoài khi nền kinh tế đã thẩm thấu sâu vào kinh tế thế giới, cũng như tăng cường khả năng quan hệ giao dịch với các Ngân hàng Nước ngoài ở Việt Nam và các nước khác trên thế giới.

b. Nâng cao phẩm chất chính trị, năng lực thực tiễn của cán bộ, nhân viên Ngân hàng

Xây dựng đội ngũ cán bộ giữ vai trò quyết định sự thành bại của một chiến lược, một chính sách. Song nội dung quán xuyến mà bất kỳ lúc nào cũng đòi hỏi người cán bộ phải có, đó là phẩm chất và năng lực. Với yêu cầu hiện nay, chúng ta phải đặc biệt quan tâm đến trình độ chuyên môn, năng lực vận hành và khả năng ứng phó linh hoạt, hiệu quả trước sự phát triển rất nhạy cảm của kinh tế thị trường.

Có thể hình dung một số nét cơ bản về năng lực cán bộ hiện nay phải hiểu biết sâu về lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ, có tầm nhìn tổng quát, nhận thức về hướng phát triển của lĩnh vực mình phụ trách để luôn giữ được thế chủ động trong công việc. Hiểu biết bao quát về chính trị - xã hội để có thể ứng phó linh hoạt với sự biến động của tình hình. Có kiến thức về luật; kinh tế - thương mại - thị trường; kinh tế quốc tế và các mối quan hệ quốc tế; có kiến thức về văn hóa, xã hội, lịch sử; kinh nghiệm và kỹ năng thương thuyết, đàm phán,...

Phẩm chất này càng đặc biệt quan trọng đối với cán bộ trong lĩnh vực đối ngoại. Có phong cách đàng hoàng, lịch lãm để chinh phục được đối tác; có phương pháp làm việc khoa học để tránh những sơ hở trong công tác. Sự linh hoạt, nhạy cảm trước đối tác; vừa là nhà chuyên môn, vừa là nhà ngoại giao, thu hút được khách hàng, giành cái "được" tối

đa và hạn chế cái "thiệt" đến mức tối thiểu. Có khả năng tiên lượng rủi ro để có thể khống chế và khắc phục nó; nắm vững các điều khoản trong những hiệp định thương mại đa phương và song phương nhằm đề xuất các chính sách linh hoạt; áp dụng những kỹ thuật bảo hộ cho ngành của mình trong quá trình thương lượng bằng công cụ luật pháp. Thông thạo về tin học và ngoại ngữ để chủ động giải quyết công việc một cách độc lập,...

c. Xây dựng văn minh giao tiếp khách hàng

Giao tiếp, ứng xử được xem là kỹ năng sống rất quan trọng, nhưng không phải ai cũng thấy được điều đó. Hoạt động giao tiếp 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 uy tín của chính bản thân doanh nghiệp. Khách hàng đến giao dịch là đến với môi trường văn hóa, cần phải có sự chuẩn mực. Sự chuẩn mực đó thể hiện rõ trong nội quy, quy định của Chi nhánh; Tuyệt đối không được làm việc riêng, nói chuyện điện thoại to trong khi tiếp xúc với khách hàng. Khi tiếp xúc, làm việc với khách hàng, cần xưng hô đúng mực chắc chắn khách hàng sẽ nhận được những ánh mắt thân thiện, những cử chỉ nhẹ nhàng và sự hướng dẫn chỉ bảo tận tình của cán bộ Ngân hàng.

Đổi mới tác phong giao tiếp, đề cao văn hóa kinh doanh là yêu cầu cấp bách đối với cán bộ, nhân viên các NHTM hiện nay, có như vậy mới đuổi kịp với tiến trình hội nhập toàn cầu. Đặc biệt là với phong cách thân thiện, tận tình, chu đáo, cởi mở,… tạo lòng tin cho khách hàng gửi tiền. Hiện nay, tại các NHNN vẫn còn có nhân viên Ngân hàng có thái độ thờ ơ đối với khách hàng như trong cơ chế xin cho. Đây là điểm cần khắc phục của các NHNN.

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 mà Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đặt ra là nhân viên phải biết đặt mình vào địa vị người khác, hiểu được ý muốn của họ và suy xét trên lập trường của chính họ. Nhìn chung văn minh giao tiếp 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 - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum từ cấp thấp nhất cũng phải có được tinh thần tận tụy vì sự thành công của chính sách khách hàng. Mọi thành viên của Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum cần hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của cả 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 khách hàng thỏa mãn, cần phải làm gì để đáp ứng nhu cầu 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 phòng huy động vốn, sẽ không thể xuất hiện những câu trả lời thiếu trách nhiệm của nhân viên Ngân hàng như: "Không biết" hoặc "đây không phải là nghiệp vụ của phòng". Ngay cả cung cách giao tiếp như:

Lời ăn tiếng nói, cách đi đứng, cách nói chuyện qua điện thoại,… cũng phải được cán bộ nhân viên tiếp thu một cách triệt để, thực hiện tốt kỹ năng giao tiếp và đàm phán. Do đó, chính sách phát triển dịch vụ khách hàng không phải là các chính sách hay hoạt động ngắn hạn mà phải được 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 - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum 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 - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum. Cụ thể nội dung quy trình 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 khi thi hành nhiệm vụ.

- *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 hoá theo nội dung tiêu chuẩn "5C" Đó là Cười - Chia sẽ - Chu đáo - Ân cần Chăm sóc - Cảm ơn, hẹn gặp lại.

Triển khai học tập và thực hiện: Xây dựng quy trình giao tiếp phục vụ khách hàng, triển khai học tập, tuyên truyền cho các đối tượng, đi đôi với tăng cường kiểm tra, giám sát chặt chẽ, có thể thường xuyên sử dụng "khách hàng bí mật" để kiểm tra nhân viên, nâng mức xử phạt và khen thưởng đối với nhân viên chắc chắn rằng chỉ sau một vài năm, văn hóa giao tiếp Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum sẽ lan tỏa nhanh, hình ảnh và những dấu ấn tốt đẹp sẽ đọng lại trong tâm trí khách hàng làm nên thương hiệu, bản sắc Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum, là tiền đề đi đến thành công.

3.2.5. Tăng cường công tác quản lý, điều hành; quản trị rủi ro và thanh tra kiểm tra trong công tác huy động vốn

a. Tăng cường công tác quản lý, điều hành

Kinh doanh Ngân hàng là một lĩnh vực đặc biệt nhạy cảm và có nhiều rủi ro. Hoạt động Ngân hàng phát triển nhanh, đa dạng và phức tạp trong bối cảnh hội nhập quốc tế và hiện đại hóa công nghệ, tình hình tham nhũng và tội phạm ngày càng tinh vi, phức tạp trong khi đó việc xây dựng, hoàn thiện thể chế pháp luật, cơ chế, chính sách quản lý còn chưa theo kịp với yêu cầu thực tiễn quản lý hoạt động tiền tệ, Ngân hàng nên việc kiểm toán hoạt động đối với NHTM càng là một yêu cầu cấp thiết. Nhưng cho đến nay công tác thanh tra, giám sát còn nhiều bất cập, hạn chế.

b. Tăng cường công tác quản trị rủi ro trong công tác huy động vốn

Trong hệ thống Ngân hàng, một bộ phận không nhỏ cán bộ Ngân hàng suy thoái về đạo đức nghề nghiệp và vi phạm quy định của pháp luật, thậm chí cấu kết với các đối tượng bên ngoài để phạm tội. Công tác giáo dục chính trị tư tưởng, quản lý cán bộ có nơi có lúc còn làm chưa tốt dẫn đến sai phạm. Tại một số đơn vị Ngân hàng, cán bộ lãnh đạo

chưa thực sự quan tâm và triển khai quyết liệt những biện pháp phòng, chống tham nhũng, tội phạm một cách có hiệu quả.

c. Tăng cường công tác thanh tra kiểm tra trong công tác huy động vốn

Tăng cường tính công khai, minh bạch trong hoạt động tiền tệ, Ngân hàng. Tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về hoạt động thanh tra, giám sát bao gồm việc xây dựng, thực thi pháp luật, điều hành chính sách và các vấn đề tài chính, hoạt động, quản trị của các TCTD,... phù hợp với thông lệ, chuẩn mực quốc tế và thực tiễn Việt Nam.

Đổi mới mạnh mẽ công tác thanh tra, giám sát theo hướng thanh tra, giám sát toàn bộ pháp nhân TCTD, kết hợp thanh tra, giám sát tuân thủ với thanh tra, giám sát trên cơ sở rủi ro nhằm phát hiện và cảnh báo kịp thời sai phạm, rủi ro, tham nhũng và tiêu cực trong hoạt động Ngân hàng. Đẩy mạnh việc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm. Tập trung thanh tra những lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro, dễ phát sinh sai phạm, tiêu cực, tham nhũng.

Chỉ đạo các TCTD đẩy mạnh việc nâng cao năng lực quản trị, điều hành và phát triển các hệ thống quản trị rủi ro, công nghệ thông tin; tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác tự kiểm tra, kiểm soát nội bộ trong từng TCTD, đặc biệt tăng cường vai trò lãnh đạo và trách nhiệm của người đứng đầu các tổ chức, đơn vị; chủ động đề cao cảnh giác, phòng, chống tham nhũng, vi phạm pháp luật trong đơn vị; kịp thời rà soát, hoàn thiện các quy định, chính sách quản lý nội bộ, quy trình nghiệp vụ.

Đẩy mạnh hoạt động phòng, chống rửa tiền và hợp tác quốc tế về phòng, chống rửa tiền, tội phạm và tham nhũng; tăng cường phối hợp giữa NHNN với các cơ quan chức năng trong việc phòng, chống rửa tiền; hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố nhằm phát hiện, ngăn chặn các hành vi tham nhũng, tội phạm của các đối tượng trong nước và quốc tế.

Tăng cường hơn nữa sự phối hợp công tác, chia sẻ thông tin giữa NHNN và các cơ quan bảo vệ pháp luật, cơ quan chức năng trong quá trình quản lý, thanh tra, giám sát và xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật đối với các hành vi sai phạm, tham nhũng của các tập thể và cá nhân.

Nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban chỉ đạo, Tiểu ban chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, tội phạm trong ngành Ngân hàng và tại từng TCTD để phát hiện, xử lý kịp thời các hành vi tiêu cực, tham nhũng và tội phạm trong lĩnh vực Ngân hàng.

Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật trong ngành Ngân hàng và đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ, ý thức trách nhiệm, tư tưởng chính trị và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ Ngân hàng.

3.2.6. Tăng cường cơ sở vật chất, hiện đại hóa hệ thống công nghệ và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác huy động vốn

a. Tăng cường cơ sở vật chất trong công tác huy động vốn

Cơ sở vật chất thiết bị cũng ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng. Nếu cơ sở vật chất thiết bị mà lạc hậu thì các công việc của Ngân hàng sẽ được xử lý

kém, chậm chạp; các hoạt động của Ngân hàng được thực hiện khó khăn. Điều đó làm cho Ngân hàng tụt hậu, kém phát triển, không thu hút được nhiều khách hàng sẽ làm hạn chế hoạt động huy động vốn. Ngược lại việc trang bị đầy đủ các thiết bị tân tiến phù hợp với phạm vi và quy mô hoạt động, phục vụ kịp thời các nhu cầu khách hàng với chi phí cả hai bên đều có thể chấp nhận được sẽ giúp Ngân hàng tăng cường khả năng cạnh tranh, thực hiện tốt mục tiêu tăng cường hoạt động huy động vốn.

b. Hiện đại hóa hệ thống công nghệ và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác huy động vốn

Để chất lượng sản phẩm dịch vụ huy động vốn 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. Hiện nay, hệ thống công nghệ thông tin Agribank đang được quan tâm đầu tư hiện đại hóa, tạo điều kiện để Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đa dạng hoá sản phẩm với mức độ tiện ích cao nhất.

Nhận thức được về tầm quan trọng của công nghệ để quốc tế hóa dịch vụ là một trong chiến lược cạnh tranh Ngân hàng. Chi nhánh cần phải có các chiến lược công nghệ, phát triển các ứng dụng mới phù hợp với đà phát triển của Ngân hàng cũng như đáp ứng các nhu cầu ngày càng cao của khách hàng đặc biệt là trong hoạt động huy động vốn. Công nghệ Ngân hàng không chỉ bao gồm là những máy móc đơn thuần như thẻ thoanh toán, máy rút tiền tự động mà còn là cơ chế thanh toán trong nội bộ Ngân hàng hay sử dụng tin học để quản lý các mặt nghiệp vụ trong đó có quản lý kế toán và thanh toán. Trước mắt Ngân hàng cần hoàn thiện hệ thống E - Banking nhất là đối với hệ thống kế toán huy động vốn online và thanh toán qua Ngân hàng bởi vì tầm quan trọng của dịch vụ này đối với Ngân hàng, nhằm làm tăng vòng quay vốn, tiết kiệm tiền mặt trong lưu thông.

Ứng dụng lập mạng thanh toán liên Ngân hàng nội bộ tập trung, hệ thống quản lý vốn ngoại tệ tập trung, ứng dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, triển khai ứng dụng thanh toán SWIFT, dịch vụ thẻ ATM đã mở ra nhiều cơ hội hơn cho Ngân hàng,...

Trong việc mở rộng mạng lưới ATM, các NHTM nên nghiên cứu để có thể đầu tư lắp đặt những máy ATM thế hệ mới. Không chỉ đảm bảo phát triển về lượng mà còn phải đảm bảo về chất. Khi mà hiện nay, nhu cầu an toàn trong việc bảo mật thông tin, đảm bảo an toàn trong sử dụng thẻ ATM rút tiền tại các trụ ATM được khách hàng ngày càng quan tâm, thì Ngân hàng không chỉ ồ ạt xây dựng mạng lưới ATM mà còn cần phải cân nhắc các biện pháp nhằm đảm bảo an toàn cho người giao dịch.

CHƯƠNG 4
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. KẾT LUẬN

Ngày nay, toàn cầu hóa đang dần trở thành xu hướng tất yếu của nền kinh tế thế giới. Do đó, mỗi biến động của nền kinh tế thế giới đều có ảnh hưởng đến nền kinh tế của mỗi quốc gia. Hoạt động kinh doanh Ngân hàng là huyết mạch của toàn bộ nền kinh tế cũng không nằm ngoài xu hướng biến động chung đó. Trong thời gian gần đây, Ngân hàng đang trải qua những thay đổi mạnh mẽ cả trong chức năng và hình thức, những thay đổi này quan trọng đến mức có thể coi đó là một cuộc "Cách mạng Ngân hàng".

Hoạt động của Ngân hàng gắn liền với sự phát triển của nền kinh tế và trở thành bộ phận quan trọng trong cơ chế vận hành kinh tế của mỗi quốc gia. Trong đó, hoạt động huy động vốn có vai trò quan trọng không những đối với hoạt động của Ngân hàng mà còn có ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với cả nền kinh tế.

Vốn vừa mang tính chất tiền đề vừa là vấn đề xuyên suốt cho quá tình hình thành và phát triển của NHTM nó cũng đóng vai trò là cơ sở để phát triển của mỗi quốc gia. Việc tạo lập một nguồn vốn vững chắc, đảm bảo cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng là điều rất cần thiết. Chính vì thế, hoạt động huy động vốn sao cho có hiệu quả trong các NHTM nói chung và Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum nói riêng là rất cần thiết, qua đó sẽ tạo dựng được nguồn vốn dồi dào và ổn định đáp ứng đầy đủ nhu cầu cho sự phát triển của đất nước.

Trên cở sở nghiên cứu, bám sát mục tiêu, báo cáo thực tập tốt nghiệp đã đạt được những kết quả sau:

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại.
- Phân tích đánh giá hiệu quả huy động vốn trong giai đoạn 2017 - 2019 tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum đưa ra những kết quả cũng như hạn chế trong hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.
- Trên cơ sở nhìn nhận những mặt hạn chế, báo cáo thực tập tốt nghiệp đưa ra những đề xuất kiến nghị và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum.
- Với những đặc điểm phức tạp và thường xuyên thay đổi của thị trường tiền tệ trong hoạt động kinh doanh Ngân hàng, hoạt động huy động vốn cần phải được nghiên cứu sâu hơn kết hợp cùng với hoạt động sử dụng vốn để có thể đạt được hiệu quả. Trong khuôn khổ báo cáo thực tập tốt nghiệp không thể tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót, tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô và những người quan tâm để có thể hoàn thiện hơn đề tài nghiên cứu này.

4.2. KIẾN NGHỊ

4.2.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

a. Về điều hành chính sách tiền tệ

Đã đến lúc Ngân hàng Nhà nước điều hành kinh doanh của các Ngân hàng Thương mại bằng những cơ chế, chính sách để các Ngân hàng Thương mại đi đúng quỹ đạo của cơ chế thị trường là cạnh tranh giảm chi phí nhiệm vụ, đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ có chất lượng ngày càng cao chứ không phải cạnh tranh tăng lãi suất huy động để huy động vốn. Cụ thể bằng các biện pháp:

- NHNN cần điều hành chủ động, linh hoạt và hiệu quả các công cụ chính sách tiền tệ để điều tiết lượng tiền cung ứng, kết hợp chặt chẽ với thanh tra, giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật đối với hoạt động kinh doanh của tổ chức tín dụng.

- Tổ chức thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm pháp luật về tiền tệ và hoạt động Ngân hàng đặc biệt đối với các trường hợp huy động vốn trái phép, cạnh tranh không lành mạnh giữa các Ngân hàng Thương mại.

- Điều hành linh hoạt lãi suất tái cấp vốn, lãi suất nghiệp vụ thị trường mở, hoàn thiện cơ chế điều hành lãi suất phù hợp với quy định của luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, kết hợp với các công cụ chính sách tiền tệ khác để kiểm soát lãi suất thị trường ở mức hợp lý, phù hợp với mục tiêu kiềm chế lạm phát.

- NHNN ban hành ngay các văn bản quy phạm pháp luật để hoàn thiện cơ chế như: Thông tư về lãi suất cơ bản, thông tư về lãi suất trong trường hợp thị trường tiền tệ và hoạt động Ngân hàng có diễn biến bất thường, thông tư về áp dụng lãi suất không kỳ hạn trong trường hợp người gửi tiền rút trước hạn.

b. Về điều hành tỷ giá và thị trường ngoại hối

- Điều hành tỷ giá và thị trường ngoại hối linh hoạt, phù hợp với diễn biến thị trường. Tăng cường quản lý ngoại hối, thực hiện ngay các biện pháp cần thiết để các tổ chức, cá nhân bán ngoại tệ cho Ngân hàng khi có nguồn thu và được mua khi có nhu cầu hợp lý, bảo đảm thanh khoản ngoại tệ, bình ổn tỷ giá, đáp ứng phát triển sản xuất kinh doanh thiết yếu của nền kinh tế và tăng dự trữ ngoại hối.

- Có các giải pháp phát triển thị trường, sử dụng một số công cụ phái sinh nhằm góp phần điều hành tỷ giá linh hoạt, hỗ trợ cho thực thi chính sách tiền tệ chủ động; tạo điều kiện cho doanh nghiệp và Ngân hàng chủ động cân đối và phòng ngừa rủi ro ngoại hối.

- Có các biện pháp để kiểm soát chặt chẽ việc sử dụng thẻ thanh toán Quốc tế và chi tiêu ngoại tệ ra nước ngoài của các tổ chức và cá nhân.

4.2.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam

Một trong những điều đầu tiên để đảm bảo cho hoạt động của Ngân hàng là môi trường vĩ mô phải ổn định bởi môi trường kinh tế không ổn định sẽ gây cản trở cho hoạt động sản xuất kinh doanh, giảm hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng. Các Ngân hàng Thương mại không huy động được nhiều nguồn vốn trung và dài hạn vì người dân chưa thực sự tin tưởng vào Ngân hàng. Nếu môi trường vĩ mô trong đó các yếu tố chính trị, kinh tế, văn hóa,… được ổn định thì người dân sẽ đặt hết lòng tin vào Ngân hàng. Khi đó, họ gửi tiền vào Ngân hàng thay vì phải đầu tư vào vàng hay bất động sản. Chính phủ cần phải có trách nhiệm quản lý đất nước để các ngành, các thành phần kinh tế hoạt động một cách nhịp nhàng, cân đối. Chính phủ và các cơ quan chức năng phải dự báo, tránh cho nền kinh tế các cú sốc lớn, nên có những bước đệm hoặc những giải pháp thiết thực tháo gỡ những khó khăn khi có sự chuyển đổi, điều chỉnh cơ chế, chính sách liên quan đến toàn bộ hoạt động nền kinh tế.

Hoàn thiện hệ thống pháp lý điều chỉnh tổ chức hoạt động của hệ thống các tổ chức tín dụng Việt Nam bao gồm: Luật NHNN, Luật cácTCTD và các nghị định hướng dẫn chi tiết thi hành 2 luật theo hướng tăng cường vai trò quản lý và điều tiết của NHNN đối với hoạt động tiền tệ và Ngân hàng của nền kinh tế, áp dụng các thông lệ và chuẩn mực quốc tế về tiền tệ và hoạt động Ngân hàng phù hợp với thực tiễn nước ta, tạo môi trường kinh doanh lành mạnh, bình đẳng cho các tổ chức tín dụng, tạo điều kiện cho việc huy động vốn của các Ngân hàng Thương mại được dễ dàng.

- Yếu tố tâm lý xã hội, trình độ văn hóa của từng dân tộc, từng vùng miền cũng ảnh hưởng tới việc huy động vốn, chính vì vậy đây là vấn đề cần được cân nhắc khi xây dựng chính sách và các biện pháp huy động vốn phù hợp. Nhà nước cần có chương trình giáo dục tuyên truyền với quy mô toàn quốc nhằm làm thay đổi quan điểm của người dân thích giữ tiền trong nhà, xóa bỏ tâm lý e ngại, thích tiêu dùng hơn tích lũy của người dân. Qua đó tạo điệu kiện thuận lợi cho hoạt động huy động vốn của Ngân hàng.

- Hoàn thiện cơ sở pháp lý để cho phép ra đời các tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ thanh toán và xử lý bù trừ tập trung đối với các giao dịch thanh toán bán lẻ trên cơ sở đó huy động các nguồn lực để phát triển thanh toán không dùng tiền mặt. Tổng kết việc thực hiện đề án thanh toán không dùng tiền mặt đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020, đề xuất kế hoạch mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt cho giai đoạn tiếp theo.

- Tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức bộ máy của thanh tra, giám sát Ngân hàng từ Trung ương đến các Chi nhánh NHNN tỉnh, thành phố. Nâng cao hiệu quả hoạt động thanh tra, giám sát Ngân hàng thông qua việc hoàn thiện hệ thống pháp luật về thanh tra Ngân hàng. Đổi mới phương pháp thanh tra, giám sát Ngân hàng, tăng cường năng lực giám sát từ xa, đẩy mạnh phối hợp và trao đổi thông tin giữa cơ quan thanh tra, giám sát Ngân hàng với các cơ quan thanh tra tài chính khác, các cơ quan an ninh bảo vệ pháp luật và với các cơ quan giám sát tài chính ở nước ngoài để giám sát các TCTD nước ngoài tại

Việt Nam và các TCTD Việt Nam ở nước ngoài. Đó là điều kiện để giúp các Ngân hàng cạnh tranh một cách công bằng và lành mạnh nhất là trong lĩnh vực huy động vốn.

4.2.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Kon Tum

Thường xuyên theo dõi mọi biến động, tình hình nguồn vốn; tập trung nguồn nhân lực, vật lực cho hoạt động huy động vốn; trong đó chú trọng nguồn vốn từ dân cư và nguồn vốn ổn định khác; tiếp tục duy trì và tăng trưởng nguồn vốn.

Đẩy mạnh quảng cáo, chăm sóc khách hàng. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nhân viên nhằm tạo dựng hình ảnh của một Ngân hàng chất lượng, uy tín.

Tạo điều kiện để tổ huy động vốn hoạt động có hiệu quả (Nên có cơ chế hoạt động cho tổ, trách nhiệm và quyền hạn xử lý).

Có biện pháp để giữ khách hàng truyền thống, những khách hàng đã và đang có quan hệ gửi tiền tại Chi nhánh, phòng giao dịch. Đồng thời, cũng không ngừng tìm kiếm, thu hút những khách hàng tiềm năng chưa có quan hệ tiền gửi. Tìm kiếm các thông tin, dự án đền bù, giải tỏa mặt bằng nhằm có biện pháp tiếp cận huy động nguồn vốn có hiệu quả.

Tranh thủ mối quan hệ và sự ủng hộ của cấp ủy, chính quyền địa phương để phục vụ các chương trình, dự án tại địa phương, gắn với hoạt động tín dụng và cung ứng sản phẩm dịch vụ với hoạt động huy động vốn. Rà soát, xây dựng cung cấp các gói sản phẩm phù hợp với nhu cầu khách hàng, giữ ổn định và mở rộng, nâng cao quan hệ hợp tác với các tổ chức kinh tế và các đơn vị sự nghiệp thu.

Quán triệt sâu sắc tầm quan trọng của hoạt động huy động vốn đến từng cán bộ. Thực hiện phong trào thi đua, khen thưởng thực chất hơn nữa để thi đua thực sự là công cụ thiết thực thúc đẩy động viên tốt hoạt động kinh doanh.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Võ Thị Thúy Anh (2010), "Nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại", Nhà xuất bản Tài chính, Đà Nẵng.

[2]. Phan Thị Thu Hà (2006), "Giáo trình Ngân hàng thương mại", Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.

[3]. Nguyễn Minh Kiều (2006), "Nghiệp vụ Ngân hàng", Nhà xuất bản Thống kê, Thành phố Hồ Chí Minh.

[4]. Học viện Ngân hàng (2001), "Lý thuyết tiền tệ và Ngân hàng", Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.

[5]. 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.

[6]. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum, Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2017, 2018, 2019.

[7]. Quốc hội nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam (2010), Luật tổ chức tín dụng 2010 (luật số 47/2010/QH12, Cổng thông tin điện tử Bộ tư pháp.

[8]. Website Ngân hàng Nhà nước: www.sbv.gov.vn

[9]. Website: www.laisuat.vn

PHỤ LỤC 1
PHIẾU ĐIỀU TRA KHÁCH HÀNG

Kính thưa quý khách hàng!

Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của khách hàng ngày một tốt hơn, mong quý khách vui lòng dành chút thời gian giúp tôi hoàn thành phiếu điều tra này. Tôi cam kết giữ bí mật tuyệt đối tất cả những thông tin ghi trên phiếu điều tra này. Rất mong nhận được ý kiến đóng góp.

I. NHỮNG THÔNG TIN CƠ BẢN CỦA NGƯỜI ĐƯỢC PHỎNG VẤN

1. Giới tính của Anh/Chị?

□ Nam □ Nữ

2. Tuổi của Anh/Chị?

□ Từ 18 tuổi đến 25 tuổi □ Từ 36 tuổi đến 45 tuổi

□ Từ 26 tuổi đến 35 tuổi □ Trên 45 tuổi

3. Anh /Chị là đại diện cho?

□ Doanh nghiệp □ Cá nhân

4. Anh/Chị quan tâm đến yếu tố nào khi quyết định gửi tiền vào Ngân hàng?

□ Chính sách sản phẩm □ Cơ sở vật chất

□ Lãi suất và phí giao dịch □ Đội ngũ nhân viên

□ Mạng lưới giao dịch □ Uy tín, thương hiệu

II. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG

Vui lòng khoanh tròn vào con số được cho là phù hợp nhất với mức độ đồng ý hay không đồng ý của quý khách hàng.

Hoàn toàn không đồng ý	**Khá không đồng ý**	**Tương đối đồng ý**	**Khá đồng ý**	**Rất đồng ý**
1	2	3	4	5

Đánh giá về uy tín, thương hiệu	**Đánh giá**				
Mạng lưới giao dịch của Agribank rộng, bố trí hợp lý	1	2	3	4	5
Agribank là Ngân hàng có thương hiệu nổi tiếng	1	2	3	4	5
Agribank bảo mật tốt thông tin khách hàng	1	2	3	4	5
Kênh cung cấp thông tin của Agribank đa dạng, dễ tiếp cận	1	2	3	4	5
Công tác quản lý trang thiết bị, cơ sở vật chất	**Đánh giá**				
Địa điểm giao dịch thuận tiện	1	2	3	4	5
Không gian giao dịch thoải mái, dễ chịu	1	2	3	4	5
Cơ sở vật chất, phương tiện giao dịch tốt	1	2	3	4	5
Hệ thống ATM rộng, luôn hoạt động tốt	1	2	3	4	5
Chất lượng sản phẩm dịch vụ	**Đánh giá**				
Sản phẩm dịch vụ đa dạng	1	2	3	4	5
Các mẫu biểu đơn giản, dễ hiểu	1	2	3	4	5
Phí giao dịch hợp lý, thay đổi phù hợp, kịp thời	1	2	3	4	5
Lãi suất huy động vốn linh hoạt, có tính cạnh tranh	1	2	3	4	5
Thường xuyên có chương trình khuyến mại, ưu đãi quà tặng,...	1	2	3	4	5
Tác phong của nhân viên	**Đánh giá**				
Thái độ nhân viên Agribank với khách hàng niềm nở, thân thiện, phong cách làm việc chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
Nhân viên Agribank hướng dẫn thủ tục cho khách hàng đầy đủ, dễ hiểu	1	2	3	4	5
Nhân viên Agribank xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác	1	2	3	4	5
Nhân viên Agribank giải quyết khiếu nại nhanh, hợp lý	1	2	3	4	5
Mức độ tình cảm của khách hàng đối với Agribank	**Đánh giá**				
Anh/chị có hài lòng với chất lượng dịch vụ của Agribank	1	2	3	4	5
Anh/chị sẽ tiếp tục giao dịch với Agribank	1	2	3	4	5
Anh/chị sẽ giới thiệu bạn bè với Agribank	1	2	3	4	5

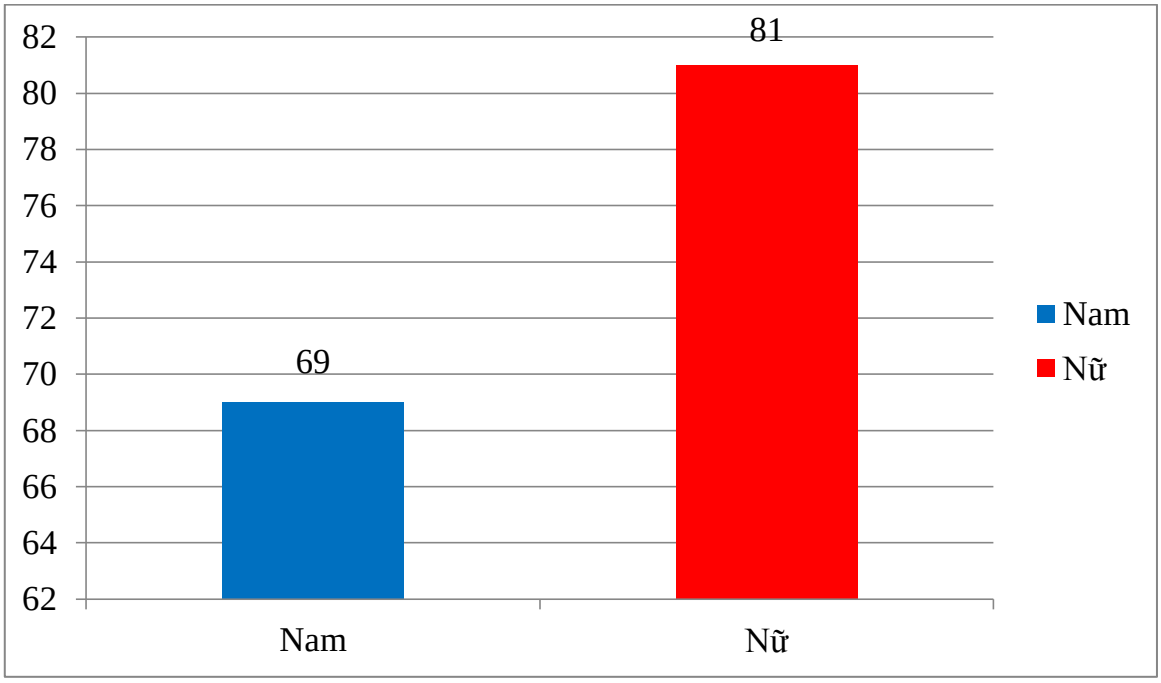
Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý khách hàng!

PHỤ LỤC 2
KẾT QUẢ XỬ LÝ SỐ LIỆU BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CỦA KHÁCH HÀNG

1. Giới tính

Chỉ tiêu khảo sát	Kết quả	
	Số lượng phiếu (n)	Tỷ lệ
Nam	69	46%
Nữ	81	54%

Biểu đồ 1. Tỷ lệ mẫu nghiên cứu theo giới tính

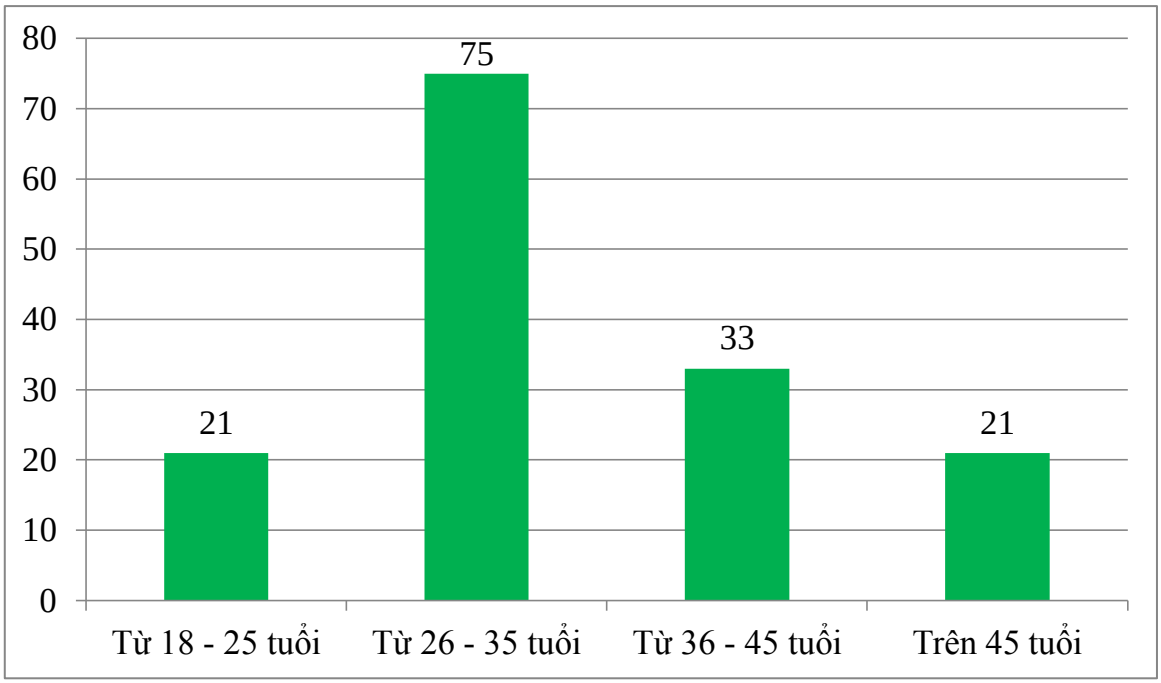


Ở nhóm mẫu nghiên cứu tỷ lệ nữ cao hơn nam, trong đó tỷ lệ nữ là 54% (81/150) và nam 46% (69/150). Điều này hoàn toàn phù hợp với đặc điểm của ngành Ngân hàng.

2. Độ tuổi

Chỉ tiêu khảo sát	Kết quả	
	Số lượng phiếu (n)	Tỷ lệ
Từ 18 - 25 tuổi	21	14%
Từ 26 - 35 tuổi	75	50%
Từ 36 - 45 tuổi	33	22%
Trên 45 tuổi	21	14%

Biểu đồ 2. Tỷ lệ mẫu nghiên cứu theo độ tuổi

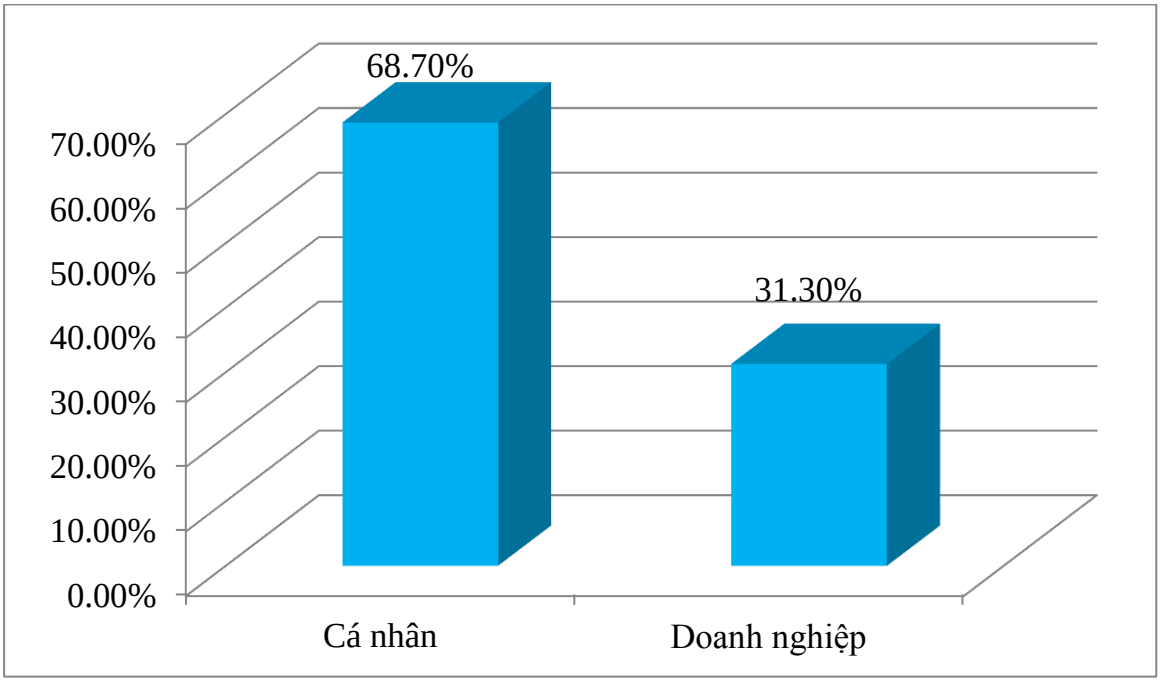


Qua biểu đồ 2.2 ghi nhận, đa số là khách hàng thuộc nhóm từ 26 - 35 tuổi chiếm 50% (75/150). Tiếp theo là nhóm từ 36 - 45 tuổi chiếm 22% (33/150). Ở độ tuổi từ 18 - 25 tuổi và độ tuổi trên 45 tuổi đều chiếm 14% (21/150). Điều này cho thấy khách hàng là lực lượng lao động trẻ.

3. Đối tượng

Chỉ tiêu khảo sát	Kết quả	
	Số lượng phiếu (n)	Tỷ lệ
Cá nhân	103	68.7%
Doanh nghiệp	47	31.3%

Biểu đồ 3. Tỷ lệ nhóm khách hàng theo đối tượng

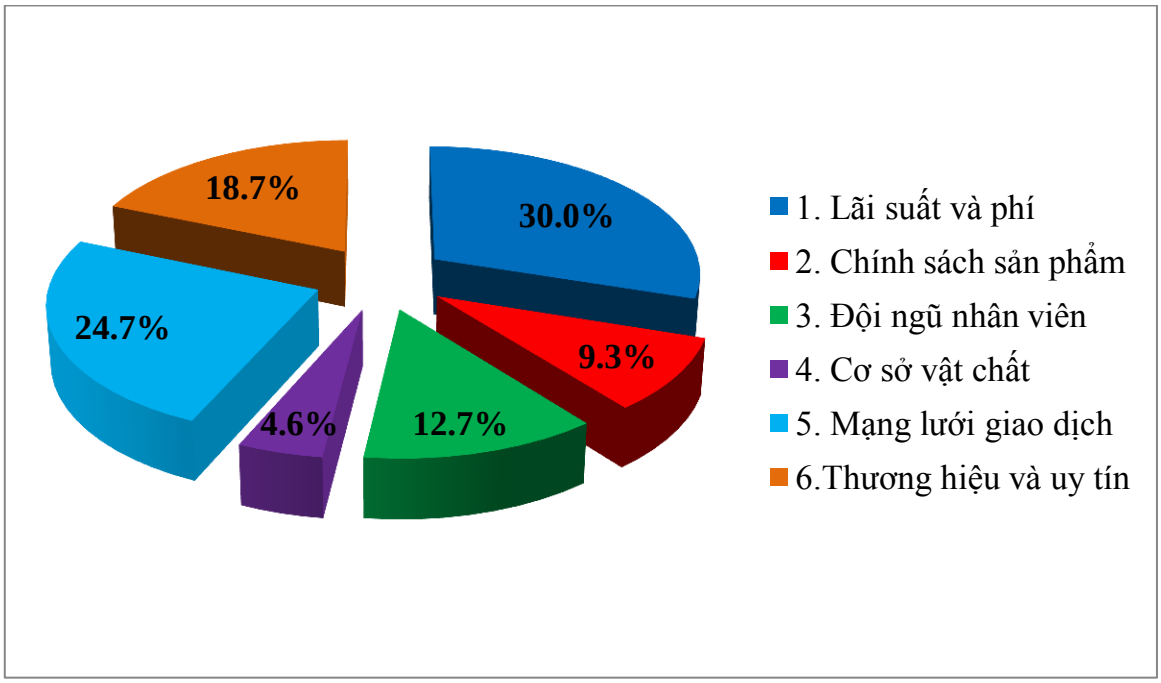


Trong 150 khách hàng có 103 đối tượng là cá nhân chiếm 68,7% và 47 khách hàng là doanh nghiệp chiếm 31,3%.

4. Yếu tố quyết định gửi tiền vào Ngân hàng

Chỉ tiêu khảo sát	Kết quả	
	Số lượng phiếu (n)	Tỷ lệ
1. Lãi suất và phí	45	30%
2. Chính sách sản phẩm	14	9.3%
3. Đội ngũ nhân viên	19	12.7%
4. Cơ sở vật chất	7	4.6%
5. Mạng lưới giao dịch	37	24.7%
6.Thương hiệu và uy tín	28	18.7%

Biểu đồ 4. Tỷ lệ yếu tố quyết định khách hàng gửi tiền



Yếu tố khách hàng quan tâm khi quyết định gửi tiền vào Ngân hàng: Trong tổng số 150 khách hàng được điều tra có 30% đối tượng quan tâm lãi suất và phí; 9,3% khách hàng quan tâm đến chính sách sản phẩm; 12,7% quan tâm đội ngũ nhân viên; 4,6% quan tâm cơ sở vật chất; 24,7% quan tâm mạng lưới giao dịch và 18,7% quan tâm uy tín thương hiệu.

Điều này chứng tỏ, lãi suất và phí là yếu tố quan tâm hàng đầu của khách hàng khi đến gửi tiền tại Agribank – Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum, cần phải có chính sách điều hành lãi suất và phí linh động, có tính cạnh tranh cao để thu hút khách hàng gửi tiền. Bên cạnh đó, mạng lưới giao dịch, uy tín thương hiệu cũng là một trong những yếu tố quan trọng, đóng vai trò quyết định không nhỏ khi khách hàng gửi tiền vào Ngân hàng.

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG

Tiêu chí đánh giá của khách hàng về Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum	Hoàn toàn không đồng ý		Khá không đồng ý		Tương đối đồng ý		Khá đồng ý		Rất đồng ý		Tổng	
	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng
Đánh giá về uy tín, thương hiệu												
Mạng lưới giao dịch của Agribank rộng, bố trí hợp lý	3	0.00%	6	2.00%	47	32.33%	83	57.34%	11	8.33%	150	100
Agribank là Ngân hàng có thương hiệu nổi tiếng		0.00%	3	2.00%	29	17.33%	63	43.00%	55	37.67%	150	100
Agribank bảo mật tốt thông tin khách hàng	2	1.00%	6	1.00%	19	13.67%	83	56.66%	40	27.67%	150	100
Kênh cung cấp thông tin của Agribank đa dạng, dễ tiếp cận	2	1.00%	6	1.00%	26	18.33%	95	64.67%	21	15.00%	150	100
Công tác quản lý trang thiết bị, cơ sở vật chất												
Địa điểm giao dịch thuận tiện		0.00%	3	2.00%	23	15.33%	83	55.34%	41	27.33%	150	100
Không gian giao dịch thoải mái, dễ chịu	3	0.00%	9	2.00%	50	35.33%	59	41.34%	29	21.33%	150	100

Tiêu chí đánh giá của khách hàng về Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum	Hoàn toàn không đồng ý		Khá không đồng ý		Tương đối đồng ý		Khá đồng ý		Rất đồng ý		Tổng	
	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng
Cơ sở vật chất, phương tiện giao dịch tốt	1	0.67%	19	12.67%	39	26.00%	71	47.33%	20	13.33%	150	100
Hệ thống ATM rộng, luôn hoạt động tốt	10	6.67%	30	20.00%	63	42.00%	40	26.67%	7	4.66%	150	100
Chất lượng sản phẩm dịch vụ												
Sản phẩm dịch vụ đa dạng	3	0.00%	19	1.00%	33	26.67%	77	55.83%	18	16.50%	150	100
Các mẫu biểu đơn giản, dễ hiểu	5	0.00%	29	2.00%	33	29.06%	66	50.80%	17	18.14%	150	100
Phí giao dịch hợp lý, thay đổi phù hợp, kịp thời	4	2.00%	42	28.00%	68	46.00%	23	15.33%	13	8.67%	150	100
Lãi suất huy động vốn linh hoạt, có tính cạnh tranh	5	3.33%	17	11.33%	73	48.67%	48	32.00%	7	4.67%	150	100
Thường xuyên có chương trình khuyến mại, ưu đãi quà tặng,...	7	4.67%	14	9.33%	45	30.00%	70	46.67%	14	9.33%	150	100
Tác phong của nhân viên												
Thái độ nhân viên Agribank với KH niềm nở, thân thiện, phong cách làm việc chuyên nghiệp	3	0.00%	10	2.00%	26	19.33%	86	60.00%	25	18.67%	150	100

Tiêu chí đánh giá của khách hàng về Agribank - Chi nhánh huyện Đắk Hà Kon Tum	Hoàn toàn không đồng ý		Khá không đồng ý		Tương đối đồng ý		Khá đồng ý		Rất đồng ý		Tổng	
	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng
Nhân viên Agribank hướng dẫn thủ tục cho khách hàng đầy đủ, dễ hiểu		0.00%	5	3.33%	39	26.00%	77	51.34%	29	19.33%	150	100
Nhân viên Agribank xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác	7	4.67%	23	15.33%	40	26.67%	71	47.33%	9	6.00%	150	100
Nhân viên Agribank giải quyết khiếu nại nhanh, hợp lý	7	4.67%	16	14.43%	34	22.00%	65	42.33%	28	16.57%	150	100
Mức độ tình cảm của khách hàng đối với Agribank												
Anh/chị có hài lòng với chất lượng dịch vụ của Agribank	5	3.33%	11	7.33%	29	19.33%	67	44.67%	38	25.34%	150	100
Anh/chị sẽ tiếp tục giao dịch với Agribank	5	0.00%	7	1.00%	23	17.33%	75	52.00%	40	29.67%	150	100
Anh/chị sẽ giới thiệu bạn bè với Agribank	9	0.00%	19	1.00%	32	21.33%	63	58.67%	27	19.00%	150	100