

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ NỘI VỤ

...../.....

...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

LÊ HỒNG DẠ HẠ THU

**HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

THỪA THIÊN HUẾ - NĂM 2017

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ NỘI VỤ

...../.....

...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

LÊ HỒNG DẠ HẠ THU

**HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Chuyên ngành: Tài chính Ngân hàng

Mã số: 60.34.02.01

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. LÊ THỊ ANH VÂN

THỪA THIÊN HUẾ - NĂM 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của bản thân tôi, các kết quả nghiên cứu trong luận văn là xác thực và chưa từng được công bố trong kỳ bất công trình nào khác trước đó.

Tác giả

Lê Hồng Dạ Hạ Thu

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian nghiên cứu và học tập tại Khoa Sau Đại học - Học viện Hành chính Quốc gia, dưới sự hướng dẫn tận tình của các thầy cô, em đã nghiên cứu và tiếp thu được nhiều kiến thức bổ ích, nâng cao trình độ năng lực của bản thân để vận dụng vào công việc hiện tại. Trong đó, luận văn “Huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình” là kết quả của quá trình nghiên cứu trong những năm học vừa qua.

Học viên xin dành lời cảm ơn trân trọng nhất tới **PGS.TS Lê Thị Anh Vân** - người đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ học viên về mọi mặt trong quá trình thực hiện luận văn.

Học viên xin chân thành cảm ơn các thầy, cô giáo đã tham gia giảng dạy, giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập.

Học viên xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo Agribank Chi nhánh Quảng Bình đã tạo điều kiện cho học viên tiếp cận nguồn thông tin để phục vụ cho nghiên cứu luận văn.

Xin cảm ơn các đồng nghiệp, bạn bè và gia đình đã giúp đỡ, động viên, tạo điều kiện cho em trong quá trình học tập và hoàn thành bản luận văn này.

Quảng Bình, ngày 15 tháng 4 năm 2017

Học viên

Lê Hồng Dạ Hạ Thu

MỤC LỤC

Lời cam đoan	
Lời cảm ơn	
Mục lục	
Danh mục các chữ viết tắt	
Danh mục bảng, hình vẽ	
MỞ ĐẦU	1
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG	
THƯƠNG MẠI	10
1.1. Ngân hàng thương mại và vốn của ngân hàng thương mại.....	10
1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của ngân hàng thương mại	10
1.1.2. Vốn của ngân hàng thương mại.....	11
1.2. Huy động vốn tại ngân hàng thương mại	14
1.2.1. Khái niệm huy động vốn tại ngân hàng thương mại	14
1.2.2. Các hình thức huy động vốn tại ngân hàng thương mại.....	15
1.2.3. Nội dung hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại.....	18
1.2.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến huy động vốn tại ngân hàng thương mại.....	22
1.3. Kinh nghiệm huy động vốn của một số ngân hàng thương mại trong nước và bài học rút ra cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Quảng Bình.....	26
1.3.1. Kinh nghiệm huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình.....	26
1.3.2. Kinh nghiệm huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình.....	27
1.3.3. Bài học rút ra cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Quảng Bình	29
Tóm tắt chương 1	30

Chương 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH.....	31
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình	31
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	31
2.2. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình	35
2.2.1. Thực trạng lập kế hoạch huy động vốn	35
2.2.2. Thực trạng tổ chức thực hiện kế hoạch huy động vốn	42
2.2.3. Thực trạng kiểm soát việc thực hiện kế hoạch huy động vốn	54
2.3. Đánh giá huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình	57
2.3.1. Đánh giá theo hệ thống tiêu chí	57
2.3.2. Đánh giá theo nội dung huy động vốn.....	62
Chương 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH	68
3.1. Định hướng phát triển huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình đến năm 2020	68
3.1.1. Mục tiêu phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình	68
3.1.2. Định hướng phát triển huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình.....	69
3.2. Giải pháp hoàn thiện huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình	69
3.2.1. Hoàn thiện lập kế hoạch huy động vốn	69
3.2.2. Hoàn thiện tổ chức thực hiện kế hoạch huy động vốn	72
3.2.3. Hoàn thiện kiểm soát huy động vốn	86

3.2.4. Nhóm các giải pháp khác.....	88
3.3. Một số kiến nghị.....	90
3.3.1. Đối với Chính phủ	90
3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước	91
3.3.3. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.....	92
3.3.4. Đối với Ủy ban Nhân dân tỉnh Quảng Bình	92
KẾT LUẬN	94
TÀI LIỆU THAM KHẢO	95

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Ý nghĩa
ACB	Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu
Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
BIDV	Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
NHTM	Ngân hàng thương mại
No&PTNT	Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
PGD	Phòng giao dịch
Sacombank	Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương tín
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
VCB	Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG, HÌNH VẼ

Danh mục bảng

Bảng 2.1: Cơ cấu lao động theo nghiệp vụ	33
Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn.....	33
Bảng 2.3: Cơ cấu lao động theo độ tuổi.....	34
Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh của Agribank Quảng Bình 2014- 2016	34
Bảng 2.5: Kế hoạch huy động vốn theo kỳ hạn	37
Bảng 2.6: Kế hoạch huy động vốn theo loại tiền	38
Bảng 2.7: Kế hoạch huy động vốn theo đối tượng khách hàng	40
Bảng 2.8: Kế hoạch huy động vốn theo đơn vị trực thuộc	41
Bảng 2.9: Kết quả huy động vốn so với kế hoạch huy động vốn của Agribank Quảng Bình	45
Bảng 2.10: Chính sách lãi suất đối với sản phẩm huy động vốn tại Agribank Quảng Bình	46
Bảng 2.11: Mạng lưới NHTM tại tỉnh Quảng Bình năm 2016.....	48
Bảng 2.12: Quy mô, tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động	58
Bảng 2.13: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn	59
Bảng 2.21: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền.....	59
Bảng 2.14: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng khách hàng.....	60
Bảng 2.15: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo các đơn vị trực thuộc.....	60
Bảng 2.16: Chi phí huy động vốn và tỷ suất chi phí lãi bình quân.....	61
Bảng 2.17: Thị phần huy động vốn của các NHTM trên địa bàn Quảng Bình.....	62
Bảng 2.18: Mối quan hệ giữa tổng vốn huy động và tổng dư nợ tín dụng	62

Danh mục hình vẽ

Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của Agribank Quảng Bình	32
Hình 2.2: Bộ máy huy động vốn tại Agribank Quảng Bình	42
Hình 2.3: Tình hình cán bộ nhân viên huy động vốn tại Agribank Quảng Bình	43

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngân hàng ngày nay là một trong những mảnh ghép quan trọng nhất của nền kinh tế thị trường. Ngân hàng có vai trò quan trọng đối với việc ổn định và phát triển kinh tế của một đất nước. Nền kinh tế của một quốc gia chỉ phát triển với tốc độ cao và ổn định khi có chính sách tài chính tiền tệ đúng đắn. Đồng thời hệ thống ngân hàng phải hoạt động đủ mạnh và có hiệu quả cao, có khả năng thu hút tập trung các nguồn vốn và phân bổ có hiệu quả các nguồn vốn đó.

Tại Việt Nam, từ khi thực hiện chính sách đổi mới và mở cửa nền kinh tế, chuyển nền kinh tế hoạt động theo cơ chế kế hoạch hoá tập trung bao cấp sang nền kinh tế thị trường có sự quản lý của Nhà nước theo định hướng xã hội chủ nghĩa, hệ thống ngân hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế đất nước, đặc biệt là trong công cuộc công nghiệp hoá - hiện đại hoá đất nước. Các NHTM hoạt động theo cơ chế đi vay để cho vay. Trong đó, hoạt động đi vay tức huy động vốn là một hoạt động cơ bản tạo nguồn vốn để ngân hàng thực hiện hoạt động cho vay và các hoạt động đầu tư tài chính khác. Do đó, hoạt động huy động vốn đóng vai trò quan trọng trong hoạt động chung của NHTM.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (NHNo&PTNT) - Chi nhánh Quảng Bình được thành lập từ năm 1988 tại thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình. Từ đó đến nay Chi nhánh đã có những bước phát triển vượt bậc, đạt được nhiều thành tựu to lớn, tuy nhiên vẫn còn những hạn chế nhất định, đặc biệt trong hoạt động huy động vốn. Do tính chất cạnh tranh ngày một lớn từ phía các NHTM trên địa bàn tỉnh Quảng Bình mà hoạt động huy động vốn tại Chi nhánh gặp rất nhiều khó khăn. Kết quả hoạt động này trong thời gian qua cho thấy còn hạn chế về quy mô nguồn vốn huy động, sự bền vững về số lượng và chất lượng nguồn vốn. 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 đặc biệt

quan tâm.

Xuất phát từ thực tiễn đó, học viên lựa chọn đề tài: “**Huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình**” làm đối tượng nghiên cứu với mục tiêu phân tích, đánh giá thực trạng huy động vốn tại Chi nhánh, từ đó đề xuất những giải pháp nhằm phát triển hoạt động huy động vốn tại Chi nhánh trong thời gian tới.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Vấn đề huy động vốn của các NHTM tại Việt Nam đã có nhiều tác giả nghiên cứu trong nhiều năm qua với nhiều công trình, bài báo, bài viết,... mà có thể kể đến một số tác giả và công trình tiêu biểu như:

(1). Đường Thị Thanh Hải (2012), “*Ngân hàng thương mại Việt Nam: Nâng cao hiệu quả huy động vốn*”, bài báo đăng tại *Tạp chí Tài chính* ngày 12/6/2012. Tác giả đã chỉ rõ 04 yếu tố ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động huy động vốn của NHTM, đó là: Quy mô hoạt động của ngân hàng, cơ cấu vốn của ngân hàng, vị thế của ngân hàng trên thị trường, năng lực cạnh tranh của ngân hàng. Đồng thời, tác giả cũng đã đưa ra hai nhóm giải pháp để nâng cao hiệu quả huy động vốn của NHTM gồm: *Thứ nhất*, nhận diện và ứng phó với những yếu tố tác động từ bên ngoài như chu kỳ phát triển kinh tế, môi trường pháp lý, môi trường cạnh tranh, thói quen tiết kiệm của dân cư. *Thứ hai*, chủ động hoạch định hoạt động kinh doanh của ngân hàng ở một số khía cạnh như chiến lược kinh doanh của ngân hàng; các hình thức huy động vốn, chất lượng các dịch vụ do ngân hàng cung ứng, hệ thống mạng lưới phân phối; chính sách lãi suất; việc đổi mới công nghệ mà nhất là khâu thanh toán; hoạt động marketing ngân hàng; việc nâng cao uy tín của ngân hàng.

(2). Nguyễn Văn Thanh (2011), “*Giải pháp đa dạng các hình thức huy động vốn và sử dụng vốn của Ngân hàng Công thương Việt Nam*” Luận án tiến sĩ, Trường Đại học kinh tế quốc dân Hà Nội. Luận án đã góp phần làm giàu thêm cơ sở lý luận của việc thiết lập các hình thức huy động và sử dụng vốn của NHTM trong nền kinh tế thị trường; phân tích thực trạng huy động và sử dụng vốn của Ngân hàng Công thương Việt Nam; trong đề tài này tác giả cũng đã đưa ra một số giải

pháp nhằm đa dạng hoá các hình thức huy động và sử dụng vốn của Ngân hàng Công thương Việt Nam.

(3). Nguyễn Thị Lê Hoa (2013), *“Hoàn thiện công tác quản lý huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ”*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên. Luận văn đã khái quát một số vấn đề lý luận về huy động vốn và quản lý huy động vốn tại NHTM; phân tích thực trạng huy động vốn của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ. Đồng thời tác giả cũng đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng huy động vốn tại Chi nhánh, các giải pháp gồm: Đa dạng hoá các hình thức huy động vốn; áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt, hợp lý; phát triển các sản phẩm, dịch vụ liên quan đến huy động vốn; củng cố và mở rộng mạng lưới kinh doanh; tăng cường công tác marketing; đẩy mạnh huy động vốn trung và dài hạn; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Nhìn chung, đề tài đã phân tích được thực trạng huy động vốn tại Chi nhánh, đưa ra được một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng huy động vốn của Chi nhánh. Tuy nhiên, việc tổng hợp những lý thuyết liên quan đến vấn đề nghiên cứu của đề tài còn khá đơn giản.

(4). Phạm Thị Thanh Thủy (2009), *“Nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hoàn Kiếm”*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Luận văn đã khái quát một số lý thuyết liên quan đến hoạt động huy động vốn và hiệu quả hoạt động huy động vốn của NHTM; phân tích thực trạng hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hoàn Kiếm. Đồng thời luận văn cũng đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn của Chi nhánh, các giải pháp gồm: Xây dựng chiến lược trong cơ cấu huy động vốn; tăng cường các hoạt động tiếp thị, quảng cáo trong huy động vốn; mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng; đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với đội ngũ cán bộ ngân hàng; thực hiện chiến lược cạnh tranh huy động vốn năng động và hiệu quả; tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát; đầu tư hoàn thiện và hiện đại hoá công nghệ ngân hàng; xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt; nhanh chóng mở rộng dịch vụ mới, đa dạng hoá

các hình thức huy động, tăng cường các khoản thu từ dịch vụ.

(5). Từ Thị Thu Hiền (2014), “*Quản lý hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hà Tĩnh*”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội. Luận văn đã hệ thống hoá những vấn đề lý luận về hoạt động huy động vốn tại NHTM như: Khái niệm, các hình thức huy động vốn, các nhân tố ảnh hưởng tới việc quản lý hoạt động huy động vốn; nội dung và vai trò của quản lý hoạt động huy động vốn...; phân tích thực trạng quản lý hoạt động huy động vốn tại Vietinbank Hà Tĩnh trong những năm gần đây, chỉ ra được những kết quả đạt được, những mặt hạn chế và nguyên nhân của việc quản lý hoạt động huy động vốn tại Vietinbank Hà Tĩnh. Trên cơ sở đó, đề tài đã đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện quản lý hoạt động huy động vốn tại VTB Hà Tĩnh.

(6). Nguyễn Thị Kiều Trang (2015), “*Quản lý hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Việt Trì*”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội. Luận văn đã hệ thống hoá một số vấn đề lý luận liên quan đến huy động vốn của NHTM như khái niệm, các nhân tố ảnh hưởng, một số thước đo hoạt động huy động vốn của NHTM và lý luận về quản lý hoạt động huy động vốn của NHTM; phân tích thực trạng quản lý hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Việt Trì. Đồng thời, luận văn cũng đã đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động huy động vốn của Chi nhánh, các giải pháp gồm: Hoàn thiện công tác quản lý nguồn nhân lực; hoàn thiện công tác quản lý hoạt động marketing; hoàn thiện quản lý hoạt động chất lượng; hoàn thiện quản lý hoạt động sản xuất dịch vụ.

(7). Lê Thị Nguyệt Nga (2015), “*Huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh huyện Bó Trách, Quảng Bình*”, Luận văn thạc sĩ, Học viện Hành chính Quốc gia. Luận văn đã hệ thống hoá một số vấn đề lý thuyết liên quan đến huy động vốn của NHTM như khái niệm, phân loại và vai trò hoạt động huy động vốn của NHTM, các hình thức huy động vốn, một số chỉ tiêu phản ánh và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của NHTM; phân tích thực trạng huy động vốn

tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh huyện Bồ Trách, Quảng Bình. Đồng thời, luận văn đã đưa ra một số giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động huy động vốn của Chi nhánh, gồm: Thực hiện chính sách huy động vốn hợp lý; xây dựng và thực hiện chính sách khách hàng có hiệu quả; nâng cao uy tín, thương hiệu và thực hiện tốt marketing ngân hàng; đẩy mạnh công tác đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên của ngân hàng; tăng cường công tác quản lý, điều hành; quản trị rủi ro và thanh tra kiểm tra trong hoạt động huy động vốn; tăng cường cơ sở vật chất, hiện đại hóa hệ thống công nghệ và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động huy động vốn.

(8). Đinh Thị Quỳnh Như (2015), “*Huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Lý Thường Kiệt, Quảng Bình*”, Luận văn thạc sĩ, Học viện Hành chính Quốc gia. Luận văn đã hệ thống hoá một số lý thuyết liên quan đến hoạt động huy động vốn của NHTM; phân tích thực trạng huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Lý Thường Kiệt, Quảng Bình. Đồng thời, luận văn cũng đã đưa ra một số giải pháp tăng cường hoạt động huy động vốn của Chi nhánh, gồm: Đa dạng hoá các sản phẩm huy động vốn; xây dựng chiến lược trong cơ cấu huy động vốn; phát triển và nâng cao các dịch vụ ngân hàng hỗ trợ cho huy động tiền gửi; phát triển mạng lưới hoạt động; đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với đội ngũ cán bộ ngân hàng; xây dựng chính sách khách hàng hợp lý; tăng cường chiến lược marketing ngân hàng.

(9). Nguyễn Thanh Chúc (2012), “*Nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ*”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên. Luận văn đã hệ thống hoá một số vấn đề lý thuyết về huy động vốn và hiệu quả huy động vốn của NHTM; phân tích thực trạng hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ. Đồng thời, luận văn cũng đã đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn của Chi nhánh, gồm: Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt; mở rộng mạng lưới huy động vốn; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; nâng cao hiệu quả hoạt động truyền thông, tiếp thị và

quảng bá; phát triển các dịch vụ có liên quan đến hoạt động huy động vốn.

(10). Mai Trần Nhân (2015), “*Hoạt động huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Hoàng Quốc Việt*”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội. Luận văn đã hệ thống hoá một số lý thuyết liên quan đến hiệu quả huy động vốn của NHTM; phân tích thực trạng huy động vốn và đánh giá hiệu quả huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Hoàng Quốc Việt. Đồng thời, luận văn cũng đưa ra một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn của Chi nhánh, tuy nhiên các giải pháp đưa ra phần lớn mang tính chung chung, lý thuyết, khó áp dụng trong thực tế.

Nhìn chung, các nghiên cứu trên đây đều có những đóng góp tích cực cho hoạt động huy động vốn của NHTM cả về lý luận và thực tiễn nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn hoặc tăng cường hoạt động huy động vốn tại đơn vị mà đề tài nghiên cứu. Đối với NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình từ năm 2010 đến nay chưa có đề tài nghiên cứu nào về hoạt động huy động vốn để có thể đưa ra những giải pháp nhằm tăng cường hoạt động huy động vốn của Chi nhánh. Do vậy, đề tài “*Huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình*” mà tác giả thực hiện là hoàn toàn mới và kỳ vọng sẽ có những đóng góp tích cực nhất định cho hoạt động huy động vốn của Chi nhánh trong những năm tới.

2. Câu hỏi nghiên cứu

Luận văn sẽ tập trung trả lời một số câu hỏi cơ bản sau:

- Huy động vốn tại NHTM là gì? Có những nguyên tắc và hình thức huy động vốn nào?

- Huy động vốn tại NHTM có những nội dung cơ bản nào?

- Có thể sử dụng những tiêu chí nào để đánh giá kết quả huy động vốn tại NHTM? Có những nhân tố nào ảnh hưởng đến huy động vốn tại NHTM?

- Thực trạng huy động vốn tại NNHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình giai đoạn 2014-2016 như thế nào? Còn tồn tại những hạn chế nào và nguyên nhân nào dẫn đến những hạn chế đó?

- Cần phải thực hiện những giải pháp nào để hoàn thiện hoạt động huy động vốn tại NNHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình?

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là trên cơ sở lý luận và phân tích thực trạng huy động vốn tại NNHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình để đề xuất những giải pháp có căn cứ khoa học nhằm hoàn thiện công tác huy động vốn này.

Để thực hiện được mục tiêu nghiên cứu đó, luận văn xác định những nhiệm vụ nghiên cứu cụ thể sau:

- Phân tích thực trạng huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình trong giai đoạn 2014-2016; Qua đó chỉ ra những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế trong công tác huy động vốn tại Chi nhánh.

- Đề xuất những giải pháp chủ yếu nhằm hoàn thiện hoạt động huy động vốn của NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình đến năm 2020.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:*

Hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình.

- *Phạm vi nghiên cứu:*

+ Phạm vi về nội dung: Nghiên cứu hoạt động huy động vốn của NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình tiếp cận theo nội dung huy động vốn: *Lập kế hoạch huy động vốn; Tổ chức thực hiện kế hoạch huy động vốn; Kiểm soát việc thực hiện kế hoạch huy động vốn.*

+ Phạm vi về không gian: Nghiên cứu tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình.

+ Phạm vi về thời gian: Số liệu sử dụng trong luận văn được thu thập, xử lý trong giai đoạn 2014-2016; những phương hướng và giải pháp được đề xuất đến năm 2020.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Quy trình nghiên cứu

Bước 1: Nghiên cứu tài liệu nhằm xác định khung lý thuyết về huy động vốn tại Ngân hàng thương mại.

Bước 2: Thu thập thông tin, số liệu và tiến hành phân tích thực trạng huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình trong giai đoạn 2014-2016.

Bước 3: Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình đến năm 2020.

5.2. Phương pháp thu thập và xử lý thông tin

Luận văn chỉ sử dụng hệ thống thông tin thứ cấp được thu thập từ các nguồn:

- Các báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình các năm từ 2014 đến 2016.

- Các báo cáo liên quan đến hoạt động huy động vốn của NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình các năm từ 2014 đến 2016.

- Các văn bản của ngành, của NHNN quy định và hướng dẫn công tác quản lý vốn, huy động vốn; Các văn bản của ngành quy định và hướng dẫn nghiệp vụ quản lý vốn, huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam.

- Những số liệu đã được công bố qua sách, báo, tạp chí, tài liệu khoa học đã nghiên cứu về vốn và quản lý huy động vốn tại các NHTM.

- Các đề tài nghiên cứu, luận án, luận văn liên quan đến quản lý huy động vốn tại NHTM.

Những thông tin thứ cấp sau khi thu thập được sẽ được phân loại, chọn lọc để sử dụng trong quá trình phân tích.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

- *Về mặt lý luận:* Đề tài khái quát, bổ sung và góp phần làm giàu thêm khung lý luận cho nghiên cứu về hoạt động huy động vốn tại NHTM. Cụ thể, luận văn làm rõ các tiêu chí đánh giá, các nội dung và các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn tại NHTM...

- *Về mặt thực tiễn:* Đề tài phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động huy động

vốn tại Ngân hàng No&PTNT Việt Nam Chi nhánh Quảng Bình trong giai đoạn 2014-2016; đồng thời đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động huy động vốn của Chi nhánh. Do đó, đề tài sẽ có giá trị tham khảo đối với các nhà quản lý Chi nhánh cũng như trở thành tài liệu tham khảo hữu ích cho những cá nhân, tổ chức quan tâm.

7. Kết cấu của đề tài

Nội dung chính của luận văn gồm 03 chương:

***Chương 1:** Cơ sở lý luận về huy động vốn tại ngân hàng thương mại.*

***Chương 2:** Phân tích thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình.*

***Chương 3:** Định hướng và giải pháp hoàn thiện huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình.*

Chương 1:
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HUY ĐỘNG VỐN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Ngân hàng thương mại và vốn của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của ngân hàng thương mại

Cho đến nay đã có nhiều tổ chức, cá nhân nghiên cứu và đưa ra những khái niệm khác nhau về NHTM, đáng kể đến là một số khái niệm như:

Theo Đạo luật ngân hàng của Pháp năm 1941 cho rằng: NHTM là những xí nghiệp hay cơ sở hành nghề thường xuyên nhận của công chúng dưới hình thức ký thác hay hình thức khác các số tiền mà họ dùng vào các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay tài chính.

Luật Ấn Độ năm 1959 (ban hành năm 1950, bổ sung năm 1959) thì cho rằng: NHTM là cơ sở nhận các khoản tiền ký thác để cho vay hay tài trợ, đầu tư.

Còn tại Mỹ người ta xem NHTM 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.

Tại Việt Nam, Luật các tổ chức tín dụng năm 2010, tại Khoản 3, Điều 4 quy định: (i) *Ngân hàng* là loại hình tổ chức tín dụng có thể được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng bao gồm ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác xã; (ii) *NHTM* là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng nhằm mục tiêu lợi nhuận.

Tổng hợp những khái niệm trên, ta có thể đưa ra khái niệm NHTM như sau: *Ngân hàng thương mại là một định chế tài chính cung cấp các dịch vụ tài chính đa dạng mà cơ bản gồm một số dịch vụ như nhận tiền gửi, cho vay và cung ứng các dịch vụ thanh toán. Các dịch vụ mà NHTM cung cấp cũng thường xuyên thay đổi, phát sinh tùy vào sự thay đổi nhu cầu của thị trường, sự thay đổi các điều kiện kinh tế, xã hội, khoa học, công nghệ, chính trị.*

NHTM có một số đặc điểm cơ bản như sau:

Thứ nhất, NHTM là tổ chức kinh doanh hoạt động vì mục tiêu lợi nhuận, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, cung cấp các dịch vụ tài chính. Nguồn thu của NHTM gồm 02 nguồn chính: (1) thu từ chênh lệch giá từ nghiệp vụ huy động vốn dưới các hình thức khác nhau với nghiệp vụ cấp tín dụng cho các khách hàng có nhu cầu về vốn; (2) thu phí dịch vụ từ các dịch vụ về tiền tệ, thanh toán, ngoại hối.

Thứ hai, NHTM sử dụng nguồn vốn chủ yếu trong hoạt động kinh doanh của mình là nguồn vốn huy động từ bên ngoài, vốn tự có của NHTM thường chiếm tỷ trọng thấp trong nguồn vốn kinh doanh.

Thứ ba, tỷ trọng tài sản cố định chiếm tỷ trọng thấp trong tổng tài sản, tài sản của NHTM chủ yếu tồn tại dưới dạng tài sản tài chính như các loại kỳ phiếu, cổ phiếu, hợp đồng tín dụng và các tài sản có giá khác.

Thứ tư, hoạt động kinh doanh của NHTM chịu sự tác động rất lớn bởi các chính sách, quy định của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước (NHNN). Chính sách tài khóa, tiền tệ,... của Chính phủ hay các quy định của NHNN chẳng hạn tăng/giảm tỷ lệ dự trữ bắt buộc,... đều có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của các NHTM.

1.1.2. Vốn của ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Khái niệm vốn của ngân hàng thương mại

NHTM là tổ chức tín dụng có hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi, cho vay, cung ứng các phương tiện thanh toán và các dịch vụ ngân hàng khác. Hoạt động chủ yếu của các NHTM ở Việt Nam hiện nay vẫn là đi vay và để cho vay, hay các NHTM sử dụng các công cụ tạo lập vốn của mình nhằm thu hút vốn từ nhiều nguồn để đầu tư vào quá trình tái sản xuất của xã hội. Các nguồn đó thực chất là một bộ phận thu nhập quốc dân tạm thời nhàn rỗi trong quá trình sản xuất, phân phối và tiêu dùng, được chuyển nhượng cho ngân hàng quyền sử dụng vốn tiền tệ để có một khoản thu nhập hay mục đích lợi ích khác. NHTM đã thực hiện vai trò tập trung vốn và phân phối vốn dưới hình thức tiền tệ, làm tăng nhanh quá trình luân chuyển vốn, phục vụ và kích thích mọi hoạt động kinh tế phát triển. Đồng thời, chính các hoạt động đó lại quyết định đến việc tồn tại và phát triển hoạt

động kinh doanh của NHTM.

Vốn của NHTM đóng vai trò quan trọng không chỉ trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng mà còn trong cả quá trình phát triển kinh tế xã hội của đất nước. NHTM lấy tiền tệ làm đối tượng kinh doanh, do đó, biểu hiện của vốn trong kinh doanh ngân hàng chủ yếu là tiền. Vốn của ngân hàng cũng có thể thuộc quyền sở hữu của chủ ngân hàng hoặc vay từ bên ngoài. Việc sử dụng vốn phải đáp ứng yêu cầu lợi nhuận và an toàn.

Như vậy, có thể khái quát khái niệm vốn của NHTM như sau: ***Vốn của NHTM là những giá trị tiền tệ do NHTM tạo lập và huy động được, dùng để cho vay, đầu tư hoặc thực hiện các dịch vụ kinh doanh khác.***

Nhờ việc có được nguồn vốn, các ngân hàng có thể tiến hành kinh doanh: cho vay, bảo lãnh, cho thuê... Nói chung vốn của ngân hàng chi phối toàn bộ và quyết định đối với việc thực hiện các chức năng của NHTM.

1.1.3.2. Phân loại vốn của ngân hàng thương mại

Nguồn vốn của NHTM bao gồm 5 loại: (1) *Vốn tự có hay vốn điều lệ*; (2) *Vốn đi vay*; (3) *Vốn huy động*; (4) *Vốn điều chuyển*; (5) *Vốn khác*.

- *Vốn tự có*: Là những giá trị tiền tệ do ngân hàng tạo lập được thuộc về sở hữu của ngân hàng. Đây là loại vốn ngân hàng có thể sử dụng lâu dài để hình thành nên trang thiết bị, nhà cửa cho ngân hàng. Vốn này chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng nguồn vốn của ngân hàng song lại là điều kiện pháp lý bắt buộc khi thành lập một ngân hàng. Vốn tự có gồm vốn tự có cơ bản và vốn tự có bổ sung.

- *Vốn đi vay*: Nguồn vốn đi vay là nguồn vốn được hình thành bởi các mối quan hệ giữa các tổ chức tín dụng với nhau hoặc giữa các tổ chức tín dụng với NHNN. Nguồn vốn này bao gồm: Nguồn vốn vay của các tổ chức tín dụng khác và nguồn vốn vay của NHNN. Nguồn vốn này thường chiếm tỷ trọng không lớn trong tổng nguồn vốn kinh doanh của NHTM, nhưng nó góp phần gia tăng nguồn vốn, mở rộng kinh doanh của ngân hàng, bảo đảm khả năng thanh toán thường xuyên và nâng cao hiệu suất sử dụng vốn.

- *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. Vốn huy động gồm có: Vốn tiền gửi và phát hành những giấy tờ có giá.

- *Vốn điều chuyển*: Vốn điều chuyển là nguồn vốn mà chi nhánh điều chuyển từ hội sở hay các chi nhánh khác trong cùng hệ thống khi nguồn vốn huy động không đủ để đáp ứng cho nhu cầu kinh doanh của ngân hàng. Vốn điều chuyển không thuộc bộ phận nguồn vốn của NHTM mà nó chỉ tồn tại ở các chi nhánh ngân hàng. Nguồn vốn điều chuyển có lãi suất cao hơn vốn huy động, chênh lệch với lãi suất cho vay theo biên độ không được vượt quá 0,3%.

- *Vốn khác*: Là toàn bộ giá trị tiền tệ mà ngân hàng huy động được thông qua việc cung cấp các phương tiện thanh toán và cung cấp các dịch vụ ủy thác đầu tư. Bao gồm nguồn ủy thác, nguồn thanh toán và các nguồn khác.

1.1.3.3. Vai trò của vốn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại

Thứ nhất, vốn là cơ sở để NHTM tổ chức mọi hoạt động kinh doanh. NHTM là tổ chức kinh tế kinh doanh loại hàng hóa đặc biệt đó là tiền tệ. Vốn không chỉ là phương tiện kinh doanh mà còn là đối tượng kinh doanh.

Thứ hai, vốn của ngân hàng sẽ quyết định quy mô hoạt động tín dụng và các hoạt động khác của ngân hàng. Những ngân hàng có nguồn vốn lớn thì lượng cung tiền đến khách hàng sẽ lớn nên mới có thể cấp tín dụng đến khách hàng với quy mô lớn và ngược lại nếu ngân hàng có lượng vốn hạn hẹp sẽ dẫn đến quy mô cấp tín dụng đến khách hàng bị hạn chế.

Thứ ba, vốn quyết định đến năng lực thanh toán và đảm bảo uy tín của ngân hàng. Khi đã tạo được niềm tin với khách hàng thì thông qua khách hàng, thương hiệu của ngân hàng ngày càng được quảng bá rộng rãi, uy tín của ngân hàng ngày càng được nâng cao trên thị trường.

Thứ tư, vốn quyết định năng lực cạnh tranh của ngân hàng. Trong quan hệ giao dịch thì khách hàng thường có xu hướng tìm đến những NHTM có tiềm lực tài chính dồi dào, lành mạnh, điều này lại giúp ngân hàng có điều kiện mở rộng quy mô tín dụng, chủ động thời gian, thời hạn cho vay, thậm chí quyết định mức lãi suất ưu

đãi cho mình, mở rộng hoạt động kinh doanh, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ, phân tán rủi ro, mở rộng nguồn vốn, tăng sức cạnh tranh của mình trên thị trường.

1.2. Huy động vốn tại ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm huy động vốn tại ngân hàng thương mại

NHTM hiện đại hoạt động với ba nghiệp vụ chính đó là: nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ tín dụng và nghiệp vụ cung ứng dịch vụ ngân hàng như: dịch vụ tư vấn, thanh toán hộ, giữ hộ... Ba nghiệp vụ này có quan hệ mật thiết, tác động hỗ trợ thúc đẩy nhau cùng phát triển, tạo nên uy tín và thế mạnh cạnh tranh cho các NHTM, các nghiệp vụ này đan xem lẫn nhau trong quá trình hoạt động của ngân hàng, tạo nên một chỉnh thể thống nhất trong quá trình hoạt động kinh doanh của NHTM. Trong đó, nghiệp vụ huy động vốn phản ánh quá trình hình thành vốn cho hoạt động kinh doanh của NHTM.

Hiện nay, có khá nhiều quan điểm về huy động vốn tại NHTM như:

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

- Huy động vốn là nghiệp vụ cơ bản của NHTM nhằm tạo lập và duy trì nguồn vốn kinh doanh cho ngân hàng. Huy động vốn là các hình thức hoạt động khác nhau của ngân hàng nhằm thu hút vốn từ các tổ chức, cá nhân, các thành phần khác trong nền kinh tế để phục vụ mục đích kinh doanh của mình.

- Huy động vốn của ngân hàng có thể hiểu là những công cụ, cách thức, phương pháp và chương trình cụ thể nhằm thu hút sự chú ý của các cá nhân, các tổ chức và từ đó gửi tiền vào ngân hàng trên cơ sở hai bên đều có lợi.

Như vậy, khái niệm huy động vốn được thống nhất sử dụng trong luận văn như sau: ***Huy động vốn tại ngân hàng thương mại là quá trình ngân hàng sử dụng các chính sách, công cụ, cách thức để thu hút nguồn vốn nhàn rỗi của các cá nhân,***

tổ chức kinh tế, xã hội dưới dạng tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, phát hành các chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và các giấy tờ có giá khác, tạo nên một nguồn tài chính được ngân hàng sử dụng để kinh doanh sinh lời và trả lại một phần lợi nhuận này cho người gửi thông qua công cụ lãi suất. 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.

1.2.2. Các hình thức huy động vốn tại ngân hàng thương mại

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:

1.2.2.1. Phân loại theo đối tượng huy động

Thứ nhất, 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.

Thứ hai, 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.

Thứ ba, 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 NHTM. Trong số những người cho ngân hàng vay có một người đặc biệt đó là NHNN. NHNN đóng vai trò là người cho vay cuối cùng để cứu cho các NHTM 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.

1.2.2.2. Phân loại căn cứ theo thời gian

Thứ nhất, 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 hoá 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.

Thứ hai, 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 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.

Thứ ba, huy động dài hạn: 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.

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

Hình thức phân loại này là hình thức chủ yếu được các NHTM sử dụng hiện nay, bao gồm:

Thứ nhất, huy động vốn qua nghiệp vụ nhận tiền gửi: huy động tiền gửi không kỳ hạn, huy động tiền gửi có kỳ hạn, huy động tiền gửi tiết kiệm.

- *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

thẻ 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.

- *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.

- *Huy động tiền gửi tiết kiệm*: Đây là hình thức phổ biến nhất, lâu đời nhất của các NHTM. Bao gồm các loại sau:

+ 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: là loại hình tiết kiệm phổ biến nhất hiện nay. Người gửi tiền gửi vào ngân hàng và rút ra sau những thời hạn xác định: 3 tháng, 6 tháng...và 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.

+ 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.

Thứ hai, 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 NHTM 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.

Tuy nhiên hiện nay, theo quy định này của NHNN, từ ngày 1/9/2012, các tổ

chức tín dụng không được gửi tiền, nhận tiền gửi (trừ tiền thanh toán) tại tổ chức tín dụng khác và nếu muốn được giao dịch liên ngân hàng phải không có các khoản nợ quá hạn đối với các giao dịch từ 10 ngày trở lên tại thời điểm thực hiện giao dịch (đối với bên đi vay), nên nhu cầu vốn ngắn hạn cũng tăng lên. Do vậy, các ngân hàng gặp khó về vốn không thể nhờ cậy vào thị trường liên ngân hàng như trước, mà buộc phải đẩy mạnh huy động vốn từ dân cư.

- *Vay từ Ngân hàng Nhà nước:* Khi NHTM 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 Nhà nước. Ngân hàng Nhà nước cho vay dưới hình thức tái chiết khấu thương phiếu. Tuy nhiên việc vay này cũng có một số khó khăn do Ngân hàng Nhà nước chỉ cho NHTM một hạn mức tái chiết khấu và việc cho vay này lại nằm trong định hướng của chính sách tài chính quốc gia.

Thứ ba, huy động vốn qua phát hành các công cụ nợ: Đây là hình thức huy động vốn có hiệu quả khá cao của các NHTM. 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. Do đó, ngân hàng cần 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. Để vay trên thị trường, ngân hàng có thể phát hành kỳ phiếu và trái phiếu.

Thứ tư, 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 NHTM 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.

1.2.3. Nội dung hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.2.3.1. Lập kế hoạch huy động vốn

Để công tác huy động vốn có hiệu quả cao thì NHTM phải xây dựng kế hoạch huy động vốn. Xây dựng kế hoạch huy động vốn giúp cho NHTM phác thảo

những ý tưởng và định hướng phát triển của ngân hàng bằng cách chỉ ra những rủi ro mà NHTM có thể gặp phải và những cơ hội có thể xảy ra. Nó giúp NHTM khắc phục những bất trắc trong việc huy động vốn, bảo quản và sử dụng vốn cũng như các hoạt động kinh doanh khác của NHTM, do sự thiếu thông tin hoặc méo mó thông tin thị trường.

- *Các nguyên tắc xây dựng kế hoạch huy động vốn tại NHTM:*

+ *Nguyên tắc thống nhất:* Nguyên tắc này yêu cầu đảm bảo sự phân chia và phối hợp chặt chẽ trong quá trình xây dựng, triển khai tổ chức thực hiện kế hoạch huy động vốn tại ngân hàng.

+ *Nguyên tắc linh hoạt:* Bên cạnh việc xây dựng kế hoạch huy động vốn phải căn cứ trên các điều kiện cụ thể về nguồn lực, thị trường và các điều kiện kinh doanh khác của NHTM thì yêu cầu đặt ra là kế hoạch huy động vốn phải có tính thích nghi cao, có khả năng điều chỉnh linh hoạt trước những biến động của môi trường kinh doanh.

+ *Nguyên tắc khả thi:* Nguyên tắc này thể hiện ở tính khả thi ở các mục tiêu huy động vốn đặt ra. Muốn được như vậy thì hệ thống các mục tiêu kế hoạch được đưa ra phải được xây dựng trên quá trình phân tích, dự báo thị trường khách quan, chính xác.

- *Quy trình xây dựng kế hoạch huy động vốn tại NHTM:*

Cũng giống như việc xây dựng kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp, việc xây dựng kế hoạch huy động vốn tại NHTM gồm những công việc sau:

+ *Nghiên cứu - dự báo thị trường*

+ *Thiết lập các mục tiêu*

+ *Xây dựng các phương án*

+ *Đánh giá các phương án và lựa chọn phương án tối ưu*

+ *Ra quyết định và thể chế hoá quyết định*

1.2.3.2. Tổ chức thực hiện kế hoạch huy động vốn

Việc tổ chức thực hiện kế hoạch huy động vốn tại NHTM bao gồm nhiều công việc khác nhau. Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu của luận văn, học viên

sẽ giới hạn nghiên cứu nội dung này theo 02 nội dung cơ bản: *tổ chức bộ máy quản lý huy động vốn tại NHTM; xây dựng các chính sách marketing thực hiện kế hoạch huy động vốn tại NHTM*. Nội dung cụ thể như sau:

Thứ nhất, tổ chức bộ máy quản lý huy động vốn tại NHTM

Bộ máy quản lý huy động vốn có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc hiện thực hóa kế hoạch huy động vốn của NHTM. Việc tổ chức bộ máy bao gồm 02 nội dung chính:

- *Đầu tiên là xác định cơ cấu tổ chức của bộ máy*. Tùy theo quy mô của từng NHTM mà bộ máy quản lý huy động vốn có thể khác nhau. Nhưng nhìn chung cơ cấu bộ máy quản lý huy động vốn thường bao gồm: ban giám đốc, phòng quản trị tín dụng, phòng khách hàng doanh nghiệp, phòng khách hàng cá nhân, các phòng giao dịch, các bộ phận khác có liên quan. NHTM sẽ dựa trên tình hình kinh doanh của phòng giao dịch, của NHTM, của địa bàn nơi phòng giao dịch, NHTM hoạt động mà phòng kế hoạch đưa ra các ý kiến đóng góp xây dựng kế hoạch huy động vốn. Đồng thời, các bộ phận này cũng trực tiếp tiếp xúc khách hàng, tìm kiếm khách hàng... để thực hiện kế hoạch huy động vốn.

- *Tổ chức nguồn nhân lực của bộ máy quản lý huy động vốn*. Nguồn nhân lực của bộ máy quản lý huy động vốn rất quan trọng, nó chính là nhân tố chính, quan trọng nhất của công tác quản lý. Nếu một ngân hàng có cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý huy động vốn tốt, hoàn chỉnh mà không có đội ngũ cán bộ quản lý huy động vốn có trình độ chuyên môn cao thì bản kế hoạch mà họ lập ra cũng không có tính hiệu quả cao, không có tính khả thi cao.

Thứ hai, xây dựng các chính sách marketing thực hiện kế hoạch huy động vốn tại NHTM

Chính sách marketing thực hiện kế hoạch huy động vốn tại NHTM là một trong những yếu tố quyết định tới sự thành công của công tác huy động vốn. Tại mỗi thời kỳ, thậm chí tại các thời điểm khác nhau nhu cầu vốn của NHTM cũng có những thay đổi khác nhau. Do đó, chính sách huy động vốn cũng cần thường xuyên có sự điều chỉnh sao cho phù hợp với tình hình của NHTM. Có rất nhiều yếu tố cấu

thành chính sách marketing nhằm huy động vốn, tuy nhiên ở đây luận văn chỉ xem xét một số nội dung chủ yếu của chính sách marketing nhằm huy động vốn, gồm:

- Chính sách sản phẩm:

Bản thân ngân hàng là một dạng doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ tiền tệ. Hoạt động ngân hàng không tạo ra các sản phẩm cụ thể nhưng với việc đáp ứng cho khách hàng các nhu cầu về dịch vụ về tiền tệ, về thanh toán, về vốn thì ngân hàng đã gián tiếp tạo ra các sản phẩm trong nền kinh tế. Khách hàng gắn kết với ngân hàng thông qua việc sử dụng các sản phẩm của ngân hàng.

- Chính sách lãi suất:

Lãi suất được hiểu là giá cả của quyền được sử dụng vốn vay trong một thời gian nhất định mà người sử dụng trả cho người sở hữu nó. Như vậy lãi suất liên quan trực tiếp đến các nguồn tiền mà ngân hàng huy động. Mặc dù tại mỗi thời kỳ khác nhau thì mức lãi suất của ngân hàng đưa ra là khác nhau nhưng vẫn phải đảm bảo yếu tố hấp dẫn với khách hàng, vừa giữ chân khách hàng truyền thống đồng thời vừa tìm kiếm thêm khách hàng mới.

- Chính sách mạng lưới huy động:

Có thể nói chất lượng của công tác huy động nói riêng cũng như sự thành bại của một ngân hàng nói chung phụ thuộc rất nhiều vào hình ảnh của ngân hàng trong mắt khách hàng. Uy tín ngân hàng là yếu tố cốt lõi để khách hàng đến với ngân hàng, vì vậy chính sách quảng bá hình ảnh là một trong những chính sách bộ phận vô cùng quan trọng.

- Chính sách khách hàng và xúc tiến hỗn hợp:

Đây là chính sách mà NHTM sẽ tập trung phát triển hình ảnh, thương hiệu thông qua các hoạt động tri ân khách hàng, chăm sóc khách hàng, hoạt động truyền thông, quảng cáo, qua báo đài, truyền hình, qua các hoạt động xã hội nhằm giúp khách hàng biết và nhận diện được hình ảnh ngân hàng, hiểu rõ lợi ích của việc không sử dụng tiền mặt trong lưu thông và tác dụng của việc gửi tiền, tài sản vào ngân hàng thay vì cất trữ trong nhà.

Chính sách khách hàng sẽ giúp NHTM củng cố và tạo dựng được mối quan

hệ với khách hàng và mở rộng được phạm vi hoạt động. Một ngân hàng muốn thành công thì cần phải biết kết hợp tổng thể mọi chính sách, và đây là chính sách vô cùng quan trọng giúp ngân hàng phát triển về chiều sâu.

1.2.3.3. Kiểm soát việc thực hiện kế hoạch huy động vốn

Đối với NHTM thì việc kiểm soát việc thực hiện kế hoạch huy động vốn là quá trình xem xét, theo dõi các hoạt động, kết quả mà các đơn vị đã thực hiện. Sau đó so sánh với các chỉ tiêu kế hoạch mà họ đã được giao để thấy được hiệu quả công việc, xem xét hoạt động họ đã làm có chấp hành đúng quy chế của ngân hàng đề ra, có đi đúng hướng theo kế hoạch đã giao. Từ đó, rút ra những mặt đã làm được, những mặt còn hạn chế và đưa ra những kiến nghị để thay đổi và đảm bảo tính khả thi trong việc thực hiện mục tiêu của kế hoạch. Cụ thể, hoạt động kiểm soát tại NHTM bao gồm:

- Chủ thể trong kiểm soát huy động vốn NHTM: Ban kiểm soát, Tổng Giám đốc và các phó Tổng Giám đốc; bộ phận giúp việc, tham mưu về công tác huy động vốn, bộ phận Kiểm tra kiểm soát nội bộ của Ngân hàng; Giám đốc và các phó Giám đốc, bộ phận tham mưu về công tác huy động vốn, kiểm tra của chi nhánh.

- Các chỉ tiêu kiểm soát: Kiểm soát các chỉ tiêu kế hoạch đề ra đối với cả hệ thống NHTM và các chỉ tiêu giao chi các chi nhánh trực thuộc; bao gồm: chỉ tiêu tăng trưởng vốn huy động; cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn, theo thành phần kinh tế; chi phí huy động vốn; tỷ lệ sử dụng vốn trên tổng nguồn vốn; cân đối về kỳ hạn giữa nguồn vốn và sử dụng vốn.

- Tiêu chuẩn và phương pháp kiểm soát: Xem xét, theo dõi các hoạt động, kết quả đã thực hiện được; việc tuân thủ, thực hiện về chính sách, chỉ đạo điều hành trong công tác huy động vốn. Sau đó so sánh với các chỉ tiêu kế hoạch đề ra; phát hiện những sai lệch, thiếu sót, tồn tại và nguyên nhân trong quá trình hoạt động để kịp thời điều chỉnh, phòng ngừa rủi ro.

1.2.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến huy động vốn tại ngân hàng thương mại

1.2.4.1. Các nhân tố thuộc về ngân hàng thương mại

a) Các nhân tố thuộc về Hội sở chính

Thứ nhất, chủ trương, quan điểm của các nhà quản trị: Nhận thức được vai trò quan trọng của nguồn vốn huy động là nền tảng cho sự phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng, những quan điểm mới tích cực hơn về quản trị nguồn vốn huy động sẽ dần được áp dụng thúc đẩy hiệu quả huy động vốn.

Thứ hai, cơ chế, năng lực quản trị điều hành: Đây là nhân tố then chốt quyết định tới chất lượng và hiệu quả của kết quả đạt được trong công tác huy động vốn. Quy mô khối lượng vốn huy động mang tính chất phân tán, phụ thuộc vào nhu cầu của khách hàng, cơ chế và năng lực quản trị có thể tác động một cách mạnh mẽ tới hiệu quả huy động vốn gắn với sử dụng vốn. Cơ chế và năng lực của nhà quản trị thể hiện ở phương thức phối hợp và phân bổ nguồn lực tối ưu, xử lý mọi tình huống bất thường để đạt tới mục tiêu và kết quả yêu cầu, đảm bảo khả năng sinh lời.

Thứ ba, chất lượng của chương trình, chính sách huy động vốn: Các chương trình, kế hoạch huy động vốn về quy mô, cơ cấu lãi suất, kỳ hạn, nhân lực được xây dựng một cách chính xác, khoa học phù hợp với nhu cầu sử dụng đảm bảo tính hiệu quả của hoạt động quản trị nguồn vốn huy động, được thể hiện như: Xử lý lãi suất một cách linh hoạt; Sự linh hoạt trong xác định kỳ hạn; Hình thức huy động; Năng lực trình độ của cán bộ nhân viên cùng sự phối kết hợp các ban, trung tâm tại Trụ sở chính trong quản lý huy động vốn.

Thứ tư, một số yếu tố khác: Ngoài ra, một số yếu tố như nguồn nhân lực, thực trạng tài chính của ngân hàng, mức độ uy tín của ngân hàng,... cũng có tác động nhất định đến hoạt động huy động vốn.

b) Các nhân tố thuộc về Chi nhánh

Thứ nhất, năng lực quản lý của lãnh đạo Chi nhánh: Nếu tại chi nhánh quản lý tốt về mặt nhân sự, về tài sản nợ, tài sản có tức là trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình, chi nhánh dự báo được những rủi ro có thể xảy ra, dự báo được môi trường đầu tư của mình có hiệu quả hay không, nắm bắt được những biến đổi ngoài thị trường, trên địa bàn một cách nhanh chóng để có thể tư vấn cho khách hàng của mình có hiệu quả cao nhất. Từ đó thu hút được khách hàng làm cho môi

trường đầu tư của chi nhánh ngày càng mở rộng. Mặt khác, do quản lý tốt nên trong quá trình hoạt động, sẽ đảm bảo được an toàn vốn, tăng uy tín, từ đó có điều kiện mở rộng khách hàng.

Thứ hai, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên: Trình độ nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên tại chi nhánh có giỏi thì trong quá trình hoạt động kinh doanh, mọi thao tác nghiệp vụ thực hiện nhanh chóng, chính xác và có hiệu quả, tạo điều kiện mở rộng kinh doanh, giảm thấp chi phí hoạt động và thu hút được khách hàng. Một cán bộ quản lý có giỏi mới có thể bố trí sắp xếp được cán bộ theo đúng năng lực từ đó phát huy được khả năng của từng người.

Thứ ba, thái độ phục vụ khách hàng của đội ngũ nhân viên: Trình độ chuyên môn và thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên tại chi nhánh là nhân tố quyết định đối với sự thành công của giao dịch huy động vốn. Trình độ chuyên môn vững vàng với khả năng giao tiếp thành thạo, chân thành cởi mở, nhiệt tình...; khả năng phối hợp phân tích, dự đoán môi trường đầu tư và tư vấn đầu tư hiệu quả cho khách hàng, đặc biệt các tổ chức kinh tế sẽ là nền tảng quan trọng để thu hút tiền gửi và phát triển dịch vụ.

Thứ tư, khả năng áp dụng công nghệ thông tin.

Trình độ công nghệ ngân hàng đối với hoạt động quản lý huy động vốn được thể hiện qua các yếu tố như: cơ sở vật chất và hệ thống cơ sở dữ liệu tốt nhằm phục vụ cho công tác quản trị điều hành, đồng thời tạo sự thuận tiện, tiết kiệm về chi phí, thời gian cho khách hàng...

1.2.4.2. Các nhân tố thuộc về môi trường ngành ngân hàng

Thứ nhất, khách hàng của ngân hàng

Ở các nước phát triển, nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt rất phát triển. Trong khi đó, ở các nước đang phát triển và chậm phát triển, thói quen ưa dùng tiền mặt và tích trữ tiền mặt cũng như vàng, ngoại tệ lại khá phổ biến và thói quen tiêu dùng còn rất khác nhau giữa các dân tộc và các vùng, miền.

Mặt khác, tâm lý khách hàng có ảnh hưởng đến sự biến động vào ra của nguồn tiền gửi tại ngân hàng. Tâm lý tin tưởng vào tương lai của khách hàng có tác

dụng làm ổn định lượng tiền gửi vào, rút ra và ngược lại. Thu nhập gia tăng là điều kiện để gia tăng quy mô của nguồn tiền gửi tại ngân hàng, người dân sẽ có nhu cầu sử dụng các dịch vụ thanh toán của ngân hàng, có nhu cầu mở và duy trì tài khoản tại ngân hàng. Nhờ đó mà ngân hàng thu hút được một nguồn tiền gửi lớn nhàn rỗi trong dân cư và doanh nghiệp.

Thứ hai, các đối thủ cạnh tranh

Sự cạnh tranh với các chi nhánh NHTM khác trên địa bàn sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của một chi nhánh NHTM. Để có thể tồn tại và phát triển, chi nhánh NHTM cần phải định ra chiến lược kinh doanh phù hợp để có thể thắng thế trong cạnh tranh với chi nhánh NHTM khác. Môi trường cạnh tranh buộc chi nhánh NHTM phải cải tiến và đa dạng hoá các loại hình dịch vụ, thực hiện mức lãi suất hợp lý, nghiên cứu kỹ thị trường và làm tốt công tác marketing.

1.2.4.3. Các nhân tố thuộc về môi trường vĩ mô

Thứ nhất, pháp luật, chính sách, quy định của Nhà nước về hoạt động ngân hàng.

Mọi hoạt động kinh doanh trong đó có hoạt động ngân hàng đều phải chịu sự điều chỉnh của pháp luật. Phát triển kinh tế phải gắn với kiểm chế lạm phát, ổn định môi trường kinh tế vĩ mô, bảo đảm an sinh xã hội và tăng trưởng bền vững. Ngân hàng là doanh nghiệp kinh doanh đặc biệt chịu tác động bởi nhiều chính sách, các quy định của Chính phủ và của NHNN. Thay đổi chính sách của Nhà nước, của NHNN về tài chính, tiền tệ, tín dụng, lãi suất sẽ ảnh hưởng đến việc lập kế hoạch kinh doanh cũng như khả năng thu hút vốn của NHTM. Sự ổn định về chính trị hay chính sách ngoại giao cũng tác động đến quan hệ nguồn vốn của một ngân hàng với các quốc gia khác trong khu vực và trên thế giới.

Thứ hai, môi trường kinh tế trong và ngoài nước.

Sự phát triển của nền kinh tế trong và ngoài nước có tác động trực tiếp đến mọi hoạt động của NHTM nói chung và hoạt động huy động tiền gửi của NHTM nói riêng. Khi nền kinh tế tăng trưởng hay suy thoái đều ảnh hưởng tới nghiệp vụ tạo vốn của NHTM. Nền kinh tế tăng trưởng, sản xuất phát triển, thu nhập của dân cư được đảm bảo và nâng cao từ đó tạo điều kiện tích lũy nhiều hơn, do đó tạo môi

trường cho việc thu hút vốn của NHTM thuận lợi. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, lạm phát tăng, sản xuất bị đình trệ, người dân không gửi tiền vào ngân hàng mà giữ tiền để mua hàng hoá, việc thu hút vốn của ngân hàng gặp khó khăn.

1.3. Kinh nghiệm huy động vốn của một số ngân hàng thương mại trong nước và bài học rút ra cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Quảng Bình

1.3.1. Kinh nghiệm huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình đã đi vào hoạt động từ năm 2007, đến nay Chi nhánh đã có 04 cơ sở: Hội sở Chi nhánh Quảng Bình (54 - Nguyễn Hữu Cảnh, thành phố Đồng Hới, Quảng Bình), PGD Quảng Trạch (Số 39 đường Hùng Vương, Khu phố 2, Phường Ba Đồn, Thị xã Ba Đồn, Quảng Bình), PGD Lê Thủy (Tổ dân phố 6, Thị trấn Kiến Giang, huyện Lê Thủy, tỉnh Quảng Bình), PGD Đồng Hới (Tiểu khu 9 phường Nam Lý, thành phố Đồng Hới, Quảng Bình); hơn 200 doanh nghiệp và 3.000 khách hàng cá nhân đang sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Chi nhánh.

Hoạt động huy động vốn của Chi nhánh trong những năm gần đây đã có những bước phát triển đáng kể, cụ thể: Trong giai đoạn 2010-2015, thị phần huy động vốn tăng từ 3,46% đến 18,32%; quy mô nguồn vốn huy động ở cuối năm 2015 đạt mức 1.500 tỷ đồng, tăng gấp 17 lần so với thời điểm mới thành lập, tốc độ tăng nguồn vốn huy động bình quân là 30%/năm; cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn tương đối tốt khi chỉ khoảng 20% vốn không kỳ hạn và 80% vốn kỳ hạn. Để có được những thành công đó, Chi nhánh trong những năm qua đã tập trung nguồn lực đầu tư vào các hoạt động sau:

Thứ nhất, công tác bảo vệ và xây dựng uy tín ngân hàng. Các quyết định về xây dựng thương hiệu Vietcombank hầu như thuộc thẩm quyền của Hội sở chính nhưng Chi nhánh Quảng Bình cũng đã rất chú trọng đến việc bảo vệ và phát triển thương hiệu Vietcombank tại khu vực Quảng Bình. Cụ thể, Chi nhánh cũng thường xuyên thực hiện các chương trình tài trợ, hoạt động từ thiện cho những đối tượng

khó khăn trong xã hội, ủng hộ những người gặp thiên tai,... nhằm củng cố và phát triển hình ảnh đẹp Vietcombank trong lòng khách hàng tại Quảng Bình.

Thứ hai, đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn. Hiện tại, Chi nhánh có hơn 28 sản phẩm huy động vốn, tăng 19 sản phẩm so với đầu năm 2010. Trong suốt giai đoạn 2010 - 2015, Chi nhánh đã tích cực nghiên cứu, chuẩn bị nguồn lực để triển khai các sản phẩm huy động vốn của hệ thống Vietcombank để mang lại cho khách hàng nhiều sự lựa chọn trong việc gửi tiền. Nhờ đó, thu hút được ngày càng nhiều khách hàng sử dụng các sản phẩm huy động vốn của Chi nhánh.

Thứ ba, áp dụng chính sách lãi suất huy động linh hoạt, mềm dẻo. Chi nhánh đã áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt, mềm dẻo phù hợp với tình hình thực tế và diễn biến lãi suất trên thị trường từ đó tạo ra tác động tích cực tới cả hoạt động huy động vốn. Chi nhánh sử dụng nhiều mức lãi suất khác nhau, đối với khách hàng trung thành, khách hàng có quy mô tiền gửi lớn sẽ được hưởng mức lãi suất cao hơn.

1.3.2. Kinh nghiệm huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình đã hoạt động từ năm 1993, đến nay đã có mạng lưới phân phối tại 04 huyện và 01 thành phố: Thành phố Đồng Hới có 04 địa điểm giao dịch, huyện Quảng Trạch có 04 địa điểm giao dịch, huyện Bố Trạch 02 địa điểm giao dịch, huyện Tuyên Hóa 01 địa điểm giao dịch và huyện Quảng Ninh 01 địa điểm giao dịch. Đồng thời với sự mở rộng của mạng lưới phân phối là sự tăng lên về số lượng khách hàng, đến nay Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình đã có khoảng 360 khách hàng doanh nghiệp và 2.800 khách hàng cá nhân đang sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của mình. Hoạt động huy động vốn của Chi nhánh hiện nay đang dẫn đầu tại Quảng Bình về thị phần (chiếm 26,38% thị phần tại Quảng Bình vào năm 2015), nguồn vốn huy động tăng bình quân 21,3%/năm, quy mô nguồn vốn huy động lên đến gần 1.830 tỷ (năm 2015), cơ cấu vốn huy động cũng tương đối hợp lý. Hoạt động huy động vốn của Chi nhánh có được những thành công này là nhờ vào chiến lược phát triển đúng đắn mà cụ thể Chi nhánh đã tập trung vào các

hoạt động sau:

Thứ nhất, tăng cường các hoạt động marketing, trong đó chú trọng các hoạt động khuyến mãi trong huy động vốn. Chi nhánh đã liên tiếp đưa ra các chương trình khuyến mãi nhằm tăng cường nguồn vốn huy động và đã thu hút được sự quan tâm của đông đảo khách hàng. Cùng với hoạt động triển khai mở rộng mạng lưới các phòng, điểm giao dịch đến các huyện, quận nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng thực hiện giao dịch; cho nhân viên đến tận nhà của các khách hàng cá nhân để giới thiệu về hoạt động của mình nhằm giúp người dân hiểu hơn về chính sách huy động và cho vay của ngân hàng, từ đó khách hàng sẽ lựa chọn ngân hàng như một địa chỉ đáng tin cậy khi có nhu cầu giao dịch. Ngoài ra, Chi nhánh còn áp dụng nhiều hình thức khuyến khích khách hàng gửi tiền vào ngân hàng bằng vật chất như huy động vốn có thưởng, tặng hoa tặng quà nhân dịp lễ tết,... đối với những khách hàng cá nhân có giá trị tiền gửi cao thì khuyến mãi bằng hình thức tặng chuyến du lịch ngắn ngày,...

Thứ hai, thực hiện chính sách huy động khác nhau đối với từng đối tượng khách hàng. Ngân hàng đã thực hiện công tác phân loại khách hàng cá nhân theo các tiêu chí khác nhau để làm nổi bật lên được sự khác biệt trong nhu cầu gửi tiền của từng nhóm, từ đó thiết kế những sản phẩm gửi tiền phù hợp với các nhóm đối tượng khách hàng để thu hút tốt hơn. Ví dụ, nhóm cán bộ, quan chức, bác sĩ,... thường có lượng tiền nhàn rỗi giá trị lớn, ít có kế hoạch dùng tới nên Chi nhánh đã thiết kế các sản phẩm tiền gửi với kỳ hạn dài như 18 tháng, 24 tháng, 36 tháng với những ưu đãi lớn về lãi suất huy động, quà tặng, các chương trình khuyến mãi khác, tích cực tiếp thị đến các đối tượng khách hàng này để thu hút họ gửi tiền với kỳ hạn dài. Điều này góp phần giúp Chi nhánh cải thiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo hướng tăng tỷ trọng tiền gửi trung hạn, dài hạn.

Thứ ba, không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, nhân viên và đầu tư vào công nghệ ngân hàng. Chi nhánh không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, chặt chẽ trong công tác tuyển dụng và thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên, cho nhân viên đi học tập tại các địa điểm đào tạo có uy tín,... Bên cạnh đó, công nghệ và các thiết bị hỗ trợ hoạt

động của ngân hàng thường xuyên được đổi mới, đầu tư nâng cấp, trang bị ngày một hiện đại. Nhờ công nghệ hiện đại mà các ngân hàng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, từng bước hoàn thiện và triển khai các loại hình dịch vụ mới.

1.3.3. Bài học rút ra cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Quảng Bình

Qua những kinh nghiệm trong hoạt động huy động vốn của các chi nhánh NHTM trên địa bàn tỉnh Quảng Bình thì Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình cần rút ra những bài học kinh nghiệm cho mình trong việc phát triển huy động vốn, cụ thể như:

Thứ nhất, tăng cường công tác marketing bằng cách đẩy mạnh, đa dạng hóa các hình thức quảng cáo, tiếp thị, trong đó tập trung vào các kênh cá nhân hóa theo hình thức marketing cá nhân như thông qua các phương tiện giao dịch hàng ngày và các kênh khác để làm cho khách hàng hiểu biết chính xác hơn, tin tưởng hơn vào các loại hình huy động vốn của Chi nhánh, từ đó sẽ lựa chọn Chi nhánh như là địa chỉ tin cậy khi có nhu cầu giao dịch.

Thứ hai, tăng cường hoạt động khuyến mại với nhiều hình thức như quà tặng, quay số trúng thưởng khi gửi tiền, tặng vé du lịch ngắn ngày, tổ chức các hoạt động du lịch cho khách hàng,...

Thứ ba, vận dụng linh hoạt chính sách lãi suất trong hoạt động huy động vốn. Lãi suất huy động có ảnh hưởng lớn đến hoạt động huy động vốn của NHTM, do đó ngoài yếu tố niềm tin vào ngân hàng, nếu mức lãi suất huy động hợp lý sẽ thu hút được một lượng lớn khách hàng và ngược lại.

Thứ tư, đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn nhằm đáp ứng tốt các nhu cầu đa dạng của khách hàng trong hoạt động huy động vốn, từ đó đa dạng hóa các đối tượng khách hàng nhằm tăng số lượng và giá trị các giao dịch với mục đích cuối cùng là tăng nguồn vốn huy động, lợi nhuận cho Chi nhánh.

Thứ năm, tăng cường đầu tư công nghệ, trang thiết bị hiện đại hỗ trợ hoạt động của Chi nhánh; chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên của mình.

Tóm tắt chương 1

Chương 1 trình bày các vấn đề lý luận cơ bản về NHTM và hoạt động huy động vốn tại NHTM. Mở đầu chương, tác giả tổng quan những lý luận cơ bản về NHTM, tiếp đến đi sâu vào hoạt động huy động vốn tại NHTM gồm: Khái niệm, nguyên tắc trong huy động vốn tại NHTM, các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động huy động vốn tại NHTM, các hình thức huy động vốn tại NHTM, nội dung hoạt động huy động vốn tại NHTM, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn tại NHTM. Chương này được kết thúc bằng việc giới thiệu những kinh nghiệm huy động vốn của một số chi nhánh NHTM tại tỉnh Quảng Bình và những bài học rút ra đối với hoạt động huy động vốn của NHNo&PTNT Quảng Bình.

Chương 2:

PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH

2.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Được thành lập từ 26/3/1988 với tên gọi Ngân hàng Công thương Đồng Hới, tỉnh Bình Trị Thiên, qua nhiều lần đổi tên đến ngày 15/10/1996 Chi nhánh chính thức có tên gọi là NHNo&PTNT tỉnh Quảng Bình (Agribank Quảng Bình) và hoạt động cho đến nay.

Giai đoạn 1990-1998, Agribank Quảng Bình được tổ chức và hoạt động theo Pháp lệnh Ngân hàng, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính do Chủ tịch Hội đồng Nhà nước ban hành ngày 02/5/1990 và Điều lệ Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam do Thống đốc NHNN ban hành năm 1992.

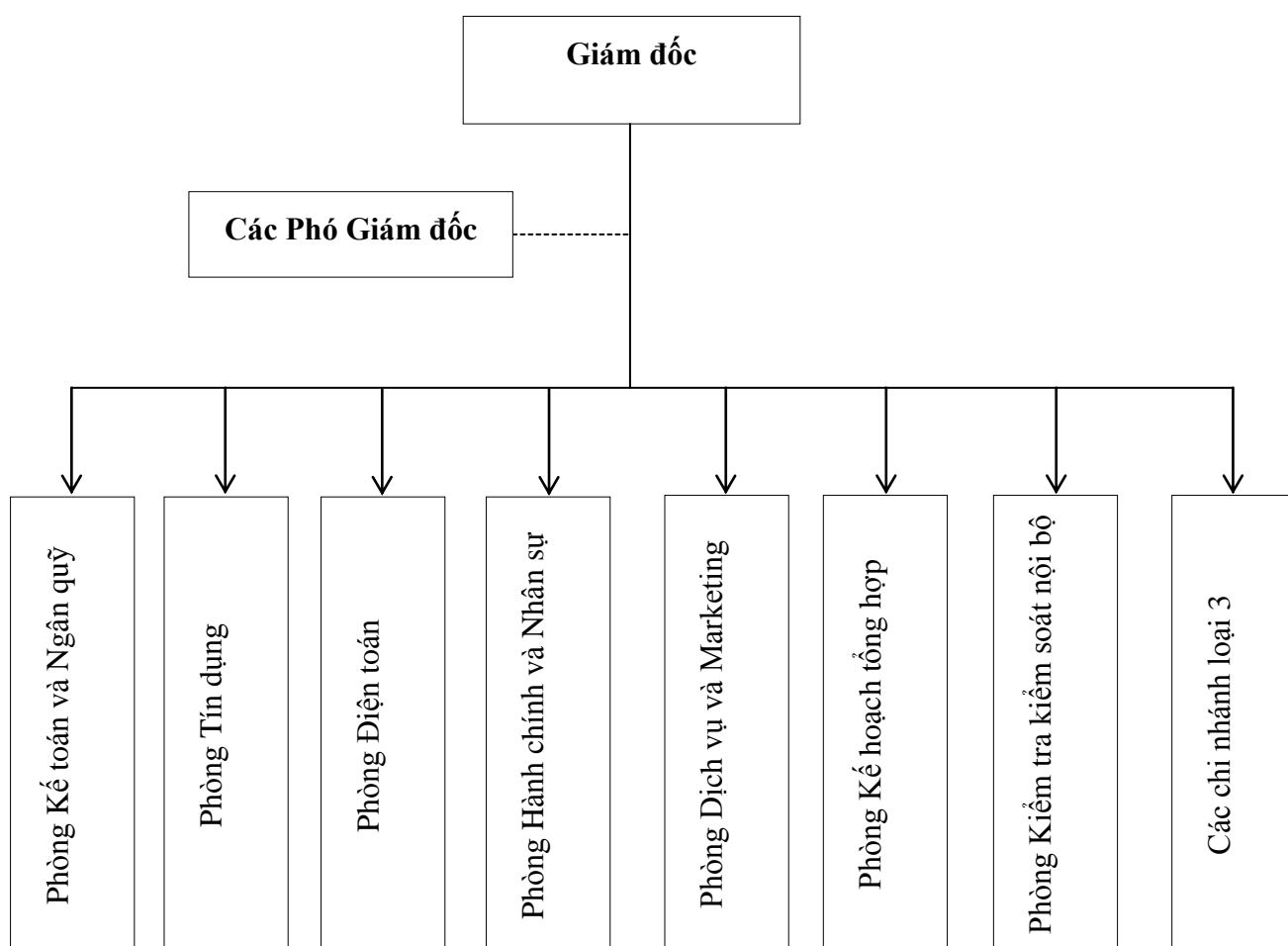
Giai đoạn 1999-2011, Agribank Quảng Bình được tổ chức và hoạt động theo Luật Tổ chức tín dụng năm 1997 và Điều lệ Ngân hàng Nông nghiệp do Thống đốc NHNN phê chuẩn ngày 22/11/1997.

Agribank Quảng Bình là Doanh nghiệp Nhà nước đặc biệt, được tổ chức theo mô hình Tổng công ty Nhà nước do Hội đồng quản trị lãnh đạo và Tổng Giám đốc điều hành; là đơn vị thành viên hạch toán phụ thuộc, trực thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, là đại diện theo ủy quyền của Agribank, có quyền tự chủ kinh doanh theo phân cấp và chịu sự ràng buộc về quyền lợi và nghĩa vụ đối với Agribank.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Agribank Quảng Bình có 07 phòng chuyên môn đặt dưới sự quản lý chung của Giám đốc Chi nhánh. Tuy nhiên, Giám đốc đã phân quyền cho các Phó Giám đốc tham gia phụ trách những mảng công việc của Chi nhánh (01 Phó Giám đốc

phụ trách về tín dụng; 01 Phó Giám đốc phụ trách về kế toán ngân quỹ, marketing, kinh doanh ngoại tệ, hành chính). Ngoài 07 phòng chuyên môn, Agribank Quảng Bình có 10 chi nhánh loại 3 tại các huyện (06 chi nhánh) và thành phố Đồng Hới (04 chi nhánh). Các phòng chuyên môn vừa trực tiếp thực hiện các hoạt động phục vụ kinh doanh vừa thực hiện công tác hướng dẫn, chỉ đạo chi nhánh cấp dưới về mặt nghiệp vụ. Dưới các chi nhánh loại 3 còn có 14 phòng giao dịch/điểm giao dịch trực thuộc trải rộng khắp địa bàn tỉnh Quảng Bình.



Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của Agribank Quảng Bình

Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp - Agribank Quảng Bình

Hiện tại, toàn hệ thống Agribank Quảng Bình (bao gồm cả chi nhánh loại 3) hiện có 368 lao động được bố trí theo các hoạt động chuyên môn như sau:

Bảng 2.1: Cơ cấu lao động theo nghiệp vụ

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)
Công tác quản lý	25	6,65	24	6,4	23	6,25
Tín dụng	187	49,73	186	49,6	182	49,46
Kế hoạch và tổng hợp	36	9,57	37	9,87	37	10,05
Kế toán	29	7,71	28	7,47	26	7,07
Ngân quỹ	20	5,32	19	5,07	20	5,43
Tin học	05	1,33	06	1,6	06	1,63
Kiểm tra kiểm soát nội bộ	08	2,13	09	2,4	09	2,45
Hành chính, nhân sự	34	9,04	33	8,8	32	8,7
Dịch vụ và marketing	05	1,33	06	1,6	07	1,9
Lao động khác	27	7,18	27	7,2	26	7,07
Tổng cộng	376	100	375	100	368	100

Nguồn: Phòng Hành chính và Nhân sự - Agribank Quảng Bình

Theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ gồm 12 người có trình độ thạc sỹ (chiếm 3,26%), 302 người có trình độ đại học (chiếm 82%), 28 người có trình độ cao đẳng, trung cấp (chiếm 7,6%), 26 người là lao động phổ thông (chiếm 7,14%).

Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)
Thạc sỹ	10	2,66	10	2,67	12	3,26
Đại học	306	81,38	305	81,33	302	82
Cao đẳng, trung cấp	30	7,98	30	8	28	7,6
Lao động phổ thông	30	7,98	30	8	26	7,14
Tổng cộng	376	100	375	100	368	100

Nguồn: Phòng Hành chính và Nhân sự - Agribank Quảng Bình

Theo độ tuổi có 178 người trong độ tuổi “từ 22 đến 35 tuổi”, 63 người trong độ tuổi “từ 36 đến 45 tuổi”, 113 người trong độ tuổi “từ 46 đến 55 tuổi” và 14

người “trên 55 tuổi”.

Bảng 2.3: Cơ cấu lao động theo độ tuổi

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)
Từ 22 đến 35 tuổi	178	47,34	178	47,47	178	48,37
Từ 36 đến 45 tuổi	63	16,76	63	16,8	63	17,12
Từ 46 đến 55 tuổi	116	30,85	116	30,93	113	30,71
Trên 55 tuổi	19	5,05	18	4,8	14	3,8
Tổng cộng	376	100	375	100	368	100

Nguồn: Phòng Hành chính và Nhân sự - Agribank Quảng Bình

Số lượng lao động của Agribank Quảng Bình có xu hướng giảm trong những năm qua. Lượng giảm chủ yếu là những cán bộ, nhân viên lớn tuổi nghỉ hưu theo Luật Lao động.

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh giai đoạn 2014-2016

Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Quảng Bình trong giai đoạn 2014-2016 có phần chưa tốt, lợi nhuận trước thuế liên tục giảm, thể hiện tại bảng:

Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh của Agribank Quảng Bình 2014- 2016

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm		
	2014	2015	2016
Tổng thu	431.643	440.451	472.252
- Thu từ hoạt động cho vay	414.874	425.421	457.565
- Thu từ cung cấp dịch vụ và các khoản thu khác	16.769	15.030	14.687
Tổng chi	413.348	422.810	456.004
- Chi trả lương và các khoản theo lương	43.475	43.853	44.180
- Chi trả lãi	356.149	365.198	396.972
- Các khoản chi khác	13.724	13.759	14.852
Lợi nhuận trước thuế	18.295	17.641	16.248

Nguồn: Phòng Kế toán và Ngân quỹ - Agribank Quảng Bình

Bảng số liệu cho thấy, lợi nhuận trước thuế của Chi nhánh có xu hướng giảm qua các năm: năm 2015 giảm 654 triệu đồng so với năm 2014 (tương ứng với mức giảm 3,57%), năm 2016 giảm 1.393 triệu đồng so với năm 2015 (tương ứng với mức giảm 7,90%). Có thể thấy rằng, thu từ hoạt động cho vay có xu hướng tăng, nhưng thu từ cung cấp dụng cụ và thu khác lại có xu hướng giảm; trong khi đó, chi trả lãi vay rất lớn và có sự tăng mạnh trong giai đoạn 2014-2016. Chính điều đó đã khiến cho lợi nhuận giảm. Nguyên nhân sâu xa được đánh giá là trong những năm gần đây do Agribank Quảng Bình khó cạnh tranh được với các NHTM khác trên cùng địa bàn ở các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Các khoản chi tăng lên nhanh chóng, đặc biệt là chi trả lãi vay cho nguồn vốn huy động. Chi trả lương và các khoản theo lương tăng nhanh trong khi lượng lao động giảm xuống. Việc tăng của lương và các khoản theo lương chủ yếu do hệ số lương của nhiều cán bộ, nhân viên tăng lên theo thâm niên kéo quỹ lương tăng lên và lãnh đạo Chi nhánh có những sự điều chỉnh lương để đảm bảo sự công bằng về lương trong toàn hệ thống và công bằng bên ngoài theo khu vực hoạt động (so với lương của các NHTM khác trên cùng địa bàn).

2.2. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

2.2.1. Thực trạng lập kế hoạch huy động vốn

Công tác lập kế hoạch huy động vốn của Agribank Quảng Bình trong thời gian qua đã được thực hiện thống nhất trong toàn tỉnh, từ Hội sở tỉnh đến 10 chi nhánh cấp III và 14 phòng giao dịch trực thuộc. Do đó, kế hoạch huy động vốn có tính tập trung cao, bám sát với thực tế hoạt động của chi nhánh. Kế hoạch huy động vốn được phân chia chi tiết, theo từng thời gian cụ thể: kế hoạch tháng, kế hoạch quý, kế hoạch năm. Điều này giúp chi nhánh cân đối vốn linh hoạt, điều hòa vốn phù hợp.

Để lập kế hoạch huy động vốn cho năm sắp tới, Agribank Quảng Bình căn cứ trên: (i) Chiến lược huy động vốn của Agribank Việt Nam; (ii) Tình hình hoạt động kinh doanh của mình trong năm vừa qua; (iii) Tình hình kinh tế - xã hội của

địa phương để xây dựng kế hoạch huy động vốn hàng năm.

Giám đốc Chi nhánh bảo vệ kế hoạch huy động vốn (bảo vệ chung với kế hoạch kinh doanh của chi nhánh) với Tổng giám đốc Agribank Việt Nam hoặc người được Tổng giám đốc ủy quyền. Việc tổ chức bảo vệ kế hoạch được thực hiện tại Hội sở chính của Agribank Việt Nam, đây sẽ trở thành căn cứ để trình Hội đồng quản trị phê duyệt kế hoạch của Chi nhánh.

Trong bản kế hoạch huy động vốn của Chi nhánh sẽ giải trình rõ tình hình thực hiện huy động vốn kỳ trước, dự kiến kỳ kế hoạch và các giải pháp chủ yếu để thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch huy động vốn.

Sau khi Chi nhánh xác định được kế hoạch huy động vốn của mình và bảo vệ thành công kế hoạch đó trước Tổng Giám đốc (hoặc người được Tổng Giám đốc ủy quyền). Kế hoạch đó sẽ được trình lên Hội đồng quản trị Agribank Việt Nam:

- Chậm nhất 30 ngày sau khi tổ chức bảo vệ kế hoạch xong, Hội đồng quản trị Agribank Việt Nam phê duyệt chính thức tổng thể kế hoạch kinh doanh năm để Tổng Giám đốc thông báo chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh hàng năm cho Chi nhánh Quảng Bình.

- Chậm nhất ngày 10 tháng đầu quý, Tổng Giám đốc Agribank Việt Nam thông báo chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh quý, trong đó có kế hoạch huy động vốn cho Chi nhánh để điều hành kinh doanh hàng ngày.

- Các chỉ tiêu được Tổng Giám đốc thông báo chính thức là căn cứ để điều hành kế hoạch tại Agribank Quảng Bình.

Theo yêu cầu của Hội sở chính, kế hoạch huy động vốn hàng năm của các Chi nhánh phải phù hợp với: Chiến lược kinh doanh của Agribank Việt Nam từng giai đoạn; Các kế hoạch hoạt động khác của Chi nhánh; Khả năng tăng trưởng nguồn vốn huy động; Mục tiêu tăng trưởng tín dụng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng và khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng; Đảm bảo vốn khả dụng cho các nhu cầu thanh toán, an toàn hoạt động kinh doanh.

Căn cứ vào chiến lược huy động vốn của Agribank Việt Nam, chỉ tiêu vốn huy động hàng năm của Chi nhánh Quảng Bình được xây dựng trên cơ sở đáp ứng

đủ nhu cầu sử dụng vốn toàn hệ thống, theo tỷ lệ được tăng dư nợ trên nguồn vốn tăng thêm được Hội sở chính giao cho Chi nhánh hàng năm và tình hình cụ thể về phát triển kinh tế - xã hội, dân cư ở địa phương và được tính cân đối với phần sử dụng vốn để tăng trưởng dư nợ, kinh doanh chứng khoán nợ - chứng khoán vốn, lập quỹ an toàn chi trả và đảm bảo phần thừa, thiếu vốn kế hoạch.

Kết quả xây dựng kế hoạch huy động vốn của Agribank Quảng Bình cho giai đoạn 2014-2016 được thể hiện như sau:

2.2.1.1. Kế hoạch huy động vốn theo kỳ hạn

Thực hiện chủ trương chuyển dịch cơ cấu vốn theo hướng tăng tỷ trọng vốn trung và dài hạn, trong những năm vừa qua, Agribank Quảng Bình đã xây dựng kế hoạch huy động vốn theo kỳ hạn một cách thận trọng nhưng vẫn đảm bảo khả năng linh động và bám sát với các yếu tố môi trường kinh doanh cũng như đặc điểm khách hàng ở địa phương. Kết quả xây dựng kế hoạch huy động vốn theo kỳ hạn tại Agribank Quảng Bình được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2.5: Kế hoạch huy động vốn theo kỳ hạn

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm	2014	2015	2016
- Tiền gửi không kỳ hạn		1.147.692	1.151.542	1.162.835
- Có kỳ hạn		4.892.790	4.909.204	4.957.347
+ Dưới 12 tháng		1.812.145	1.818.224	1.836.055
+ Từ 12 đến 24 tháng		1.932.954	1.939.439	1.958.458
+ Trên 24 tháng		1.147.692	1.151.542	1.162.835
Tổng		6.040.482	6.060.746	6.120.182

Nguồn: Kế hoạch Tổng hợp - Agribank Quảng Bình

Như vậy, về mặt tương đối thì tỷ lệ vốn có kỳ hạn ngắn so với tổng nguồn vốn trong kế hoạch huy động vốn của chi nhánh luôn cao và có xu hướng tăng từ 2014 đến 2016. Đối với nguồn vốn huy động không kỳ hạn cũng thể hiện xu hướng tăng trong kế hoạch huy động.

Xu hướng này là hoàn toàn phù hợp với định hướng phát triển về kế hoạch

huy động của Agribank Việt Nam trong giai đoạn 2014-2016. Nguyên nhân của xu hướng chuyển dịch này trong cơ cấu nguồn vốn theo kỳ hạn là do:

Một là, bất kỳ một ngân hàng nào trong quá trình hoạt động của mình đều muốn phát triển loại hình tiền gửi trung và dài hạn cũng như tiền gửi có kỳ hạn, bởi vì loại hình tiền gửi này sẽ giúp tăng khả năng chủ động của ngân hàng, tăng tính thanh khoản của ngân hàng. Đồng thời, cần giảm dần tỷ trọng huy động vốn ngắn hạn đến một mức tỷ trọng hợp lý nhưng vẫn phải giữ tỷ trọng tuyệt đối trong tổng nguồn vốn huy động.

Hai là, lãi suất của các khoản tiền gửi ngắn hạn luôn thấp hơn lãi suất các khoản vay dài hạn, do đó để thu được lợi nhuận cao trong hoạt động của mình thì các ngân hàng thường lấy các khoản tiền gửi ngắn hạn cho vay dài hạn, nhưng đồng thời các ngân hàng cũng có thể nhận thấy nếu như người gửi ngắn hạn đến thời điểm đáo hạn thì sẽ gây khó khăn cho ngân hàng trong việc huy động tiền để trả nợ. Chính vì vậy, các ngân hàng luôn cho rằng trong khoảng thời gian đáo hạn của các khoản này, nhất thiết sẽ có nhiều người tiếp tục gửi tiền vào ngân hàng và ngân hàng có thể dùng các khoản này trả nợ cho các khoản nợ đến hạn.

2.2.1.2. Kế hoạch huy động vốn theo loại tiền

Hiện nay, Agribank Chi nhánh Quảng Bình đang huy động vốn theo hai loại là VNĐ và đồng ngoại tệ. Kế hoạch huy động theo loại tiền của chi nhánh giai đoạn 2014-2016 như sau:

Bảng 2.6: Kế hoạch huy động vốn theo loại tiền

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm		
	2014	2015	2016
Tiền gửi VNĐ	4.558.751	4.926.174	5.080.363
Tiền gửi ngoại tệ (quy đổi VNĐ)	1.481.731	1.134.675	1.039.819
Tổng	6.040.482	6.060.746	6.120.182

Nguồn: Kế hoạch Tổng hợp - Agribank Quảng Bình

Bảng số liệu cho thấy, kế hoạch huy động vốn của chi nhánh có sự chuyển dịch cơ cấu của theo chiều hướng tăng dần tỷ lệ nguồn nội tệ và giảm dần tỷ lệ

nguồn ngoại tệ trong tổng nguồn. Cụ thể, trong 03 năm 2014-2016 tỷ lệ nguồn ngoại tệ chiếm tỷ trọng lần lượt là 24%, 19%, 17% trên tổng nguồn vốn huy động theo kế hoạch của chi nhánh.

Hiện nay, nguồn nội tệ vẫn là nguồn vốn chủ yếu của Agribank Quảng Bình, nó chiếm tỷ trọng bình quân trong tổng nguồn vốn huy động rất lớn và đang có xu hướng tăng dần. Sự chuyển dịch này là phù hợp với kế hoạch nguồn nội tệ và kế hoạch nguồn ngoại tệ của Agribank Quảng Bình, nằm trong chiến lược điều chỉnh cơ cấu vốn theo chương trình chỉ đạo của Hội sở chính và phù hợp với hoạt động vốn hiện nay của các TCTD.

Nhìn chung, nguồn vốn ngoại tệ không phải là thế mạnh của Agribank Quảng Bình, đây cũng chính là hạn chế của các NHTM khác. Bởi vì:

Một là, do địa thế và cơ sở hạ tầng, trang thiết bị của Agribank Quảng Bình chưa đáp ứng được đầy đủ cho các nghiệp vụ của ngân hàng như thanh toán quốc tế, thu hút nguồn vốn ngoại tệ, hạn chế giao dịch với các tổ chức nước ngoài...

Hai là, do chi nhánh ngân hàng vẫn còn thiếu kinh nghiệm trong khâu lập kế hoạch, đặc biệt là khâu nghiên cứu và dự báo. Agribank Quảng Bình đã không xác định được chính xác thị trường mục tiêu của mình, chưa xác định được đâu là khách hàng tiềm năng của mình, do vậy các biện pháp mà chi nhánh đưa ra vẫn còn chưa hợp lý, chưa phù hợp. Chính điều này đã hạn chế khả năng thu hút nguồn vốn ngoại tệ từ các tổ chức kinh tế nước ngoài...

2.2.1.3. Kế hoạch huy động vốn theo đối tượng khách hàng

Cùng với sự phát triển và hội nhập kinh tế của đất nước, giai đoạn 2014-2016, Agribank Quảng Bình đã đặt ra nhiều mục tiêu phấn đấu mới, nhiều định hướng mới thể hiện sự chuyển đổi của mình, đặc biệt là trong kế hoạch huy động vốn theo các tổ chức. Thực trạng kế hoạch huy động vốn theo đối tượng khách hàng của Agribank Quảng Bình được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.7: Kế hoạch huy động vốn theo đối tượng khách hàng*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm	2014	2015	2016
Dân cư		4.302.635	4.280.098	4.176.412
Tổ chức kinh tế		1.737.847	1.780.648	1.943.770
Định chế tài chính		0	0	0
Tổng		6.040.482	6.060.746	6.120.182

Nguồn: Kế hoạch Tổng hợp - Agribank Quảng Bình

Kế hoạch huy động vốn theo đối tượng khách hàng của Agribank Quảng Bình cho thấy:

- Nguồn vốn huy động từ dân cư chiếm tỷ trọng cao nhưng có xu hướng giảm trong giai đoạn 2014-2016.

- Nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế có sự tăng trưởng.

- Nguồn vốn huy động từ các định chế tài chính, thị trường liên ngân hàng không được lên kế hoạch trong huy động vốn tại chi nhánh vì do quy định của NHNN từ năm 2012, NHTM muốn huy động vốn từ thị trường liên ngân hàng phải đảm bảo những điều kiện khá khắt khe (nếu muốn được giao dịch liên ngân hàng phải không có các khoản nợ quá hạn đối với các giao dịch từ 10 ngày trở lên tại thời điểm thực hiện giao dịch - đối với bên đi vay), dẫn đến khả năng huy động vốn của các NHTM ở thị trường này hiện nay khá khó khăn.

2.2.1.3. Kế hoạch huy động vốn theo đơn vị trực thuộc

Căn cứ vào chỉ tiêu huy động vốn mà Hội sở chính giao xuống mà lãnh đạo Agribank Quảng Bình sẽ ban hành kế hoạch giao chỉ tiêu huy động vốn cho Phòng Dịch vụ và marketing, các chi nhánh loại 3; các đơn vị này căn cứ vào đó mà thực hiện trong năm.

Về cơ bản kế hoạch giao chỉ tiêu huy động vốn của Agribank Quảng Bình xuống các đơn vị trực tiếp bên dưới trong hoạt động huy động vốn được minh họa tại bảng 2.8, trong đó nguồn vốn huy động không kỳ hạn không vượt quá 20% tổng nguồn vốn huy động của đơn vị.

Bảng 2.8: Kế hoạch huy động vốn theo đơn vị trực thuộc*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm	2014	2015	2016
	- Hội sở Agribank Quảng Bình		641.619	642.430
- Chi nhánh Trần Hưng Đạo		422.834	424.252	428.413
- Chi nhánh Lý Thường Kiệt		422.834	424.252	428.413
- Chi nhánh Quang Trung		422.834	424.252	428.413
- Chi nhánh Lý Thái Tổ		422.834	424.252	428.413
- Chi nhánh huyện Tuyên Hóa		706.072	709.112	718.027
- Chi nhánh huyện Quảng Trạch		908.096	912.149	924.036
- Chi nhánh huyện Quảng Ninh		362.429	363.645	367.211
- Chi nhánh huyện Lệ Thủy		302.024	303.037	306.009
- Chi nhánh huyện Bố Trạch		926.882	930.327	940.431
- Chi nhánh Minh Hóa		302.024	303.037	306.009
Tổng		6.040.482	6.060.746	6.120.182

Nguồn: Kế hoạch Tổng hợp - Agribank Quảng Bình

Việc giao chỉ tiêu huy động vốn cho các đơn vị mang tính tổng quát, mang tính cảm tính và bình quân hơn là dựa trên kết quả khảo sát thị trường từng địa bàn tại các thời điểm khác nhau.

Việc xác định mục tiêu huy động vốn để có những giải pháp tìm kiếm nguồn vốn rẻ, ổn định để dần dần tạo lập một cơ cấu vốn hợp lý theo hướng chủ động trong việc sử dụng vốn huy động hay hướng đến một chiến lược huy động vốn cụ thể hầu như chưa được tính đến.

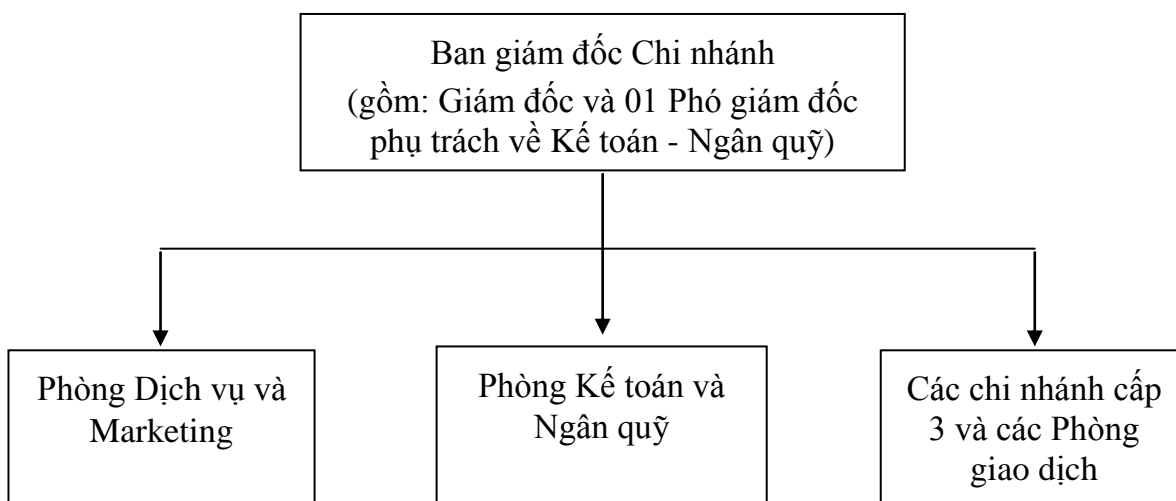
Đối tượng khách hàng trong huy động vốn của Agribank Quảng Bình cũng được phân chia theo những tiêu chí rất đơn giản là khách hàng cá nhân và khách hàng tổ chức, cách phân chia này chưa làm toát lên được đặc điểm nổi trội của từng nhóm mà có giá trị trong việc áp dụng các chính sách, hoạt động khác nhau nhằm huy động vốn hiệu quả hơn như cách thức phân loại theo các đặc điểm nhân khẩu học (độ tuổi, nghề nghiệp, thu nhập), đặc điểm tâm lý,... Chính vì vậy nên việc xác định thị trường mục tiêu cho hoạt động huy động vốn cũng đơn giản là bao gồm cả

02 nhóm này tại những địa bàn mà Agribank Quảng Bình có phân phối dịch vụ.

2.2.2. Thực trạng tổ chức thực hiện kế hoạch huy động vốn

2.2.2.1. Tổ chức bộ máy quản lý huy động vốn tại chi nhánh

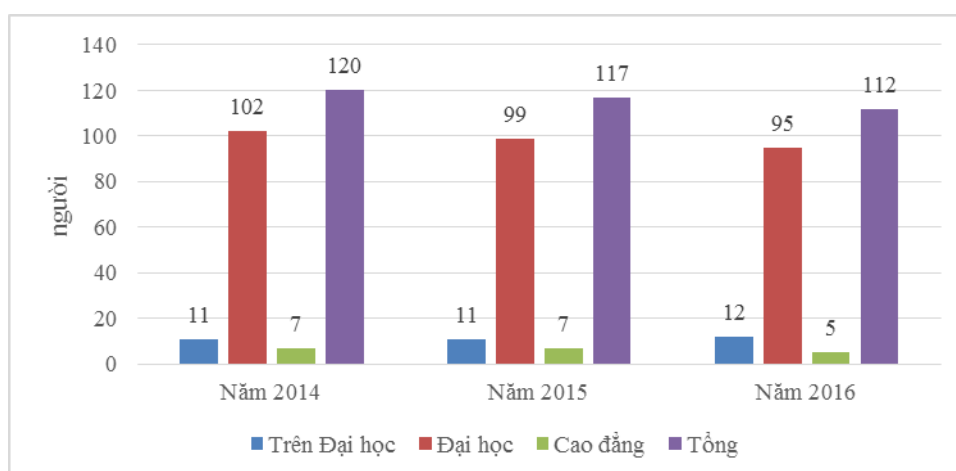
Bộ máy quản lý huy động vốn nếu xét theo cách tiếp cận từ cấp cao xuống tại Agribank Quảng Bình được tổ chức theo sơ đồ sau:



Hình 2.2: Bộ máy huy động vốn tại Agribank Quảng Bình

Nguồn: Phòng Hành chính và Nhân sự - Agribank Quảng Bình

Trong sơ đồ bộ máy quản lý hoạt động huy động vốn của Agribank Quảng Bình gồm 03 cấp, trong đó Giám đốc và Phó giám đốc phụ trách về Kế toán – Ngân quỹ của Agribank Quảng Bình trực tiếp theo dõi hoạt động huy động vốn, trực tiếp chỉ đạo và nhận báo cáo từ Trưởng phòng Dịch vụ và marketing, Trưởng phòng Kế toán – Ngân quỹ và các giám đốc chi nhánh loại 3 triển khai thực hiện kế hoạch huy động vốn; nhân viên huy động vốn chịu sự lãnh đạo trực tiếp của Trưởng phòng Dịch vụ và marketing (đối với hội sở Agribank Quảng Bình), giám đốc chi nhánh loại 3 (đối với các chi nhánh loại 3) trong hoạt động huy động vốn, nhân viên huy động vốn là người có vai trò quan trọng trong thực hiện hợp đồng huy động vốn và quản lý hồ sơ huy động vốn, báo cáo lên Trưởng phòng Dịch vụ và marketing/giám đốc chi nhánh loại 3.



Hình 2.3: Tình hình cán bộ nhân viên huy động vốn tại Agribank Quảng Bình

Nguồn: Phòng Hành chính và Nhân sự - Agribank Quảng Bình

Có thể thấy rằng, số lượng cán bộ nhân viên huy động vốn tại Agribank Quảng Bình có sự sụt giảm trong giai đoạn 2014-2016 theo xu hướng tinh giản bộ máy chung của Agribank Quảng Bình. Trong giai đoạn này, mỗi năm đội ngũ cán bộ nhân viên huy động vốn giảm khoảng 4%.

Hiện nay, đội ngũ cán bộ nhân viên huy động vốn tại Agribank Quảng Bình được đánh giá là tốt về mặt trình độ chuyên môn. Điều này thể hiện ở tỷ lệ cán bộ nhân viên có trình độ chuyên môn trên đại học và đại học luôn chiếm khoảng 95% tổng số cán bộ nhân viên huy động vốn. Đa số cán bộ nhân viên có tinh thần tự học hỏi, có kinh nghiệm làm việc và năng lực làm việc độc lập cũng như khả năng làm việc nhóm khá cao.

Tuy nhiên, việc đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ nhân viên huy động vốn chưa thật sự nhận được sự quan tâm một cách hợp lý từ phía ngân hàng. Phần lớn các khóa bồi dưỡng, trau dồi kiến thức chỉ là tập huấn ngắn hạn, rất khó nâng cao một cách toàn diện kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc của đội ngũ cán bộ nhân viên huy động vốn. Đây là một vấn đề quan trọng cần được chi nhánh quan tâm trong thời gian tới.

2.2.2.2. Xây dựng các chính sách marketing thực hiện kế hoạch huy động vốn

Như đã đề cập ở chương 1, trong chương 2, luận văn sẽ nghiên cứu các chính sách marketing nhằm huy động vốn cơ bản của Agribank Quảng Bình sau đây:

a) Chính sách sản phẩm

Với mục tiêu không ngừng gia tăng sự hài lòng cho khách hàng nên Ngân hàng Agribank Việt Nam đã phát triển một loạt các sản phẩm không chỉ phục vụ về mặt huy động mà còn phục vụ về cả các mặt tiện ích khác giúp cho khách hàng có nhiều sự lựa chọn, từ đó góp phần hỗ trợ rất nhiều cho công tác huy động vốn của các Chi nhánh, Phòng giao dịch. Hiện nay, Agribank Quảng Bình đang cung cấp những sản phẩm huy động vốn sau:

- *Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất thả nổi*: là sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn trả lãi cuối kỳ, lãi suất áp dụng được tự động điều chỉnh định kỳ hàng tháng theo biểu lãi suất hiện hành phù hợp với lãi suất thị trường.

- *Tiền gửi linh hoạt*: là sản phẩm cung cấp tới khách hàng cá nhân trong đó khách hàng gửi tiền nhiều lần vào tài khoản Tiền gửi linh hoạt mở tại Agribank trong mọi thời điểm, dưới nhiều hình thức khác nhau do khách hàng lựa chọn.

- *Đầu tư tự động*: là sản phẩm do Agribank cung cấp tới khách hàng là tổ chức kinh tế, theo đó khách hàng có thể đầu tư một cách tự động từ số tiền trên tài khoản Tiền gửi thanh toán tạm thời nhàn rỗi nhưng vẫn đảm bảo sử dụng linh hoạt số tiền đầu tư.

- *Tiền gửi có kỳ hạn lãi suất gia tăng theo thời gian*: là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn mà lãi suất khách hàng được hưởng được xác định tương ứng với thời gian gửi thực tế, thời gian gửi càng dài, lãi suất càng cao.

- *Tiền gửi không kỳ hạn (tiền gửi thanh toán)*: là sản phẩm tiền gửi mà khách hàng cá nhân dùng để thanh toán, giao dịch mà không phải đăng ký kỳ hạn gửi ban đầu, được hưởng lãi suất không kỳ hạn.

- *Tiền gửi có kỳ hạn trả lãi sau định kỳ*: là sản phẩm tiền gửi mà khách hàng cá nhân gửi theo những kỳ hạn định trước, lãi được trả nhiều lần sau mỗi định kỳ.

- *Tiền gửi có kỳ hạn trả lãi trước toàn bộ*: là sản phẩm tiền gửi mà khách hàng cá nhân gửi theo những kỳ hạn định trước, lãi được trả một lần ngay khi khách hàng gửi tiền.

- *Tiền gửi có kỳ hạn trả lãi sau toàn bộ*: là sản phẩm tiền gửi mà quý khách

hàng cá nhân gửi theo những kỳ hạn định trước, lãi được trả khi hết hạn.

- *Tiết kiệm học đường*: là hình thức gửi tiền tiết kiệm trung - dài hạn, trong đó khách hàng định kỳ gửi một số tiền nhất định trong một thời hạn nhất định để hưởng lãi và hướng tới mục tiêu tích lũy dài hạn cho nhu cầu học tập của khách hàng hoặc người thân trong tương lai.

- *Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn rút gốc linh hoạt*: là sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn trả lãi sau toàn bộ, khách hàng có thể rút vốn trước hạn nhưng vẫn được hưởng lãi suất tương ứng với thời gian thực gửi theo quy định.

- *Tiết kiệm có kỳ hạn trả lãi sau toàn bộ*: là sản phẩm tiết kiệm mà khách hàng gửi theo những kỳ hạn định trước, lãi được trả khi hết hạn.

- *Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất tự điều chỉnh tăng theo lãi suất cơ bản của NHNN*: là sản phẩm tiết kiệm trả lãi sau toàn bộ.

- *Tiền gửi tiết kiệm trả lãi trước toàn bộ*: là sản phẩm tiết kiệm mà khách hàng gửi theo những kỳ hạn định trước, lãi được trả một lần ngay khi khách hàng gửi tiền.

- *Tiết kiệm không kỳ hạn*: là sản phẩm tiết kiệm mà khách hàng không đăng ký kỳ hạn gửi ban đầu, dùng để thanh toán, giao dịch, hưởng lãi suất không kỳ hạn.

Bảng 2.9: Kết quả huy động vốn so với kế hoạch huy động vốn của Agribank Quảng Bình

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm		
	2014	2015	2016
Kế hoạch vốn huy động	6.040.482	6.060.746	6.120.182
Tổng nguồn vốn huy động	5.935.815	6.086.635	6.107.256
Mức tăng so với năm trước	-	150.820	20.621
Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch (%)	98,27	100,43	99,79

Nguồn: Phòng Kế hoạch Tổng hợp - Agribank Quảng Bình

Có thể thấy rằng, sản phẩm huy động vốn của Agribank Quảng Bình khá đa dạng, có ưu thế so với các chi nhánh ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh. Điều đó giúp cho chi nhánh có khả năng thu hút, tiếp cận được nhiều nhu cầu gửi tiền của người

dân và tổ chức kinh tế hơn. Thể hiện ở tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn của chi nhánh giai đoạn 2014-2016 là rất cao.

b) Chính sách lãi suất

Theo quy định của NHNN hiện nay thì các ngân hàng không được phép huy động vượt lãi suất trần của NHNN ban hành. Tuy nhiên, để huy động được nguồn vốn từ khách hàng thì ngoài việc tuân thủ đúng quy định của ngân hàng nhà nước thì Agribank Quảng Bình vẫn có những mức lãi suất linh hoạt với từng sản phẩm huy động của mình để đảm bảo tính hấp dẫn đối với khách hàng.

Dưới đây là các chính sách lãi suất áp dụng cho các sản phẩm huy động vốn dành cho các nhóm khách hàng tại Agribank Quảng Bình:

Bảng 2.10: Chính sách lãi suất đối với sản phẩm huy động vốn tại Agribank Quảng Bình

Sản phẩm	Lãi suất
Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất thả nổi	Lãi suất thả nổi theo lãi suất tiết kiệm có kỳ hạn trả lãi cuối kỳ tương ứng với kỳ hạn khách hàng đăng ký và được tự động điều chỉnh định kỳ hàng tháng vào ngày cố định khách hàng gửi tiền (nếu có thay đổi lãi suất) theo biểu lãi suất hiện hành áp dụng tại Chi nhánh.
Tiền gửi linh hoạt	Lãi suất thả nổi, áp dụng lãi suất bậc thang lũy tiến theo số dư bình quân tháng trên tài khoản TGLH. Bậc số dư, mức lãi suất của từng bậc số dư, do Giám đốc Sở giao dịch, Chi nhánh loại I, II quy định nhưng không được vượt trần lãi suất huy động của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.
Đầu tư tự động	Lãi suất bậc thang lũy tiến theo số dư bình quân tháng trên tài khoản. Số dư từng bậc, mức lãi suất từng bậc số dư do Ngân hàng quy định nhưng không vượt trần lãi suất huy động NHNN từng thời kỳ.
Tiền gửi có kỳ hạn lãi suất gia tăng theo thời gian	Lãi suất cố định, lãi suất của mỗi bậc được Agribank công bố công khai tại các điểm giao dịch.
Tiền gửi không kỳ hạn (tiền gửi thanh toán)	Lãi suất không kỳ hạn tương đương được công bố công khai tại các điểm giao dịch, hoặc theo lãi suất thoả thuận với khách hàng theo quy định của Agribank.

Sản phẩm	Lãi suất
Tiền gửi có kỳ hạn trả lãi sau định kỳ	Lãi suất có kỳ hạn tương ứng với kỳ hạn gửi, được công bố công khai tại các điểm giao dịch, hoặc theo lãi suất thoả thuận với khách hàng theo quy định của Agribank.
Tiền gửi có kỳ hạn trả lãi trước toàn bộ	Lãi suất có kỳ hạn tương ứng với kỳ hạn gửi, được công bố công khai tại các điểm giao dịch, hoặc theo lãi suất thoả thuận với khách hàng theo quy định của Agribank.
Tiền gửi có kỳ hạn trả lãi sau toàn bộ	Lãi suất có kỳ hạn tương ứng với kỳ hạn gửi, được công bố công khai tại các điểm giao dịch, hoặc theo lãi suất thoả thuận với khách hàng theo quy định của Agribank.
Tiết kiệm an sinh	Lãi suất áp dụng: lãi suất thả nổi cộng với (+) lãi suất thường gia tăng theo năm. Lãi suất thả nổi là lãi suất tiết kiệm kỳ hạn 12 tháng trả lãi cuối kỳ, được điều chỉnh phù hợp với lãi suất thị trường. Lãi suất thường gia tăng theo năm được tính từ năm thứ 2, mỗi năm gia tăng 0,1%/năm (đối với VND) và 0,05%/năm (đối với USD).
Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn rút gốc linh hoạt	Lãi suất cố định, lãi suất của từng kỳ hạn đối với tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn rút gốc linh hoạt do giám đốc Chi nhánh quyết định nhưng không quá mức lãi suất tiền gửi có kỳ hạn trả lãi sau tương ứng.
Tiết kiệm có kỳ hạn trả lãi sau toàn bộ	Lãi suất cố định. Lãi suất có kỳ hạn tương ứng với kỳ hạn gửi, được công bố công khai tại các điểm giao dịch.
Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất tự điều chỉnh tăng theo lãi suất cơ bản của NHNN	Lãi suất có kỳ hạn tương ứng với kỳ hạn gửi, được NHNo công bố công khai tại các điểm giao dịch (LS = LS cơ bản + tỉ lệ%). Khi mức lãi suất cơ bản của đồng Việt Nam do NH Nhà nước công bố tăng lên, lãi suất tiền gửi tiết kiệm sẽ được tự điều chỉnh tăng lên tương ứng và được công bố công khai tại các điểm giao dịch.
Tiền gửi tiết kiệm trả lãi trước toàn bộ	Lãi suất cố định. Lãi suất có kỳ hạn tương ứng với kỳ hạn gửi, được công bố công khai tại các điểm giao dịch.
Tiết kiệm không kỳ hạn	Lãi suất thay đổi, lãi suất tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, được công bố công khai tại các điểm giao dịch.

Nguồn: Phòng Kế hoạch Tổng hợp - Agribank Quảng Bình

Trong thời gian qua, Agribank Quảng Bình đã điều hành linh hoạt lãi suất huy động, áp dụng mức lãi suất đối với các trường hợp đặc thù, phù hợp với thực tế của địa phương, đảm bảo khả năng cạnh tranh trên địa bàn và hiệu quả kinh doanh, tuân thủ theo đúng quy định của NHNN và Agribank Việt Nam, bám sát tình hình thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh, cân đối vốn và diễn biến thị trường. Chi nhánh hạn chế nhận các khoản tiền gửi có kỳ hạn lãi suất cao, các nguồn vốn có tính chất tạm thời, tăng các nguồn vốn rẻ, có kỳ hạn dài, ổn định, giảm lãi suất đầu vào, mở rộng thị trường, thị phần.

c) Chính sách mạng lưới huy động

Với vai trò chủ đạo đối với nền kinh tế tỉnh nhà trên thị trường: tài chính nông nghiệp, nông thôn, Agribank Quảng Bình chú trọng mở rộng mạng lưới hoạt động rộng khắp xuống các huyện, xã nhằm tạo điều kiện cho khách hàng được tiếp cận nguồn vốn ngân hàng dễ dàng và an toàn. Agribank Quảng Bình là NHTM có thị phần lớn trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, có mạng lưới rộng khắp và lớn nhất trên địa bàn tỉnh. Hiện nay, Agribank Quảng Bình có số lượng khách hàng đông đảo với trên hàng triệu hộ sản xuất và hàng nghìn doanh nghiệp.

- Về mạng lưới Chi nhánh cấp III, Phòng giao dịch:

Bảng 2.11: Mạng lưới NHTM tại tỉnh Quảng Bình năm 2016

Stt	Tên NHTM	Số Chi nhánh	Số PGD
1	Vietcombank	01	06
2	BIDV	02	04
3	Vietinbank	01	03
4	Agribank Quảng Bình	10	14
5	Sacombank	01	02
6	MB Bank	01	01
7	VP Bank	01	02
9	Liên Việt PostBank	01	03
11	Chính sách xã hội	01	06

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

So sánh với số lượng phòng giao dịch của Agribank Quảng Bình với các chi

nhánh ngân hàng thương mại trên cùng địa bàn ta thấy: Đến hết năm 2016, xét về mạng lưới phòng giao dịch thì Agribank Quảng Bình đang đứng đầu về số lượng phòng giao dịch (14 phòng giao dịch). Ngoài ra với 10 chi nhánh loại III, mạng lưới chi nhánh loại III tại các huyện, thành phố của Agribank Quảng Bình cũng đứng đầu so với các NHTM trên toàn tỉnh. Các chi nhánh này thực hiện các chức năng kinh doanh theo phân cấp của Agribank Việt Nam đã được quy định trong quy chế về tổ chức hoạt động của chủ tịch hội đồng quản trị. Mỗi chi nhánh được biên chế từ 35 đến 50 cán bộ viên chức, gồm 2 phòng nghiệp vụ chính là phòng tín dụng và phòng kế toán ngân quỹ. Các chi nhánh loại III chịu sự quản lý trực tiếp về mặt tổ chức, chế độ thông tin báo cáo.

- *Về ATM*: hiện nay, số máy ATM thuộc quản lý của Agribank Quảng Bình là 13 chiếc được phân phối tương đối đều trên các địa bàn tập trung đông dân cư của tỉnh Quảng Bình.

- *POS*: Agribank đã kết nối liên thông với các tổ chức liên minh thẻ trong nước, cho phép chủ thẻ ngân hàng có thể thực hiện giao dịch tại 14.000.000 POS trong cả nước. Đã giúp cho các đối tượng khách hàng sử dụng thẻ của Agribank Quảng Bình có thêm rất nhiều lựa chọn thanh toán cũng như dễ dàng hơn trong việc sử dụng tài khoản.

- *Về ngân hàng điện tử*:

Hiện nay, Agribank Quảng Bình cung cấp khá nhiều dịch vụ ngân hàng điện tử, bao gồm: Mobile Banking, ApayBill, Internet Banking, E-Mobile Banking. Các tiện ích đi kèm dịch vụ tài khoản thanh toán của Agribank Quảng Bình được đánh giá cao, góp phần làm hài lòng khách hàng, phù hợp với xu hướng hiện đại ngày nay, giúp giảm thiểu sự lưu thông tiền mặt mà qua đó khách hàng sẽ tích cực sử dụng các tiện ích công nghệ trong thanh toán, vừa đảm bảo tính chính xác, minh bạch lại an toàn. Như vậy, chi nhánh đã gián tiếp mở rộng mạng lưới giao dịch thông qua việc cung cấp các tiện ích thanh toán trực tuyến tiện lợi cho khách hàng.

d) Chính sách khách hàng và xúc tiến hỗn hợp

(i) Chính sách khách hàng

Agribank Quảng Bình phân loại khách hàng theo các tiêu chí cơ bản gồm: Lợi ích khách hàng mang lại cho Agribank; Số dư tiền gửi bình quân; Doanh số giao dịch, doanh số thanh toán bình quân; Tần suất giao dịch (nhiều và thường xuyên); Quan hệ tín dụng (dư nợ cao và ổn định, trả nợ vay đúng hạn,...); Uy tín của khách hàng; Thời gian thiết lập quan hệ với Agribank; Mức xếp loại khách hàng; Tiềm lực tài chính, khả năng mở rộng quan hệ hợp tác với Agribank; Khả năng thu nhập, nhu cầu chi tiêu, thói quen sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng.

Căn cứ vào tình hình khách hàng thực tế, mức độ cạnh tranh trên địa bàn, quy mô, khả năng tài chính, khả năng phục vụ, Agribank Quảng Bình phân loại khách hàng theo các nhóm:

- Khách hàng quan trọng (VIP: very important person).
- Khách hàng tiềm năng.
- Khách hàng phổ thông: là khách hàng không thuộc 2 loại khách hàng trên.
- Khách hàng nội bộ: là cán bộ, nhân viên làm việc trong hệ thống Agribank.

Định kỳ hàng quý, các phòng nghiệp vụ thực hiện đánh giá, phân loại lại khách hàng và gửi về phòng Dịch vụ và Marketing. Phòng Dịch vụ và Marketing căn cứ danh sách phân loại khách hàng do các phòng nghiệp vụ cung cấp, chịu trách nhiệm tổng hợp, rà soát, cân đối và lên danh sách phân loại khách hàng tại chi nhánh vào cuối mỗi quý. Hàng năm, Agribank Quảng Bình triển khai thực hiện chính sách chăm sóc khách hàng, trong đó ưu tiên thực hiện từng chiến dịch vào dịp tết dương lịch, tết âm lịch, hội nghị khách hàng... nhằm tạo dựng và củng cố uy tín của mình trên thị trường, gắn bó với khách hàng truyền thống và hấp dẫn khách hàng mới.

Chính sách đối với khách hàng VIP

Các hình thức ưu đãi:

- Được hưởng các cơ chế, chính sách ưu đãi về hình thức phục vụ, phí dịch vụ, lãi suất và các hình thức khuyến mại, tặng quà trong các dịp lễ, tết, sinh nhật,... theo quyết định của thủ trưởng đơn vị phù hợp với các quy định hiện hành có liên quan của Agribank Việt Nam.

- Được thông báo về các sản phẩm dịch vụ mới, ngày đến hạn của tiền gửi, tiền vay, các chương trình khuyến mại hoặc tư vấn về thay đổi lãi suất thông qua các phương tiện thích hợp: website, đài truyền hình, SMS, email, điện thoại...

- Ưu tiên tham gia các chương trình khuyến mại của Agribank như: bốc thăm trúng thưởng, du lịch, hội nghị khách hàng, giao lưu văn hóa, thể thao...

- Được xem xét lựa chọn các hình thức áp dụng tài sản đảm bảo, điều chỉnh lãi suất, ưu tiên mua bán ngoại tệ.

- Đối với các khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ, thanh toán lương qua tài khoản của chi nhánh, được ưu tiên xem xét vay vốn tiêu dùng bằng hình thức tín chấp và miễn phí dịch vụ trả lương qua tài khoản thẻ.

- Ưu tiên xét duyệt cho vay, cấp hạn mức tín dụng, hạn mức thấu chi, phát hành thẻ tín dụng.

Các hình thức phục vụ:

Phục vụ tại quầy:

- Được ưu tiên thực hiện giao dịch mà không phải lấy số xếp hàng hoặc được phục vụ tại một khu vực riêng, phòng VIP (nếu có).

- Được giao dịch viên tư vấn để lựa chọn các sản phẩm dịch vụ phù hợp. Trong trường hợp khách hàng VIP có nhu cầu muốn tìm hiểu hoặc được phục vụ thêm các sản phẩm dịch vụ khác, tùy theo các nghiệp vụ cụ thể, cán bộ giao dịch sẽ liên hệ trực tiếp với lãnh đạo phòng phụ trách hoặc phối hợp với các phòng nghiệp vụ liên quan để thực hiện.

- Ưu tiên xử lý mọi khiếu nại (nếu có) trong thời gian nhanh nhất .

Phục vụ tại nhà:

- Đơn vị có thể bố trí xe ô tô và cán bộ để phục vụ khách hàng tại nhà hoặc nơi giao dịch của khách hàng theo yêu cầu, tùy theo điều kiện và tình hình thực tế tại đơn vị đảm bảo các quy định về an toàn hoạt động của Agribank.

- Cung cấp số dư, thông tin về tài khoản qua điện thoại, email theo định kỳ 01 lần/tháng hoặc khi có giao dịch phát sinh (nếu khách hàng có yêu cầu).

Chính sách quà tặng:

Đối với khách hàng VIP là cá nhân.

- Tặng quà, lịch, bưu thiếp, sổ công tác,... nhân dịp lễ, tết; tặng hoa và quà trong ngày sinh nhật, ngày 08/3, ngày 20/10 (đối với khách hàng nữ), nhân dịp tết trung thu (nếu có con nhỏ), hoặc các hình thức khuyến mãi phù hợp khác.

- Gửi điện hoặc vòng hoa chia buồn khi khách hàng hoặc bố (mẹ), vợ (chồng), con qua đời (nếu biết thông tin hoặc được thông báo).

Đối với khách hàng VIP là tổ chức.

- Tặng lẵng hoa chúc mừng cho tập thể nhân dịp thành lập doanh nghiệp /ngành của tổ chức đó.

- Tặng hoa và quà khi tổ chức có các sự kiện: thay đổi về nhân sự (từ chức danh kế toán trưởng trở lên); được nhà nước trao tặng huân, huy chương.

Chính sách phí:

Được xem xét miễn, giảm các loại phí trong từng thời kỳ (do giám đốc chi nhánh quyết định) theo cơ chế chăm sóc khách hàng của đơn vị: cộng lãi suất tiền gửi, giảm lãi suất tiền vay; miễn, giảm phí dịch vụ; được chiết khấu, giảm giá khi sử dụng dịch vụ, sản phẩm của các đơn vị mà Agribank có hợp tác liên kết.

Chính sách khác:

- Nhắc khách hàng ngày đến hạn của tiền gửi, tiền vay (nếu có).

- Mời tham gia hội nghị tri ân khách hàng do chi nhánh tổ chức.

- Thường xuyên liên hệ, thông tin cho khách hàng các sản phẩm dịch vụ mới của Agribank, xin ý kiến khách hàng về những khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp để cải tiến chất lượng phục vụ khách hàng.

Chính sách đối với khách hàng tiềm năng.

Đối với khách hàng tiềm năng thì tùy từng trường hợp cụ thể, phòng Dịch vụ và Marketing đề xuất với giám đốc lựa chọn, áp dụng hình thức ưu đãi, hình thức phục vụ, quà tặng, phí nhưng không vượt quá các chính đã quy định đối với khách hàng VIP. Định kỳ một quý một lần gửi thư qua đường bưu điện, gửi email cho khách hàng thông báo về sản phẩm dịch vụ của Agribank Việt nam và các chương trình marketing của đơn vị.

Chính sách đối với khách hàng phổ thông.

- Tổ chức hội thảo giới thiệu sản phẩm dịch vụ hoặc gửi tài liệu tiếp thị tới một nhóm khách hàng thuộc các cơ quan, tổ chức.

- Tư vấn, giới thiệu cho khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại như: ATM, SMS Banking,...

- Tùy tình hình và điều kiện hoạt động của chi nhánh (khả năng tài chính, mức độ cạnh tranh, đối tượng khách hàng,...), phòng Dịch vụ và Marketing đề xuất với giám đốc chi nhánh quyết định chính sách quà tặng, phí nhân dịp các ngày lễ, tết nhưng không được vượt quá các chính sách đã quy định của Agribank.

Chính sách đối với khách hàng nội bộ.

- Được hưởng các chính sách ưu đãi về phí dịch vụ, lãi suất và các hình thức khuyến mại, tặng quà, lịch, bưu thiếp, sổ công tác trong các dịp lễ, tết, sinh nhật,...

- Được xem xét lựa chọn các hình thức áp dụng tài sản đảm bảo, điều chỉnh lãi suất, ưu tiên mua bán ngoại tệ...

- Được thường xuyên thông tin về các sản phẩm dịch vụ mới, xin ý kiến để cải tiến chất lượng sản phẩm dịch vụ, chất lượng phục vụ khách hàng,...

Việc phân loại được nguồn khách hàng mang lại lợi nhuận cao cũng như đối tượng khách hàng phổ thông đã giúp Agribank Quảng Bình xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng khá hoàn thiện, đặc biệt là ưu tiên cho đối tượng khách hàng VIP của ngân hàng.

Tuy nhiên, bên cạnh đó việc xác định được lượng khách hàng còn lại có thể trở thành khách hàng lớn với Agribank Quảng Bình trong tương lai hay không một phần là do sự hài lòng đối với các dịch vụ của ngân hàng. Chính vì vậy, chi nhánh nên xây dựng một hệ thống chất lượng dịch vụ chặt chẽ, có sự cam kết thực hiện của tất cả các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách hàng cũng như các bộ phận hỗ trợ nhằm đem lại sự phong phú cho những lựa chọn của khách hàng.

(ii) Chính sách xúc tiến hỗn hợp

Trong giai đoạn 2014-2016, Agribank Quảng Bình đã tích cực thực hiện hoạt động truyền thông, quảng bá hình ảnh, coi đây là hoạt động chính và trọng yếu

trong việc đẩy mạnh nguồn vốn huy động phục vụ cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đến nay, những chiến dịch quảng bá đã góp phần củng cố và khẳng định vị thế thương hiệu của chi nhánh trên địa bàn.

Thời gian qua hoạt động Marketing của chi nhánh đi vào chiều sâu với những chiến dịch dài hơi. Với tần suất xuất hiện trên các phương tiện thông tin đại chúng 7-10 lần/ tháng, thương hiệu của Agribank Quảng Bình đã thực sự trở nên quen thuộc với khách hàng toàn tỉnh. Nếu xét giá trị truyền thông tính theo tổng số (căn cứ vào lượng tin bài, mật độ xuất hiện trên các báo viết, báo điện tử, truyền hình...) những năm vừa qua thì Agribank Quảng Bình luôn đứng ở vị trí tốp đầu trong các NHTM trên địa bàn.

Ngoài ra, Agribank Quảng Bình còn xây dựng được đội ngũ chuyên viên tư vấn tại tất cả Chi nhánh, Phòng giao dịch, đây là đội ngũ am hiểu tất cả các sản phẩm của ngân hàng, là đối tượng gặp gỡ khách hàng đầu tiên khi vào giao dịch, sẽ trực tiếp tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và tư vấn giúp khách hàng lựa chọn được những sản phẩm tốt nhất.

2.2.3. Thực trạng kiểm soát việc thực hiện kế hoạch huy động vốn

Hoạt động kiểm soát huy động vốn được lãnh đạo Agribank Quảng Bình đặc biệt quan tâm. Nhất là những năm gần đây, tình hình huy động vốn trở nên khó khăn, ngân hàng phải tiếp cận các nguồn vốn đắt hơn. Chủ thể trong kiểm soát huy động vốn gồm: Giám đốc và phó Giám đốc phụ trách kinh doanh, bộ phận giúp việc, tham mưu là phòng kinh doanh và phòng kiểm soát rủi ro của ngân hàng. Phòng Tín dụng là đầu mối xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện, kiểm soát thực hiện kế hoạch huy động vốn. Phòng Tín dụng phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác như phòng Kiểm tra, kiểm soát nội bộ, phòng Kế toán để thực hiện vai trò đầu mối kiểm soát.

- *Hình thức kiểm soát huy động vốn*: kết hợp cả kiểm soát thường xuyên và kiểm soát đột xuất. Kiểm soát thường xuyên theo định kỳ hoặc chương trình kế hoạch được xây dựng từ đầu năm là chủ yếu, tức là định kỳ hàng tháng, hàng quý các bộ phận, chi nhánh phải báo cáo chỉ tiêu huy động vốn đạt được cho phòng Tín

dụng để phòng tổng hợp lập báo cáo gửi Ban giám đốc. Ngoài hình thức kiểm soát thường xuyên, lãnh đạo ngân hàng còn kiểm soát đột suất tại các điểm huy động và các chi nhánh cấp III, các phòng giao dịch.

- *Công cụ kiểm soát huy động vốn*: là kế hoạch huy động vốn theo quý, việc thực hiện các văn bản chỉ đạo. Đây là nhiệm vụ có tính chất bắt buộc đối với các đơn vị và cá nhân trong bộ máy huy động vốn. Công cụ không thể thiếu của kiểm soát huy động vốn là chỉ tiêu phản ánh kết quả huy động vốn của các đơn vị, phòng giao dịch và từng cán bộ. Kết quả huy động vốn do các đơn vị báo cáo theo định kỳ cho phòng kế hoạch kinh doanh để tổng hợp và phân tích lập báo cáo gửi Ban giám đốc. Kết quả thực hiện huy động vốn so với kế hoạch được giao là chỉ tiêu để giám sát hoạt động huy động vốn. Phòng kiểm tra, kiểm soát nội bộ thực hiện chương trình kiểm tra, đề xuất với Ban giám đốc thành lập đoàn kiểm tra các đơn vị, đối chiếu trực tiếp với khách hàng nhằm giảm thiểu rủi ro, giúp Ban giám đốc phân tích để có những giải pháp kịp thời can thiệp vào quá trình huy động vốn.

- *Nội dung kiểm soát huy động vốn* chủ yếu là các chỉ tiêu huy động vốn của các đơn vị trong kỳ về quy mô và cơ cấu vốn huy động trong kỳ hoặc tại một thời điểm nhất định. Kiểm tra về việc thực hiện chấp hành lãi suất huy động; Kiểm tra về việc cụ thể hóa các văn bản chỉ đạo:

+ Kiểm soát kết quả huy động vốn: (i) Rà soát, đánh giá các các chính sách, sản phẩm huy động vốn, công tác quảng cáo, tiếp thị, khuyến mại, khen thưởng... tại chi nhánh; (ii) Thực hiện thủ tục gửi thư xác nhận số dư đối với khách hàng có số dư tiền gửi lớn; (iii) Thông qua số liệu nguồn vốn đánh giá kết quả huy động vốn và tình hình thực hiện chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh quý/năm, xu hướng, mức độ tăng trưởng, cơ cấu nguồn vốn tại chi nhánh.

+ Kiểm soát việc tuân thủ, chấp hành pháp luật, chính sách, chế độ của NHNN, Ngân hàng Nông nghiệp về huy động vốn:

Thực hiện kiểm soát các giao dịch chọn mẫu đối với tiền gửi của tổ chức và tiền gửi của cá nhân để đánh giá việc tuân thủ chấp hành pháp luật, chính sách, chế độ của NHNN và Agribank, cụ thể:

Việc chấp hành quy định kế toán tiền gửi (tiền gửi có kỳ hạn, tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu...), chứng từ giao dịch, thủ tục hồ sơ, kiểm soát cuối ngày: Đơn vị chấp hành đúng quy định hiện hành của Agribank.

Đơn vị chấp hành nghiêm túc việc ủy quyền ký phát hành sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu, ký kết hợp đồng tiền gửi tại chi nhánh đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và Agribank.

Công tác quản lý ấn chỉ quan trọng tại quầy của giao dịch viên: Quy trình quản lý ấn chỉ trắng; xuất, nhập trong ngày; quản lý ấn chỉ quan trọng, hủy trong ngày; thực hiện hạch toán, lập báo cáo đối chiếu kiểm kê ấn chỉ cuối ngày thực hiện đúng quy trình. Ấn chỉ hỏng được lập biên bản lưu trữ cùng chứng từ theo đúng quy định.

Chứng từ hạch toán kế toán nghiệp vụ huy động vốn đảm bảo đầy đủ yếu tố pháp lý của chứng từ theo quy định của pháp luật và Agribank (mẫu dấu, chữ ký của khách hàng, của ngân hàng, mẫu chứng từ, tính chính xác, đầy đủ của các thông tin trên chứng từ, việc tuân thủ quy định phát hành sổ tiết kiệm từ chương trình giao dịch IPCAS...). Chứng từ thu, chi trả tiền gửi, tiền gửi tiết kiệm được thực hiện theo đúng quy định.

Chứng từ giao dịch huy động vốn như gửi, rút trong ngày hoặc sau một vài ngày; các giao dịch hạch toán hủy, lùi ngày giá trị, các giao dịch đóng sớm, tắt toán sổ tiết kiệm, rút một phần tiền gửi trên tài khoản tiết kiệm đối với những sản phẩm tiền gửi tiết kiệm được phép rút một phần trước hạn, gửi rút khác chi nhánh, đơn vị thực hiện đúng quy định.

Kiểm tra các hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn: Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn lập theo đúng quy định của pháp luật; chứng từ hạch toán lập theo quy định của Agribank; cách tính trả lãi, dự chi được hạch toán kịp thời khi phát sinh.

Kiểm tra việc sử dụng quỹ khen thưởng huy động vốn, các khoản chi môi giới huy động vốn (nếu có): chi nhánh không phát sinh.

Kiểm tra việc tuân thủ, chấp hành quy định của Nhà nước và của Agribank về chi phí trả lãi (tài khoản 80): Kiểm tra việc tính, trả lãi tiền gửi, tiền gửi tiết kiệm, giấy tờ có giá, các giao dịch trả lãi thêm, trả lãi thủ công,... Kết quả kiểm tra

điểm cho thấy việc tính trả lãi tiền gửi tiết kiệm thực hiện đúng quy định, lãi được tính chính xác cho từng sổ tiết kiệm, chứng từ lưu trữ đầy đủ đúng quy định.

- *Xác nhận kết quả kiểm tra, kiểm soát huy động vốn của chi nhánh:*

Kết quả rà soát kiểm tra, đối chiếu số liệu và kết quả kiểm tra giao dịch chọn mẫu được ký xác nhận với lãnh đạo chi nhánh hoặc trưởng phòng nghiệp vụ và cán bộ có liên quan, cụ thể:

+ Kết quả kiểm tra tại chi nhánh được ký xác nhận với lãnh đạo chi nhánh.

+ Kết quả rà soát, kiểm tra, đối chiếu số liệu các biểu kiểm toán và việc rà soát đánh giá các chính sách, sản phẩm huy động vốn, công tác quảng cáo, tiếp thị, khuyến mại, khen thưởng... tại đơn vị được kiểm tra và ký xác nhận với trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp (tại Hội sở), trưởng phòng Kế hoạch kinh doanh (tại chi nhánh loại 3).

- Kết quả kiểm tra các giao dịch chọn mẫu các biểu kiểm toán được ký xác nhận với trưởng phòng Kế toán và Ngân quỹ.

Công tác kiểm tra cho thấy đơn vị cơ bản chấp hành nghiêm túc chế độ, quy trình nghiệp vụ của Agribank, của NHNN cũng như của pháp luật trong hoạt động kinh doanh. Các sai sót, hạn chế nêu trên đã được các đoàn kiểm tra kiến nghị, đơn vị được kiểm tra chỉnh sửa kịp thời và yêu cầu báo cáo kết quả sửa sai qua phòng Kiểm tra Kiểm soát nội bộ để tổng hợp báo cáo Hội sở Agribank Việt Nam theo đúng quy định.

Kết quả kiểm tra, giám sát hoạt động huy động vốn có vai trò rất lớn trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn của Agribank Quảng Bình. Thông qua hoạt động kiểm tra, giám sát, chi nhánh có được những thông tin hữu ích để có giải pháp chấn chỉnh hợp lý hoạt động huy động vốn của mình.

2.3. Đánh giá huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

2.3.1. Đánh giá theo hệ thống tiêu chí

2.3.1.1. Quy mô nguồn vốn và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Cũng như các NHTM khác, đối tượng khách hàng của Agribank Quảng Bình

bao gồm: các tầng lớp dân cư, các tổ chức kinh tế, các TCTD... Tiền gửi của các tổ chức kinh tế chủ yếu là tiền gửi thanh toán. Tiền gửi của các tầng lớp dân cư chiếm tỷ trọng cao chủ yếu là các khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn.

Bảng 2.12: Quy mô, tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
Tổng nguồn vốn huy động (triệu đồng)	5.935.815	6.086.635	6.107.256
Tốc độ tăng trưởng so với năm trước (%)	-	2,54	0,34

Nguồn: Phòng Dịch vụ và Marketing - Agribank Quảng Bình

Bảng số liệu cho thấy, các tiêu chí về tổng nguồn vốn huy động và tốc độ tăng trưởng tổng nguồn vốn huy động tại Agribank Quảng Bình cho thấy sự tăng trưởng qua các năm, nhưng con số gia tăng hàng năm là thấp. Điều này chứng tỏ rằng, hoạt động huy động vốn tại chi nhánh giai đoạn 2014-2016 chưa thật sự hiệu quả.

2.3.1.2. Cơ cấu nguồn vốn huy động

a) Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn

Bảng 2.20 phía dưới cho thấy: xét cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn ta thấy tỷ trọng vốn huy động không kỳ hạn đang tăng lên nhanh chóng: Năm 2014 chiếm 10,1% thì năm 2016 con số này là 22,45%. Bên cạnh đó, tỷ trọng vốn có kỳ hạn ngắn hạn (dưới 12 tháng) cũng đang có xu hướng tăng lên, ngược lại tỷ trọng nguồn vốn huy động trung hạn (từ 12 đến 24 tháng) và dài hạn thì đang có xu hướng giảm xuống rõ nét từ năm 2014 đến nay. Điều này sẽ làm cho sự chủ động trong kế hoạch sử dụng vốn của Agribank Quảng Bình giảm dần theo thời gian nếu không khắc phục kịp thời. Sự sụt giảm tỷ trọng vốn dài hạn trong thời gian qua chủ yếu do Agribank Quảng Bình vẫn rất dè dặt trong cho vay dài hạn, chủ yếu thực hiện chính sách hạn chế rủi ro tín dụng bằng cách thắt chặt các điều kiện cho vay dài hạn làm mất khách hàng của hoạt động cho vay dài hạn. Bên cạnh đó, nguyên nhân một phần do sự sụt giảm nhu cầu vay dài hạn trên thị trường nên càng khiến hoạt động cho vay dài hạn của chi nhánh gặp nhiều khó khăn.

Bảng 2.13: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn

Chỉ tiêu	2014		2015		2016	
	Giá trị (tr.đ)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tr.đ)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tr.đ)	Tỷ trọng (%)
- Không kỳ hạn	599.775	10,1	1.235.587	20,3	1.371.079	22,45
- Có kỳ hạn	5.336.040	89,9	4.851.048	79,7	4.736.177	77,55
+ Dưới 12 tháng	2.923.389	49,25	3.061.577	50,3	3.383.420	55,4
+ Từ 12 đến 24 tháng	1.799.886	30,3	1.600.785	26,4	1.346.650	22,05
+ Từ 24 tháng trở lên	612.765	10,35	188.686	3,0	6.107	0,1
Tổng	5.935.815	100	6.086.635	100	6.107.256	100

Nguồn: Phòng Dịch vụ và Marketing - Agribank Quảng Bình

b) Cơ cấu huy động vốn theo loại tiền

Nguồn vốn chủ yếu là nguồn vốn nội tệ, mức tăng trưởng khá tốt. Nguồn vốn ngoại tệ chủ yếu bằng đồng USD, chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn. Nguồn vốn ngoại tệ tăng trưởng chậm do lãi suất ngoại tệ thấp so với lãi suất VND, tỷ giá VND/USD ổn định. Bên cạnh đó Nhà nước có chủ trương chống Đô la hóa, do đó người dân thiên về gửi tiết kiệm bằng VND...

Bảng 2.21: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm		
	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
Tổng nguồn vốn huy động	5.935.815	6.086.635	6.107.256
VND	4.874.491	5.190.073	5.315.755
Tỷ trọng (%)	82,12	85,27	87,04
Ngoại tệ quy đổi	1.061.324	896.562	791.501
Tỷ trọng (%)	17,88	14,73	12,96

Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp Agribank Quảng Bình

c) Cơ cấu huy động vốn theo đối tượng khách hàng

Trong cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng khách hàng thì nguồn vốn huy động từ dân cư luôn chiếm tỷ trọng cao trên 90% trong tổng nguồn vốn huy động. So sánh với kế hoạch huy động vốn theo đối tượng khách hàng (tại bảng 2.7)

thì có thể thấy sự chênh lệch khá lớn giữa kế hoạch huy động theo đối tượng khách hàng và thực tế huy động tại chi nhánh. Điều này cho thấy công tác lập kế hoạch huy động vốn hiện nay chưa thực sự tốt.

Bảng 2.14: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng khách hàng

Chỉ tiêu	2014		2015		2016	
	Giá trị (tr.đ)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tr.đ)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tr.đ)	Tỷ trọng (%)
Tiền gửi dân cư	5.482.363	92,36	5.564.120	91,41	5.602.410	91,73
Tiền gửi TCKT	348.751	5,88	380.257	6,25	402.326	6,59
Định chế tài chính	104.701	1,76	142.258	2,34	102.520	1,68
Tổng	5.935.815	100	6.086.635	100	6.107.256	100

Nguồn: Phòng Dịch vụ và Marketing - Agribank Quảng Bình

d) Cơ cấu huy động vốn theo đơn vị trực thuộc

Về kết quả thực hiện chỉ tiêu theo kế hoạch được giao của các đơn vị trong giai đoạn 2014-2016 được minh họa tại bảng sau:

Bảng 2.15: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo các đơn vị trực thuộc

Đơn vị tính: %

Chỉ tiêu \ Năm	Thực hiện so với KH 2014	Thực hiện so với KH 2015	Thực hiện so với KH 2016
Toàn Chi nhánh	98,3	100,4	99,8
Hội sở Agribank chi nhánh Quảng Bình	115,5	118,0	92,3
Chi nhánh Trần Hưng Đạo	99,7	101,9	101,2
Chi nhánh Lý Thường Kiệt	96,9	99,0	98,4
Chi nhánh Quang Trung	101,1	103,3	102,6
Chi nhánh Lý Thái Tổ	95,5	97,0	111,2
Chi nhánh huyện Tuyên Hóa	98,9	101,1	107,1
Chi nhánh huyện Quảng Trạch	73,2	74,8	74,3
Chi nhánh huyện Quảng Ninh	83,8	85,7	79,2
Chi nhánh huyện Lệ Thủy	167,1	170,7	149,7
Chi nhánh huyện Bố Trạch	114,6	117,2	133,1
Chi nhánh Minh Hóa	143,5	146,6	145,7

Nguồn: Phòng Kế hoạch và Tổng Hợp - Agribank Quảng Bình

Số liệu tại bảng cho thấy tại Agribank Quảng Bình có một số đơn vị thường xuyên có kết quả thực hiện vượt chỉ tiêu được giao (Chi nhánh tại các huyện: Minh Hóa, Bố Trạch, Lệ Thủy) nhưng cũng có một số đơn vị lại thường xuyên có kết quả thực hiện không đạt chỉ tiêu được giao (Các chi nhánh: Quảng Trạch, Quảng Ninh).

2.3.1.3. Chi phí huy động vốn

Bảng 2.16: Chi phí huy động vốn và tỷ suất chi phí lãi bình quân

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	2014	2015	2016	2015/2014		2016/2015	
	Giá trị	Giá trị	Giá trị	+/-	%	+/-	%
Chi phí trả lãi	356.149	365.198	396.972	9.049	102,5	31.774	108,7
<i>Chi phí trả lãi tiền gửi</i>	<i>340.667</i>	<i>351.740</i>	<i>386.490</i>	<i>11.073</i>	<i>103,3</i>	<i>34.750</i>	<i>109,9</i>
<i>Chi phí trả lãi vay</i>	<i>15.482</i>	<i>13.458</i>	<i>10.482</i>	<i>-2.024</i>	<i>86,9</i>	<i>-2.976</i>	<i>77,9</i>
Tỷ suất chi phí lãi bình quân	6,00	6,00	6,50	0	100	0,50	108,3

Nguồn: Phòng Dịch vụ và Marketing, Phòng tín dụng - Agribank Quảng Bình

Chi phí trả lãi tiền gửi chiếm tỷ trọng lớn (trên 90%) trong tổng chi phí lãi (gồm chi phí trả lãi tiền gửi và chi phí vay). Chi phí trả lãi tiền gửi liên tục tăng trong giai đoạn 2014-2016 là do hai nguyên nhân chính: Thứ nhất, quy mô nguồn vốn huy động tăng kéo quy mô chi phí trả lãi tiền gửi tăng; Thứ hai, việc điều chỉnh lãi suất huy động theo hướng tăng lên kéo chi phí trả lãi tiền gửi tăng, cụ thể nhất là chi phí trả lãi bình quân tăng.

Chi phí trả lãi vay của Agribank Quảng Bình giai đoạn này có xu hướng giảm xuống do nhu cầu vay vốn từ các tổ chức tài chính, NHNN (chủ yếu vay để dự phòng, phòng ngừa rủi ro) giảm. Chi phí này cũng chiếm tỷ trọng nhỏ (dưới 10%) trong tổng chi phí trả lãi của Agribank Quảng Bình.

2.3.1.4. Thị phần huy động vốn

Thị phần Agribank Quảng Bình thấp hơn so với BIDV, VCB Quảng Bình và không tăng trong giai đoạn 2014-2016. Điều này chủ yếu do thế mạnh của chi nhánh lâu nay vẫn thường được biết đến là ngân hàng phục vụ cho hoạt động nông nghiệp, người dân có tâm lý đến vay tiền phục vụ hoạt động sản xuất nông nghiệp nhiều hơn là gửi tiền vào Agribank; các doanh nghiệp ít đặt mối quan hệ tài chính

với Agribank; nặng tâm lý doanh nghiệp Nhà nước hoạt động theo mục tiêu phục vụ nhân dân nên ít quan tâm đến các hoạt động tiếp thị nhằm thu hút khách hàng.

Bảng 2.17: Thị phần huy động vốn của các NHTM trên địa bàn Quảng Bình

Đơn vị tính: %

Năm	ACB	Sacombank	Agribank Quảng Bình	VCB Quảng Bình	BIDV	Các NHTM khác
2012	7,63	14,39	16,78	16,47	25,79	18,94
2013	7,46	13,36	15,23	19,52	24,47	19,96
2014	7,05	10,33	15,02	22,71	18,45	26,44
2015	7,02	9,48	15,35	24,14	17,15	26,86
2016	7,94	9,76	15,48	24,49	16,25	26,08

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

2.3.1.5. Sự phù hợp giữa huy động và sử dụng vốn

Sự phù hợp giữa huy động vốn và sử dụng vốn thông qua mối quan hệ giữa tổng vốn huy động và tổng dư nợ tín dụng. Thể hiện rõ ở bảng dưới đây:

Bảng 2.18: Mối quan hệ giữa tổng vốn huy động và tổng dư nợ tín dụng

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm		
	2014	2015	2016
Tổng dư nợ tín dụng (1)	5.436.038	6.011.190	5.967.608
Tổng huy động vốn (2)	5.935.815	6.086.635	6.107.256
Hệ số sử dụng vốn = (1)/(2) (%)	91,58	98,76	97,71
Thừa (+), thiếu (-) (2-1)	499,777	75.445	139.648

Nguồn: Phòng Dịch vụ và Marketing, Phòng tín dụng - Agribank Quảng Bình

Bảng số liệu ta thấy, hệ số sử dụng vốn hàng năm của Agribank Quảng Bình đạt xấp xỉ mức 100%, số vốn thừa hàng năm là rất nhỏ. Điều này cho thấy sự cân đối giữa huy động và cho vay vốn của chi nhánh ngân hàng. Chênh lệch giữa nguồn vốn tiền gửi huy động và cho vay dần đi vào ổn định và hợp lý.

2.3.2. Đánh giá theo nội dung huy động vốn

2.3.2.1. Những kết quả đạt được trong huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

Thứ nhất, đối với công tác lập kế hoạch huy động vốn.

Việc lập kế hoạch huy động vốn được Agribank Quảng Bình thực hiện theo nguyên tắc tập trung thống nhất nên tương đối sát với tình hình thực tế. Kế hoạch huy động vốn được xây dựng, giao hàng năm cho các chi nhánh cấp III và được chia ra tiến độ theo quý kế hoạch giúp Hội sở tỉnh thực hiện cân đối, điều hòa vốn phù hợp.

Thứ hai, đối với công tác tổ chức triển khai kế hoạch huy động vốn.

- Việc tổ chức thực hiện huy động vốn được đổi mới theo hướng tăng cường, sâu sát từ Agribank Quảng Bình tới Agribank các chi nhánh cấp III trực thuộc; chỉ đạo điều hành công tác huy động vốn linh hoạt, phù hợp với diễn biến thị trường, nâng cao vai trò chủ động sáng tạo các đơn vị cơ sở.

- Agribank Quảng Bình đã tăng cường quảng bá hình ảnh của mình đối với khách hàng bằng các chính sách khuyến khích khách hàng như ưu đãi, quà tặng. Từ đó nâng cao hiệu quả công tác của hoạt động huy động vốn.

- Chính sách sản phẩm: các sản phẩm tiết kiệm ngày càng được cải tiến đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

- Chính sách lãi suất: Chi nhánh thường xuyên nắm bắt kịp thời các văn bản chỉ đạo điều hành về lãi suất của NHNN, của Agribank, diễn biến thị trường, thu nhập, tâm lý của người dân để điều hành và sử dụng công cụ lãi suất phù hợp với từng đối tượng khách hàng và cơ chế điều hành vốn của Agribank, không vượt trần quy định của NHNN.

- Chính sách mạng lưới: mạng lưới huy động vốn rộng khắp của Agribank Quảng Bình đã tạo điều kiện thuận lợi cho chi nhánh có thể tiếp xúc với phần lớn khách hàng tiềm năng trên địa bàn tỉnh.

- Chính sách khách hàng và xúc tiến hỗn hợp:

Các sản phẩm dịch vụ đi kèm với các sản phẩm huy động khá đa dạng, tăng thêm tiện ích phù hợp với đặc điểm sử dụng vốn của khách hàng.

Các kênh huy động được mở rộng bằng nhiều hình thức khác nhau: Giao dịch trực tiếp, gửi tiết kiệm qua ATM, Gửi tiết kiệm qua Internet Banking với cách thức và thủ tục thực hiện đơn giản, tiện lợi cho khách hàng

Chi nhánh đã tận dụng được các chương trình khuyến mãi tiền gửi của Agribank triển khai để thu hút, duy trì và phát triển nguồn huy động, đặc biệt là nguồn huy động tiền gửi dân cư, tư vấn cho khách hàng nhiều tiện ích bổ sung và nhiều sự lựa chọn.

Thứ ba, đối với công tác kiểm soát việc thực hiện kế hoạch huy động vốn.

- Công tác kiểm tra, kiểm soát về huy động vốn được lãnh đạo Agribank đặc biệt quan tâm; Căn cứ vào chỉ tiêu kế hoạch được giao cho từng đơn vị, chi nhánh, phòng giao dịch và kết quả thực hiện được theo dõi kịp thời trên hệ thống IPCAS.

- Kết quả của từng bộ phận, chi nhánh liên quan đến huy động vốn được theo dõi, cập nhật theo ngày, tháng, quý, năm.

- Đã hình thành bộ phận theo dõi, đánh giá kết quả huy động vốn tại Agribank Quảng Bình đến từng chi nhánh cấp III để có phân tích, đánh giá những diễn biến của nguồn vốn, từ đó đưa ra những biện pháp điều hành kịp thời.

2.3.2.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của tồn tại, hạn chế trong huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

a) Tồn tại

Thứ nhất, đối với công tác lập kế hoạch huy động vốn.

- Chi nhánh chưa thật sự chủ động trong việc xây dựng kế hoạch về cơ cấu vốn huy động về cả kỳ hạn lẫn loại tiền: Trong tổng nguồn vốn huy động chủ yếu là nguồn vốn ngắn hạn (từ 12 tháng trở xuống), nguồn vốn ngoại tệ và trung dài hạn chiếm tỷ trọng nhỏ.

- Việc xây dựng và giao kế hoạch còn chủ quan, áp đặt chưa thực sự căn cứ vào khả năng tổ chức kinh doanh và mức độ chiếm lĩnh thị phần của đơn vị cơ sở.

Thứ hai, đối với công tác tổ chức triển khai kế hoạch huy động vốn.

- Bộ máy quản lý còn sử dụng cơ cấu tổ chức truyền thống, gắn với thực hiện các nghiệp vụ theo yêu cầu chuyên môn hóa, chưa tạo ra được bộ máy hướng đến khách hàng.

- Chính sách sản phẩm: Mặc dù, Agribank Quảng Bình đã cho ra rất nhiều

loại sản phẩm khác nhau, tuy nhiên tính đa dạng về tiện ích của sản phẩm còn ít, vẫn chưa có sản phẩm thiết kế riêng biệt cho từng đối tượng khách hàng khác nhau, thiếu nhiều sản phẩm cạnh tranh mà các NHTM khác đã có trên địa bàn tỉnh.

- Chính sách mạng lưới: Hiện nay, quy mô hoạt động của một số phòng giao dịch về huy động vốn chưa tốt; Hiệu quả kinh doanh thấp. Điều này có ảnh hưởng không nhỏ đến khả năng thu hút khách hàng cũng như việc thực hiện kế hoạch huy động vốn của chi nhánh.

- Chính sách khách hàng và xúc tiến hỗn hợp:

+ Các chương trình khuyến mãi của chi nhánh còn ít ỏi, chỉ phụ thuộc vào các chương trình khuyến mãi tiền gửi do Agribank Việt Nam triển khai, chưa có chương trình riêng của chi nhánh phù hợp với thực tiễn trên địa phương.

+ Chính sách chăm sóc khách hàng của Chi nhánh: chưa có chiến lược chăm sóc phân khúc theo từng khách hàng trên cơ sở lợi ích khách hàng mang lại.

Thứ ba, đối với công tác kiểm soát huy động vốn.

- Chế độ báo cáo thống kê và các tiêu chí đánh giá kết quả huy động vốn chưa được xây dựng rõ ràng, kỷ luật báo cáo tình hình kết quả huy động vốn của từng đơn vị, cá nhân chưa cao.

- Sự phối kết hợp giữa bộ phận kế hoạch và kiểm tra kiểm soát chưa tốt.

- Việc xử lý vi phạm, kỷ luật kế hoạch dựa trên cơ sở vi phạm mức dư nợ, dư có tài khoản 519101 (Điều chuyển vốn giữa trụ sở chính với chi nhánh) nên chưa phản ánh đúng kết quả huy động vốn của chi nhánh.

b) Nguyên nhân của tồn tại

(i) Nhóm nguyên nhân chủ quan

Thứ nhất, chính sách huy động vốn hiện nay của chi nhánh chưa phù hợp với tình hình thực tế, chưa phản ánh chiến lược tổng thể về công tác huy động vốn, còn mang tính phân tán, chưa gắn kết với cân đối sử dụng vốn và sự phù hợp về kỳ hạn giữa nguồn vốn, sử dụng vốn.

Thứ hai, mô hình tổ chức bộ máy quản lý huy động vốn tại chi nhánh đang bộc lộ nhiều bất cập. Đặc điểm và tính chất hoạt động của hệ thống các chi nhánh

khu vực đô thị và khu vực nông thôn là hoàn toàn khác nhau. Việc đánh đồng và áp dụng chung cùng cơ chế, chính sách cho cả hai hệ thống đang kìm hãm sự phát triển, chưa tối đa hoá các lợi thế cạnh tranh.

Thứ ba, trình độ, năng lực cán bộ chưa đủ mạnh. Việc nhận thức của nhiều người về hoạt động huy động vốn là chưa cao, chưa chủ động trong công tác tìm kiếm khách hàng và tiếp thị sản phẩm. Ngoài ra, nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động huy động vốn chưa chuyên nghiệp, chưa thực sự làm tốt việc tư vấn, hướng dẫn giải thích cho khách hàng lựa chọn các hình thức gửi tiền phù hợp.

Thứ tư, một số phòng giao dịch do đi thuê địa điểm nên vị trí và diện tích chưa đáp ứng yêu cầu nhận diện thương hiệu và thật sự chưa thuận tiện trong việc thu hút khách hàng. Một số PGD nằm ở vị trí chưa thuận lợi để phát huy được tính năng của mình. Mạng lưới PGD còn khá chông chéo nhau dẫn đến việc tự chia sẻ thị phần lẫn nhau. Một số PGD do phải đi thuê trụ sở nên có diện tích nhỏ hẹp, cơ sở vật chất thể hiện thương hiệu Agribank chưa đạt yêu cầu.

Thứ năm, hoạt động quản trị và điều hành của chi nhánh chưa thật sự năng động và sáng tạo đáp ứng với yêu cầu mới. Sự phối hợp giữa các bộ phận quản lý, các phòng nghiệp vụ còn chưa đồng bộ, nhịp nhàng, cán bộ lãnh đạo chủ chốt tại một số bộ phận chưa thật sự chủ động và nỗ lực trong công tác điều hành.

(ii) Nhóm nguyên nhân khách quan

Thứ nhất, môi trường kinh tế thiếu ổn định. Trong thời gian qua, tình hình kinh tế thế giới diễn biến phức tạp, khủng hoảng kinh tế toàn cầu đã tác động trực tiếp đến nền kinh tế trong nước, gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động của ngân hàng. Cuộc khủng hoảng đã tác động sâu sắc tới đời sống của nhân dân cũng như hoạt động của các doanh nghiệp trên địa bàn: kinh tế tăng trưởng không ổn định, khó dự đoán nên khách hàng có xu hướng giảm đầu tư để tránh thua lỗ, do đó việc tìm kiếm khách hàng mới đủ điều kiện cho vay gặp rất nhiều khó khăn.

Thứ hai, biến động của tỷ giá. việc tỷ giá thay đổi trái chiều trong các năm qua làm cơ cấu huy động về nội - ngoại tệ thay đổi bất thường, làm ảnh hưởng đến việc tính toán và mở rộng các hoạt động về ngoại tệ của ngân hàng.

Thứ ba, biến động lãi suất. diễn biến lãi suất trong các năm qua khá căng thẳng. Lãi suất tiền gửi biến động đi kèm với việc chi nhánh phải cạnh tranh với các ngân hàng trên cùng địa bàn nên chi phí huy động vốn tăng cao (chi phí trả lãi, quảng cáo, khuyến mại,...).

Thứ tư, cạnh tranh của đối thủ. Chi nhánh phải chịu sức ép cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng về cả lãi suất, sản phẩm và các tiện ích dịch vụ kèm theo.

Thứ năm, hệ thống pháp luật còn chưa đầy đủ, chưa đồng bộ và thiếu tính nhất quán, còn nhiều bất cập so với yêu cầu hội nhập kinh tế về Ngân hàng. Tính thiếu minh bạch của thông tin, đặc biệt là các quy định về tài chính, kế toán, hợp đồng tín dụng và các chế tài kinh tế khác gây rất nhiều khó khăn cho các ngân hàng, nhất là khi khả năng thực thi của pháp luật còn chưa cao.

Thứ sáu, chính sách huy động vốn của Agribank Hội sở:

Lãi suất huy động của Agribank Việt Nam ban hành luôn ở mức thấp hơn so với các NHTM khác trên địa bàn. Các hình thức huy động tiền gửi dân cư của Agribank chưa thật sự đa dạng và còn mang đậm nét truyền thống, chưa thực sự tạo ra sự khác biệt, còn nhiều nét tương đồng giữa các sản phẩm huy động, mới chỉ đơn thuần là tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm theo đúng bản chất mà chưa có các hình thức phái sinh.

Tóm tắt chương 2

Chương 2 giới thiệu tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình: Sự hình thành Agribank Quảng Bình, cơ cấu tổ chức, nguồn lực lao động và kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2014-2016; phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn của Agribank Quảng Bình: Cơ cấu nguồn vốn huy động, quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động, mức độ đa dạng hóa các sản phẩm huy động, chi phí lãi huy động bình quân và cách thức tổ chức quản lý và thực hiện hoạt động huy động vốn. Cuối cùng, tác giả đánh giá hoạt động huy động vốn của Agribank Quảng Bình trong giai đoạn 2014-2016 ở góc độ những thành tựu đạt được, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế.

Chương 3:

ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH

3.1. Định hướng phát triển huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình đến năm 2020

3.1.1. Mục tiêu phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

Giai đoạn 2017-2020, Agribank Quảng Bình xác định mục tiêu giữ vững vị trí chủ lực trên thị trường tiền tệ, tín dụng nông thôn, cung ứng sản phẩm dịch vụ chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu vốn vay có hiệu quả phục vụ sản xuất kinh doanh của các thành phần kinh tế, đặc biệt là lĩnh vực nông nghiệp nông thôn.

Trong đó, ưu tiên các mục tiêu sau cụ thể sau:

- Áp dụng nhất quán các thông lệ quốc tế trong công tác điều hành hoạt động của ngân hàng;

- Phát triển và đưa ra thị trường những sản phẩm dịch vụ tài chính đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, tạo lập danh tiếng về chất lượng phục vụ khách hàng, độ tin cậy và mức giá cả cạnh tranh;

- Đẩy mạnh áp dụng công nghệ thông tin, lấy công nghệ thông tin làm cơ sở để phát triển mô hình ngân hàng hiện đại;

- Hoạt động trên cơ sở thận trọng về tài chính và luôn nhận thức được tầm quan trọng của quản lý rủi ro, bảo toàn tài sản và duy trì khả năng thanh toán là tối cần thiết cho sự thành công của ngân hàng; phát huy tối đa nguồn lực tài chính trên nguyên tắc đảm bảo an toàn hoạt động và nâng cao khả năng sinh lời;

- Đầu tư vào con người, phát triển năng lực của cán bộ, nhân viên, khuyến khích sự cống hiến xuất sắc, thưởng công xứng đáng với thành tích và tạo điều kiện cho họ có cơ hội phát triển toàn diện.

3.1.2. Định hướng phát triển huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

Hoạt động huy động vốn là một trong những hoạt động quan trọng trong hoạt động kinh doanh, là cơ sở để Agribank Quảng Bình tối đa hoá giá trị tài sản của mình và hướng tới mục tiêu lợi nhuận. Chính vì vậy, mục tiêu huy động vốn của Agribank Quảng Bình trong giai đoạn từ năm 2017 đến năm 2020 như sau: Mức tăng trưởng nguồn vốn huy động bình quân hàng năm đạt tối thiểu là 07%/năm; nguồn vốn huy động được phải có tính ổn định cao; cơ cấu vốn huy động phải hợp lý giữa nội tệ và ngoại tệ, giữa huy động không kỳ hạn và có kỳ hạn, giữa huy động từ tổ chức và huy động từ dân cư; không ngừng tăng cường quy mô vốn huy động để giảm sự phụ thuộc của nguồn vốn huy động vào các khách hàng lớn; áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt, mức lãi suất cạnh tranh để duy trì giao dịch của các khách hàng hiện tại và thu hút khách hàng mới cho Ngân hàng; giảm thiểu việc huy động vốn với thời gian ngắn và với chi phí cao trên thị trường liên ngân hàng. Ngân hàng phải đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ huy động vốn để nâng cao khả năng cạnh tranh cho các sản phẩm dịch vụ của Agribank so với các NHTM khác; phát triển hệ thống mạng lưới ngân hàng để mang sản phẩm, dịch vụ ngân hàng đến gần với khách hàng, tạo thuận tiện cho khách hàng trong các giao dịch với ngân hàng. Hoạt động huy động vốn luôn phải bám sát chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.

3.2. Giải pháp hoàn thiện huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình

3.2.1. Hoàn thiện lập kế hoạch huy động vốn

Thứ nhất, Agribank Quảng Bình cần xây dựng phương pháp lập kế hoạch huy động vốn đảm bảo các tỷ lệ về vốn hoạt động an toàn theo quy định của NHNN theo nguyên tắc sau:

- Kế hoạch huy động vốn được xây dựng từ cơ sở (từ chi nhánh cấp III đến Hội sở tỉnh nhằm khai thác, sử dụng hiệu quả các nguồn lực để đạt các mục tiêu từng giai đoạn. Kế hoạch được quản lý, điều hành tập trung, thống nhất toàn hệ thống; khuyến khích tính năng động, sáng tạo của chi nhánh trong việc thực hiện

các chỉ tiêu nhằm tăng lợi nhuận, góp phần phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của đất nước; phù hợp với chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, Luật các TCTD và Điều lệ của Agribank. Hệ thống các chỉ tiêu phải có mối quan hệ chặt chẽ, gắn kết với nhau, phản ánh toàn diện các mặt hoạt động kinh doanh của Agribank.

- Xây dựng kế hoạch huy động vốn trên cơ sở phân tích, so sánh, đánh giá các dữ liệu thống kê lịch sử, dự báo tình hình phát triển kinh tế - xã hội, năng lực cạnh tranh, khả năng phát triển của Agribank và từng chi nhánh. Tình hình thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh kỳ trước và các yếu tố chủ quan, khách quan tác động đến tình hình thực hiện kế hoạch kinh doanh kỳ kế hoạch.

- Chỉ tiêu kế hoạch nguồn vốn huy động được xác lập theo số dư cuối kỳ quý, năm; theo đơn vị VND, USD, EUR... Căn cứ xác định chỉ tiêu trên cơ sở thực hiện khảo sát, điều tra thu nhập của dân cư trên địa bàn, luồng tiền của các tổ chức kinh tế - xã hội phân theo từng nhóm khách hàng, có xét đến tính thời vụ của từng loại ngành nghề để xác định đối tượng tiếp cận huy động vốn; đánh giá thị phần huy động vốn của Agribank trên địa bàn và khả năng chiếm lĩnh thị phần để làm căn cứ xây dựng kế hoạch huy động vốn phù hợp; Căn cứ số liệu huy động vốn thực tế quý, năm hiện hành, tốc độ tăng trưởng so cùng kỳ quý, năm trước.

- Về quản lý chỉ tiêu kế hoạch: Nguồn vốn huy động được quản lý, cân đối thống nhất tại Hội sở Tỉnh, là chỉ tiêu tối thiểu, chi nhánh cấp III phải chủ động có giải pháp phù hợp, quyết liệt để chiếm lĩnh thị phần, thị trường nhằm hoàn thành và hoàn thành vượt mức kế hoạch được giao.

- Về phương pháp lập kế hoạch huy động vốn hàng năm tại Trụ sở chính của Agribank:

+ Căn cứ vào chiến lược huy động vốn của Agribank, các chỉ tiêu vốn huy động hàng năm được xây dựng trên cơ sở đáp ứng đủ nhu cầu sử dụng vốn toàn hệ thống và được cân đối hợp lý giữa nguồn vốn và sử dụng vốn trong năm kế hoạch; phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội, dân cư trên từng vùng, miền, từng địa phương: Đáp ứng nhu cầu cho vay nền kinh tế, kinh doanh chứng khoán nợ -

chứng khoán vốn, lập quỹ an toàn chi trả...

+ Phòng Kế hoạch Tổng hợp dự kiến mục tiêu kinh doanh năm kế hoạch, trình Ban lãnh đạo phê duyệt, đồng thời hướng dẫn 12 Chi nhánh cấp III đăng ký kế hoạch huy động vốn với Hội sở Tỉnh.địa bàn, xây dựng và đăng ký kế hoạch với Hội sở Tỉnh.

+ Tại Hội sở tỉnh, phòng Kế hoạch Tổng hợp là đầu mối tổng hợp đăng ký, kết quả bảo vệ của 12 chi nhánh cấp III; đề xuất xây dựng phương án chính thức về cân đối giữa nguồn vốn và sử dụng vốn năm kế hoạch; đề xuất đưa ra nguyên tắc về giao chỉ tiêu huy động vốn cho các chi nhánh cấp III, trình Giám đốc, Ban lãnh đạo phê duyệt.

+ Sau khi Ban lãnh đạo phê duyệt chính thức tổng thể kế hoạch năm toàn chi nhánh, Giám đốc thông báo chỉ tiêu kế hoạch hàng năm cho 12 chi nhánh cấp III.

Thứ hai, tập trung hơn nữa cho hoạt động thu thập thông tin về khách hàng:

Để tồn tại và phát triển, việc củng cố các mối quan hệ với khách hàng nhằm tạo dựng các quan hệ cá nhân với khách hàng cần phải được tập trung chú ý. Đây cũng là bước khởi đầu quan trọng trong việc xây dựng chiến lược huy động vốn của chi nhánh. Muốn làm tốt công tác này, việc quản lý thông tin khách hàng - nguồn tài sản quan trọng của mỗi doanh nghiệp phải được thực hiện kịp thời ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên với khách hàng.

Việc thu thập thông tin có thể dựa vào nhiều nguồn khác nhau: từ báo cáo chính phủ, từ các hiệp hội thương mại v.v... 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. Cụ thể:

- Trước khi đi vào tìm kiếm khách hàng phải xác định ngân hàng sẽ tiếp thị những loại sản phẩm dịch vụ gì, và tiếp thị như thế nào? Xác định nhóm khách hàng chủ yếu và tập trung điều tra xem họ thích & không thích những gì?

- Khi tiếp cận với một khách hàng hay một khách hàng tiềm năng, ngân hàng phải giải quyết các câu hỏi đặt ra là: Họ biết đến ngân hàng ngân hàng từ đâu? Ân

tượng đầu tiên của họ về ngân hàng là gì? Họ phải tốn bao nhiêu công sức để liên hệ với bạn? Họ có thể kiếm những sản phẩm dịch vụ thay thế (cho sản phẩm dịch vụ của ngân hàng) ở đâu? Họ thích gì ở những ngân hàng đối thủ?

- Khi đã bán được sản phẩm, ngân hàng cần tìm hiểu xem liệu khách hàng có hài lòng với sản phẩm đã mua không, thu thập những thông tin, ý kiến của khách hàng về sản phẩm dịch vụ để thay đổi cho phù hợp với mỗi đối tượng khách hàng. Nhân viên nên thường xuyên thăm hỏi khách hàng, tạo mối quan hệ tốt để giữ chân khách hàng bằng tình cảm thay vì bằng lợi ích.

- Cuối cùng là giai đoạn cuối của mối quan hệ khi một khách hàng dừng việc giao dịch với ngân hàng, họ trở thành nguồn thông tin vô cùng quan trọng mà ngân hàng nhất thiết phải tìm hiểu.

3.2.2. Hoàn thiện tổ chức thực hiện kế hoạch huy động vốn

Để tăng cường khả năng cạnh tranh, duy trì ổn định, mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn, Agribank Quảng Bình cần triển khai các giải pháp sau:

3.2.2.1. Hoàn thiện bộ máy huy động vốn

Thứ nhất, hoàn thiện cơ cấu bộ máy huy động vốn

Agribank cần triển khai đề án cơ cấu lại bộ máy huy động vốn theo hướng lấy khách hàng làm trọng tâm, khắc phục tình trạng chồng chéo về mạng lưới; củng cố, sắp xếp lại bộ máy huy động vốn, đảm bảo tăng trưởng an toàn và bền vững.

Bên cạnh đó Agribank cần mở rộng mạng lưới các Chi nhánh, phòng giao dịch tại khu vực nông thôn để tăng cường khả năng thu hút từ dân cư. Thông qua các đơn vị này, Chi nhánh có thể huy động được nguồn vốn lớn với chi phí đầu vào rẻ. Trong quan hệ với các đơn vị nguồn tiền gửi lớn, đặc biệt là các khách hàng truyền thống như kho bạc Nhà nước, tổ chức Bảo hiểm, Quỹ hỗ trợ phát triển,... Agribank cần mở rộng hình thức hoạt động với thời hạn và lãi suất đa dạng, linh hoạt hơn cũng như việc cung cấp một số dịch vụ miễn phí kèm theo đối với khách hàng này. Tiếp tục hiện đại hóa hệ thống thanh toán và chương trình phần mềm giao dịch để đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho khách

hàng khi tham gia giao dịch với ngân hàng. Đồng thời Agribank cũng cần mở rộng đối tượng khách hàng của mình, muốn làm được điều này Chi nhánh cần nghiên cứu quy trình luân chuyển vốn của các tổ chức kinh tế tài chính, tổ chức kinh tế xã hội... Để nắm bắt các loại hình đơn vị có nguồn tiền gửi tạm thời nhàn rỗi lớn, có kế hoạch tiếp cận và mở rộng quan hệ giao dịch.

Chi nhánh cần có bộ phận quan hệ khách hàng về lĩnh vực huy động vốn nói riêng và các hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung. Trên thực tế, công tác huy động vốn của chi nhánh hiện nay mang tính chất bị động, chờ khách hàng chủ động đến giao dịch hoặc chỉ chủ động liên hệ với khách hàng qua điện thoại với những khách hàng quen, đã có mối quan hệ lâu dài với ngân hàng. Việc thiếu linh hoạt trong công tác huy động vốn khiến chi nhánh bỏ lỡ những cơ hội rất lớn trong việc tìm kiếm khách hàng.

Do đó yêu cầu bức thiết đặt ra là chi nhánh cần thành lập bộ phận quan hệ khách hàng doanh nghiệp và cá nhân ở các chi nhánh. Nhiệm vụ của bộ phận này là chủ động tìm kiếm khách hàng, tạo mối quan hệ với khách hàng nhằm huy động ngày càng nhiều vốn tiền gửi cũng như bán được ngày càng nhiều các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Cơ chế lương, thưởng của bộ phận này được xét trên doanh số công việc và sự phản hồi từ khách hàng. Điều này cũng góp phần làm tăng tính năng động của hoạt động ngân hàng, mang lại những ấn tượng tốt của khách hàng về hoạt động ngân hàng.

Tuy nhiên, công tác huy động vốn muốn thành công cần có sự nỗ lực, sự hỗ trợ của nhiều bộ phận. Bộ phận giao dịch tại quầy cũng cần phát huy tính chủ động trong quá trình giao dịch, luôn hoàn thành tốt các yêu cầu từ phía khách hàng và bên cạnh đó cần chủ động giới thiệu, tư vấn các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng và sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi cần thiết. Đồng thời, giao dịch viên ngân hàng cần phải am hiểu và thường xuyên được đào tạo về kỹ năng bán hàng và cung cấp sản phẩm dịch vụ.

Ngoài ra, không chỉ nhân viên thuộc các bộ phận có liên quan đến công tác huy động vốn làm nhiệm vụ tìm kiếm khách hàng mà tất cả các nhân viên chi nhánh

đều có thể tham gia công tác này thông qua việc tận dụng các mối quan hệ sẵn có của mình. Để phát huy lợi thế này, chi nhánh cần có cơ chế động viên khen thưởng phù hợp đối với các nhân viên có kết quả tốt trong công tác tìm kiếm và giúp ngân hàng xây dựng mối quan hệ với khách hàng.

Thứ hai, nâng cao chất lượng, năng lực làm việc cho đội ngũ cán bộ

Trong mọi lĩnh vực nói chung và đặc biệt là lĩnh vực ngân hàng nói riêng thì yếu tố con người luôn được coi là vấn đề quan trọng nhất. Nó quyết định đến sự phát triển và thành công của ngân hàng. Vì vậy, công tác đào tạo đội ngũ cán bộ của chi nhánh được coi là một nhiệm vụ thường xuyên và lâu dài.

Hiện tại, trình độ chuyên môn đội ngũ cán bộ làm công tác huy động vốn tại chi nhánh chưa cao, số năm công tác ngắn, kinh nghiệm trong công tác huy động vốn chưa nhiều, do vậy chi nhánh cần thực hiện một số giải pháp:

Bổ sung mỗi bộ phận một cán bộ có trình độ, kinh nghiệm về huy động vốn, phẩm chất đạo đức tốt từ các ngân hàng khác hoặc từ các chi nhánh của chi nhánh.

Tổ chức các khóa học chuyên sâu về những nội dung liên quan đến hoạt động huy động vốn. Việc đào tạo những khóa học này không nhất thiết phải mất nhiều thời gian và chi phí. Để tổ chức các khóa học như vậy mang lại hiệu quả cần được quản lý bài bản, cần lập kế hoạch đào tạo trên cơ sở nghiên cứu nhu cầu đào tạo, có thiết kế chương trình đào tạo, có xác định hình thức đào tạo, xác định đối tượng đi học và cơ sở vật chất cho công tác đào tạo... Công tác tổ chức triển khai và kiểm tra, kiểm soát, đánh giá kết quả cần được thực hiện nghiêm túc thì khóa học mới thành công. Nhân mạnh chương trình và đối tượng được đào tạo, bồi dưỡng. Những tư tưởng và kiến thức về marketing cũng rất bổ ích cho cán bộ nhân viên ngân hàng, nhất là những người làm công tác hoạch định chiến lược và chính sách, những người có quan hệ với khách hàng kể cả cho vay và nhận gửi.

Hơn thế nữa, Chi nhánh có thể cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo chuyên sâu, các cán bộ này sau đó sẽ là giảng viên cho các khóa đào tạo lại tại ngân hàng. Cần thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo ngắn ngày có sự tham gia của các chuyên gia hoặc các tổ chức đào tạo có uy tín đào tạo về các kỹ năng mềm cho nhân

viên, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cho ngân hàng. Ngoài ra, Chi nhánh cũng cần quan tâm, nâng cao trình độ anh văn giao tiếp, tin học cho các nhân viên ngân hàng, đặc biệt là nhân viên giao dịch.

Bên cạnh đó, Chi nhánh cũng có thể khuyến khích cán bộ tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ thông qua các cơ chế, chính sách như chính sách tiền lương, chính sách khen thưởng, hoặc thông qua các cơ chế khoán sản phẩm, cơ chế quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ...

Đối với khu vực khó khăn cần áp dụng hình thức đào tạo tại chỗ để có thể khai thác và sử dụng nguồn nhân lực tại địa phương. Xây dựng quy trình tuyển dụng cán bộ, xây dựng quy trình đánh giá xếp loại lao động theo chất lượng công việc để từ đó gắn với công tác đào tạo, gắn với sắp xếp cán bộ và định biên lao động cho phù hợp.

Bên cạnh việc phát triển và đào tạo nhân lực hiện có, Chi nhánh cũng cần có chiến lược thu hút nhân lực chất lượng cao. Cụ thể: Trao học bổng cho sinh viên giỏi, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn, tài trợ một số chương trình tại các trường đại học... Có chính sách rõ ràng trong việc tuyển dụng cũng như công tác đào tạo ban đầu sau khi tuyển dụng.

Công tác tuyển dụng của chi nhánh cần đảm bảo yêu cầu về trình độ chuyên môn của ứng viên. Tuy nhiên, việc lựa chọn nhân sự dựa trên các kỹ năng mềm của ứng viên là một công việc rất khó, đòi hỏi rất nhiều kinh nghiệm. Kỹ năng mềm mang tính chất yếu tố cá nhân, thể hiện qua sự nhạy bén trong xử lý công việc và giao tiếp của người lao động... Có thể nêu một số kỹ năng mềm như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng sống, kỹ năng thích ứng, kỹ năng làm việc theo nhóm, kỹ năng tổ chức, kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng giải quyết vấn đề,... Theo như các cuộc nghiên cứu và khảo sát đã cho thấy “người thành đạt chỉ có 25% là do kiến thức chuyên môn, còn lại 75% được quyết định bởi các kỹ năng mềm”. Do đó, trong quá trình tuyển dụng, bên cạnh việc đánh giá về trình độ chuyên môn và một số kỹ năng cần thiết cho vị trí tuyển chọn, cần quan tâm đến kỹ năng mềm của ứng viên, phù hợp với vị trí công việc ứng tuyển.

Thứ ba, Chi nhánh cần thường xuyên tiến hành đánh giá lại nhân viên thông qua các kỳ thi sát hạch kết hợp với kết quả làm việc thực tế được đánh giá bởi đồng nghiệp và các cấp quản lý trực tiếp, làm cơ sở để bố trí lại công việc cho phù hợp với năng lực nhân viên và cũng là cơ sở để đề bạt nhân viên lên các vị trí cao hơn.

Cần có cơ chế động viên, khen thưởng xứng đáng những người lao động làm việc hiệu quả, đồng thời cũng có các biện pháp nhắc nhở, xử lý đối với những cá nhân làm việc chưa hiệu quả, mắc nhiều lỗi sai sót. Cần xây dựng một môi trường làm việc lành mạnh, xây dựng văn hóa kinh doanh, tạo mối liên hệ gắn gũi giữa các nhân viên khác cùng bộ phận, phòng ban, chi nhánh.

4.2.2.2. Hoàn thiện các chính sách huy động vốn

a) Đối với chính sách sản phẩm

Việc đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn thường được tiến hành bằng cách mở nhiều hình thức huy động vốn phù hợp và tích hợp vào các sản phẩm dịch vụ ngày càng nhiều các tiện ích cho khách hàng với nhu cầu đa dạng của khách hàng, với sự phát triển của xã hội. Mục tiêu nhằm huy động tối đa số vốn nhàn rỗi trong dân cư, các tổ chức kinh tế xã hội vào ngân hàng.

Đối với hoạt động huy động vốn của Agribank Quảng Bình, trước tiên cần đánh giá lại về chất lượng, hiệu quả, mức độ phù hợp với nhu cầu khách hàng của các sản phẩm hiện tại. Từ đó, có quyết định hợp lý trong việc loại bỏ hay giữ lại, cải tiến, điều chỉnh những sản phẩm hiện có. Đồng thời, tăng cường nghiên cứu nhu cầu thị trường để bổ sung vào danh mục sản phẩm những sản phẩm mới phù hợp hơn với nhu cầu thị trường để làm đa dạng, phong phú hơn danh mục sản phẩm huy động vốn của Ngân hàng.

Trong thời gian đến, về chính sách sản phẩm huy động vốn, Agribank Quảng Bình cần đa dạng hóa sản phẩm theo hướng mở rộng các hình thức huy động và tích hợp thêm tiện ích vào sản phẩm huy động. Cụ thể:

- *Đối với tiền gửi tiết kiệm*: Đặt tên cho sản phẩm tiền gửi thật hấp dẫn để kích thích sự tìm hiểu của khách hàng cũng như để phân biệt với các sản phẩm của ngân hàng khác.

- *Các sản phẩm tiền gửi kỳ hạn:* Hầu hết các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn tại Agribank Quảng Bình hiện nay đều mang tính gò bó buộc người gửi tiền phải rút đúng hạn. Vì vậy, Ngân hàng cần có những sửa đổi theo hướng linh hoạt, giảm bớt các quy định trong việc rút và gửi tiền của khách hàng như: Cho phép khách hàng rút tiền trước hạn từng phần, rút lượng tiền vừa đủ cho nhu cầu khách hàng, nhằm đảm bảo khách hàng vẫn còn sử dụng các dịch vụ của ngân hàng. Đặc biệt đối với khách hàng thường xuyên có lượng tiền gửi lớn vào, Ngân hàng nên có các sản phẩm đặc biệt cho các đối tượng này như: lãi suất ưu đãi, có thể linh động gửi và rút tiền và rút ở ngân hàng khác...

- *Đối với tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng:* Agribank cần đẩy nhanh tốc độ thanh toán, giảm thiểu những rườm rà, phức tạp trong công tác thanh toán nhằm nâng cao sự tiện lợi cho khách hàng.

Bên cạnh hình thức huy động vốn bằng việc nhận tiền gửi tiết kiệm là hình thức phát hành các giấy tờ có giá. Hình thức này hầu như vẫn chưa được triển khai ở các Chi nhánh của Agribank. Do đó, trong thời gian tới để đảm bảo mục tiêu an toàn nguồn vốn huy động, mở rộng phạm vi và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng, Agribank Quảng Bình cần tăng cường hơn nữa việc phát hành các công cụ nợ này ra thị trường. Cụ thể như:

+ *Kỳ phiếu:* Hình thức huy động vốn bằng kỳ phiếu có ưu thế hơn so với trái phiếu vì có kỳ hạn ngắn hơn và Agribank Quảng Bình nên sử dụng lãi suất cao hơn lãi suất tiết kiệm tại Ngân hàng khoảng 1 - 1.5%. Đây là công cụ có tính lỏng cao, dễ chuyển nhượng thành tiền mặt khi cần cho nên nó được các nhà đầu tư rất ưa thích. Ngân hàng nên tiếp tục phát hành các loại kỳ phiếu song với hình thức đa dạng hơn như là các kỳ phiếu có thời hạn là 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng hoặc 12 tháng,...

+ *Trái phiếu:* Là một trong nhiều công cụ vay nợ dài hạn trên thị trường vốn. Nguồn vốn này mang tính ổn định cao về thời gian sử dụng do đó nó cho phép Ngân hàng có được lượng vốn trung và dài hạn để thực hiện các dự án đầu tư dài hạn. Tuy vậy lãi suất lại phụ thuộc vào thời gian huy động trái phiếu, thời gian huy động càng dài thì lãi suất càng cao và ngược lại. Ngân hàng nên sử dụng trái phiếu

để tạo ra tính thanh khoản, Ngân hàng có thể sử dụng trái phiếu có chuyển đổi, trái phiếu có lãi suất thả nổi, có thể thu hồi...

Ngoài ra, việc phát triển sản phẩm để cho ra đời các sản phẩm mới phải đáp ứng được mục tiêu đa dạng hóa danh mục sản phẩm của ngân hàng và phải hiệu quả, linh hoạt thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng và ưu việt hơn các sản phẩm cũ. Để phát triển các sản phẩm mới không phải là vấn đề dễ, ngân hàng cần nghiên cứu kỹ thị trường, lấy ý kiến khách hàng và tiến hành công tác đánh giá lại tính hiệu quả các sản phẩm đã và đang được áp dụng, rút ra những kinh nghiệm cần thiết để xây dựng sản phẩm mới.

Agribank đã và đang cung cấp các tiện ích kèm theo như: Dịch vụ vắn tin số dư tài khoản miễn phí qua internet hoặc thực hiện các giao dịch về chuyển tiền, thanh toán, trích gửi tiết kiệm thông qua tài khoản cá nhân bằng internet; dịch vụ nhắn tin số dư tài khoản thanh toán qua điện thoại; khách hàng có thể cầm cố tiền gửi tiết kiệm hoặc tiền gửi có kỳ hạn để vay vốn ngân hàng,...Ngân hàng cần tiếp tục triển khai các tiện ích này. Đồng thời, không ngừng nghiên cứu đưa ra các tiện ích mới cho khách hàng để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng như:

- + Dịch vụ tư vấn miễn phí cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp có tài khoản tiền gửi tại ngân hàng về tiêu dùng, đầu tư...

- + Khách hàng tham gia gửi tiền theo một sản phẩm tiền gửi nhất định sẽ được trở thành khách hàng thành viên và được hưởng các ưu đãi khi sử dụng sản phẩm của các công ty có liên kết với Agribank như siêu thị, trung tâm mua sắm....

- + Ngoài hình thức tiết kiệm gửi góp theo định kỳ một số tiền cố định để tích lũy thành số tiền nhất định phục vụ cho nhu cầu an sinh, Ngân hàng nên mở rộng ra phục vụ cho tiêu dùng, du học của khách hàng trong tương lai. Đặc tính của sản phẩm này sẽ giúp khách hàng giữ mối quan hệ lâu dài với Agribank.

Tóm lại, Agribank Quảng Bình cần đưa ra được những hình thức huy động đa dạng phong phú, có sức hấp dẫn đối với người dân một cách phù hợp trong mỗi thời kỳ; đồng thời nên tập trung phát triển mới các sản phẩm huy động vốn theo hướng cải tiến, tích hợp ngày càng nhiều các tiện ích gia tăng dành cho khách hàng

vào trong các sản phẩm huy động vốn.

b) Đối với chính sách lãi suất

Trong thời gian đến Agribank Quảng Bình nên vận dụng chính sách lãi suất huy động vốn linh hoạt theo nhiều góc độ khác nhau, cụ thể:

Thứ nhất, lãi suất huy động vốn linh hoạt theo thời điểm huy động. Trong quá trình hoạt động, sẽ có những thời điểm nguồn vốn nhàn rỗi ngoài thị trường dồi dào, có những thời điểm khan hiếm nên việc ngân hàng điều chỉnh chính sách lãi suất huy động (trong phạm vi cho phép) phù hợp với tình hình thị trường tại các thời điểm khác nhau sẽ mang lại hiệu quả cao hơn đáng kể cho hoạt động huy động vốn của mình. Thông thường nhu cầu về vốn thường căng thẳng vào dịp cuối năm, ngân hàng cần cân nhắc để đưa ra một chính sách lãi suất huy động hấp dẫn hơn những thời điểm khác trong năm như lãi suất trả trước kèm theo quà tặng hay khi chỉ số giá cả thị trường tăng thì cần điều chỉnh lãi suất huy động tăng theo mặt bằng chung của các NHTM. Ngược lại, khi nguồn vốn huy động tại Ngân hàng đang dư thừa, nền kinh tế ổn định, lãi suất thị trường biến động theo xu hướng giảm thì cần có chính sách lãi suất sao cho vừa giữ được thị phần vừa tiết kiệm chi phí lãi huy động, đảm bảo hiệu quả trong kinh doanh và không bị xóa mòn lợi nhuận.

Thứ hai, lãi suất huy động linh hoạt theo kỳ hạn huy động. Ngân hàng cần tích cực theo dõi diễn biến lãi suất huy động trên thị trường để điều chỉnh kịp thời (trong phạm vi được phép) sao cho vừa đảm bảo khả năng cạnh tranh vừa đảm bảo hiệu quả kinh doanh.

Đối với tiền gửi không kỳ hạn ít nhạy cảm với lãi suất huy động, chủ yếu là dùng để thanh toán các khoản tiêu dùng trong ngắn hạn thì sự cạnh tranh không phải nằm ở yếu tố lãi suất mà là ở sự khác biệt giữa các NHTM về phí dịch vụ. Đây là nguồn vốn có tính ổn định không cao nhưng lại là nguồn vốn giá rẻ. Để tăng nguồn vốn này Ngân hàng có thể miễn hoặc giảm phí sử dụng dịch vụ đối với một số dịch vụ đi kèm sẽ có thể thu được lợi ích lớn hơn.

Đối với tiền gửi có kỳ hạn khách hàng rất nhạy cảm với lãi suất huy động, vì thế ngân hàng cần đưa ra mức lãi suất huy động cạnh tranh đối với từng loại kỳ hạn

(ngắn hạn, trung hạn, dài hạn), từng bước tiến tới triển khai trả lãi suất lũy tiến theo số dư tiền gửi,... nhưng phải đảm bảo nguyên tắc hỳ hạn dài hơn sẽ có lãi suất cao hơn, lãi suất trả trước phải hấp dẫn hơn lãi suất trả sau.

Thứ ba, lãi suất huy động linh hoạt theo từng loại khách hàng. Thực hiện ưu đãi về giá đối với những khách hàng có giao dịch thường xuyên, giao dịch giá trị lớn. Chẳng hạn, cùng một kỳ hạn gửi tiền nhưng ngân hàng có thể trả mức lãi suất huy động cao hơn cho những khách hàng có số dư tiền gửi lớn, ổn định hoặc có sự ưu đãi về lãi suất lũy tiến theo mức tăng của lượng tiền gửi, ví dụ: Khách hàng gửi thêm dưới 500 triệu đồng thì biên độ ưu đãi tối đa là 0.02%/năm, gửi thêm trên 1 tỷ đồng thì biên độ ưu đãi tối đa là 0.05%/năm...

c) Đối với chính sách mạng lưới huy động

Để khuyến khích công chúng gửi tiền, giao dịch nhiều hơn, chi nhánh cần tiết kiệm và giảm bớt thời gian cho khách hàng thông qua việc bố trí mạng lưới một cách thích hợp, tạo sự tiện lợi đối với khách hàng. Mạng lưới giao dịch của Agribank trên địa bàn Đồng Hới vẫn chưa tương xứng với tiềm năng tiền gửi, các chi nhánh loại 3, phòng giao dịch được đặt ở nhiều tuyến đường lớn trong thành phố và những nơi tập trung đông các công ty lớn mà chưa được phân bố rải rác đều, ở một số vùng phụ cận hầu như không được chú trọng. Vì vậy trong thời gian tới, Ngân hàng cần nghiên cứu mở thêm các quầy giao dịch tại các khu ven trung tâm thành phố.

Tuy nhiên, việc mở thêm chi nhánh, phòng giao dịch hiện nay cũng tốn kém chi phí và gặp nhiều khó khăn trong việc nhận được sự cấp phép của Ngân hàng Nhà nước và chính quyền địa phương. Vì vậy, cần có sự hỗ trợ của Ngân hàng Nhà nước và các cấp chính quyền. Đối với Agribank, cần có sự khảo sát, nghiên cứu thị trường ở những địa bàn dự định mở chi nhánh, phòng giao dịch. Tùy theo triển vọng phát triển của từng địa bàn, ban quản trị Agribank sẽ có các quyết định khác nhau về địa điểm quy mô của từng chi nhánh hoặc phòng giao dịch. Đồng thời, phải căn cứ trên sự cho phép của Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan ban ngành có liên quan và phải có khung thời gian phù hợp cho việc mở thêm các chi nhánh, phòng

giao dịch.

d) Đối với chính sách khách hàng và xúc tiến hỗn hợp

- Tích cực thu hút nguồn tiền gửi ngoại tệ bằng chính sách linh hoạt

Hiện tại, các ngân hàng đối thủ chỉ mới chú trọng vào huy động ngoại tệ USD trong khi nhu cầu tiết kiệm các đồng ngoại tệ khác của dân cư khá cao. Do đó, xây dựng các sản phẩm huy động ngoại tệ mới sẽ tạo lợi thế dẫn đầu thị trường. Để thu hút được nguồn vốn ngoại tệ, bên cạnh việc xây dựng chính sách sản phẩm huy động phù hợp, cần kết hợp xây dựng các phương tiện thanh toán, chuyển khoản hợp lý, song song với việc tạo nguồn ra cho vốn ngoại tệ thu hút được để sự ổn định, hiệu quả trong hoạt động.

Agribank Quảng Bình có thể thực hiện một số biện pháp:

+ Giảm mức phí cho những khách hàng nhận tiền gửi từ nước ngoài bằng ngoại tệ nếu khách hàng gửi tiết kiệm lại tại ngân hàng

+ Mở rộng các sản phẩm huy động ngoại tệ theo nhu cầu của khách hàng trên địa bàn như: AUD, CAD.

- Tăng cường các ưu đãi, giá trị dành cho 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 Quảng Bình 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, tạo ấn tượng đẹp trong lòng khách hàng mới có thể tạo ra điểm khác biệt với các đối thủ cạnh tranh. Hiện tại, phong cách phục vụ của Agribank Quảng Bình 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 Quảng Bình 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 thâm 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 Quảng Bình 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 Quảng Bình 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...

- Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

Trong môi trường ngân hàng tài chính cạnh tranh khốc liệt như hiện nay, đặc biệt là sự cạnh tranh đó càng gay gắt hơn trong lĩnh vực huy động vốn thì việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng là nhiệm vụ trọng tâm và là điểm đột phá tạo nên sự khác biệt trong cạnh tranh. Cần xác định một cách rõ ràng và có đánh giá nghiêm túc về thực trạng dịch vụ khách hàng ở các mặt hiệu quả của các tiêu chuẩn, chính sách và chương trình chất lượng dịch vụ khách hàng đang được tiến hành áp dụng trong thực tiễn, trách nhiệm của mỗi cá nhân trong đơn vị về chất lượng dịch vụ khách hàng. Đặc biệt tiếp tục sử dụng các chương trình khách hàng bí mật, để có thể thường xuyên nắm bắt một cách khách quan và chính xác nhất chất lượng dịch vụ đang áp dụng trong từng nhân viên. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng phải được bắt đầu từ việc phân công trách nhiệm và nâng cao ý thức phục vụ khách hàng từ cấp quản lý đến từng cá nhân nhân viên trong chi nhánh.

Chi nhánh cần mở thêm dịch vụ thu và trả tiền tiết kiệm theo yêu cầu của khách tại nhà. Trước mắt có thể quy định số tiền tối thiểu, địa bàn mà chi nhánh có

thể thực hiện hoạt động này. Số tiền tối thiểu, địa bàn hoạt động cần được tính toán tất cả các chi phí đầu vào và đầu ra làm sao cho cả phía khách hàng có thể chấp nhận và Chi nhánh vẫn có lãi. Nên áp dụng thí điểm ở các địa điểm gần Hội sở và khách hàng truyền thống của Chi nhánh có số tiền gửi trên 100 triệu VND mỗi lần và có thời hạn gửi tiền từ 3 tháng trở lên, coi như là một hình thức ưu đãi khách hàng của chi nhánh.

Chi nhánh cần đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ của mình thông qua sự phản hồi của khách hàng sau khi sử dụng các dịch vụ của ngân hàng. Để sau khi tập hợp lại ngân hàng có thể rút ra kết luận rằng dịch vụ của ngân hàng đang cung cấp cho khách hàng là rất tốt được khách hàng tín nhiệm hay những dịch vụ đó là chưa tốt và khách hàng có cảm giác giảm sút. Từ đó đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, sửa chữa kịp thời những phản nản của khách hàng.

- Nâng cao uy tín, thương hiệu của ngân hàng Hội Sở và thực hiện tốt hoạt động marketing tại Chi nhánh

Triển khai có hiệu quả kế hoạch tiếp thị, truyền thông, tăng cường quảng bá hình ảnh, sản phẩm dịch vụ, những đóng góp của Agribank Quảng Bình trong phát triển kinh tế, xã hội, góp phần củng cố, nâng cao hình ảnh, uy tín và thương hiệu Agribank Quảng Bình. Sử dụng có hiệu quả các khoản chi an sinh xã hội, tranh thủ sự ủng hộ, giúp đỡ của cấp ủy, chính quyền, NHNN Quảng Bình để tăng cường công tác huy động vốn.

Nâng cấp trang báo mạng của Agribank Quảng Bình, tăng cường sử dụng các kênh quảng bá được nhiều khách hàng quan tâm như: đài truyền hình, đài phát thanh, báo điện tử, mạng xã hội; khai thác hiệu quả kênh quảng bá sản phẩm dịch vụ thông qua đội ngũ cán bộ nhân viên Agribank Quảng Bình để giới thiệu người thân, khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ.

Triển khai các hình thức marketing trực tiếp (gửi thư, tờ rơi, quà tặng đến khách hàng, tư vấn trực tiếp, tổ chức các hội nghị khách hàng...), thông qua hoạt động xã hội để giới thiệu sản phẩm dịch vụ của Agribank Quảng Bình tới khách hàng và cộng đồng; Tập trung tiếp thị khách hàng mở tài khoản thanh toán và sử

dụng dịch vụ gắn với thương hiệu Agribank.

Phối hợp với các đối tác, các đơn vị trung gian thanh toán (Western Union, Visa, MasterCard, Banknet, Vnpay, Viettel, ABIC...) thực hiện các chương trình marketing sản phẩm dịch vụ trong lĩnh vực kiều hối, thẻ, mobile banking, bancassurance, chương trình truyền thông để quảng bá sản phẩm thẻ Chip chuẩn EMV để tăng số lượng thẻ phát hành mới, tăng doanh số thanh toán tại EDC/POS, khuyến khích khách hàng mở tài khoản thanh toán và sử dụng các dịch vụ thẻ, trả lương... qua đó tăng nguồn tiền gửi thanh toán và thu dịch vụ.

Việc ứng dụng các nguyên tắc của Marketing trong quản lý quan hệ khách hàng có một ý nghĩa quan trọng. Đó là một chiến lược kinh doanh để liên kết, phối hợp những người có kỹ năng giao tiếp với quy trình tối ưu và công nghệ hiện đại nhằm cân bằng được hai lợi ích: lợi nhuận thu được của ngân hàng và sự hài lòng tối đa của khách hàng.

Trong thời gian tới, Agribank Quảng Bình cần đặc biệt chú ý đến việc quảng bá thương hiệu, chủ động tìm đến khách hàng, tăng cường tiếp thị khuyến khích khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Agribank và tích cực nghiên cứu thị trường. Các biện pháp cụ thể cần thực hiện là:

- Xây dựng hệ thống nhận diện thương hiệu nhằm tạo nên tính thống nhất, chuyên nghiệp về hình ảnh của Agribank. Đồng thời thay đổi trụ diện mạo các phòng giao dịch, quỹ tiết kiệm kang trang, lịch sự, tiện ích hơn.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, quảng cáo rộng rãi về các sản phẩm tiền gửi của chi nhánh, các hình thức và chính sách thu hút tiền gửi để đông đảo khách hàng biết về dịch vụ. Vì vậy, đa dạng hoá các tờ rơi, sách giới thiệu sẵn phía ngoài quầy giao dịch để khách hàng có thể đọc khi đến giao dịch. Đối với các hộ dân trong bán kính khoảng một kilomet đối với điểm giao dịch của Agribank có thể phát tờ rơi về lãi suất, chương trình khuyến mãi để tăng cường sự quan tâm của khách hàng.

- Định kỳ hoặc mỗi khi có thay đổi về lãi suất hoặc có thêm các hình thức huy động thì chi nhánh làm hợp đồng với Đài phát thanh, Đài truyền hình thành phố để giới thiệu đến tất cả người dân trên địa bàn hiểu thêm về chi nhánh. Công bố

những thông tin tài chính để người dân tiếp cận, nắm bắt nhằm thu hút người dân tới Chi nhánh và hạn chế được những rủi ro trong giao dịch.

- Tổ chức bộ phận chăm sóc khách hàng, tạo cho khách hàng cảm giác được tôn trọng mỗi khi đến chi nhánh. Tại các điểm giao dịch nên có bộ phận dịch vụ khách hàng chuyên hướng dẫn, tư vấn khách hàng. Bộ phận này sẽ thực hiện công tác tiếp thị tại chỗ bằng cách giới thiệu cho khách hàng đến giao dịch những tiện ích của sản phẩm mà khách hàng quan tâm và khơi gợi nhu cầu sử dụng các sản phẩm dịch vụ khác của ngân hàng.

- Chi nhánh cần tiến hành phân khúc thị trường và khách hàng để xác định hợp lý khách hàng và thị trường mục tiêu để có chiến lược kinh doanh phù hợp. Một chính sách marketing tốt phải đưa ra chiến lược quản lý khách hàng trong đó thực hiện phân khúc thị trường theo các tiêu chí như vùng địa lý, độ tuổi, thu nhập, nghề nghiệp... Thường xuyên tổ chức các chương trình khuyến mại với những quà tặng, giải thưởng thiết thực, có giá trị và quan trọng nhất là phải phù hợp với nhu cầu và thị hiếu của đối tượng khách hàng hướng đến.

- Thường xuyên thu thập thông tin của các đối thủ cạnh tranh như: biểu phí, lãi suất, các sản phẩm, dịch vụ mới, mạng lưới, doanh số, thị phần, phong cách phục vụ, quy trình phục vụ, hình thức quảng cáo, khuyến mại... nhằm đưa ra các biện pháp chiến lược phù hợp trong kinh doanh, đặc biệt là trong công tác huy động vốn của chi nhánh.

3.2.3. Hoàn thiện kiểm soát huy động vốn

Kiểm toán nội bộ trong NHTM là một bộ phận hoạt động độc lập, nhằm kiểm tra tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ và các mục tiêu quan trọng khác. Nhận xét, đánh giá tính trung thực, chính xác của các thông tin kinh tế, các báo cáo tài chính, giúp ban lãnh đạo có quyết định kinh doanh đúng đắn.

Mục đích của kiểm tra nội bộ là nhằm hạn chế đến mức thấp nhất các rủi ro có thể xảy ra, góp phần nâng cao chất lượng nghiệp vụ tài sản có của ngân hàng, bảo vệ an toàn tài sản và ổn định hoạt động. Qua việc sử dụng kết quả kiểm toán và kiểm soát nội bộ để đánh giá tình hình hoạt động nói chung và huy động vốn nói

riêng, qua đó có biện pháp xử lý trong trường hợp cần thiết.

Khó khăn lớn nhất mà các kiểm toán nội bộ trong các ngân hàng đang gặp phải là thiếu chiến lược rõ ràng và dài hạn cho kiểm toán nội bộ. Nhân viên kiểm toán vẫn chưa có quy trình kiểm toán nội bộ cụ thể, hợp lý và đầy đủ. Trong các văn bản liên quan đến hoạt động kiểm tra, kiểm toán chưa cụ thể hóa nhiệm vụ, quyền hạn của kiểm tra nội bộ và kiểm toán nội bộ trong hệ thống giám sát nội bộ; Hiện tại, các luật và văn bản dưới luật đều quy định bộ máy kiểm toán nội bộ trực thuộc tổng giám đốc, trong khi tổng giám đốc và ban điều hành đều là đối tượng của kiểm toán nội bộ.

Để kịp thời chấn chỉnh và xử lý các vấn đề phát sinh trong hoạt động ngân hàng, cần nâng cao hiệu quả, chất lượng hoạt động kiểm tra, giám sát đối với hoạt động giao dịch tiền tệ... Cụ thể:

- Chi nhánh cần chỉ đạo, triển khai thực hiện kế hoạch kiểm tra hoạt động kinh doanh, đặc biệt là hoạt động huy động vốn theo định kỳ và đột xuất. Tiếp tục tập trung vào kiểm tra sâu một số lĩnh vực nghiệp vụ huy động vốn, có thể tiến hành phúc tra công tác chỉnh sửa tồn tại, sai sót sau thanh tra, kiểm tra một số bộ phận, làm đầu mối tiếp nhận các cuộc thanh tra.

- Tăng cường tập huấn kỹ năng kiểm tra, kiểm soát hoạt động kinh doanh, bổ sung kiến thức theo pháp luật cho đội ngũ kiểm tra viên nhằm không ngừng nâng cao trình độ nghiệp vụ, năng suất lao động. Đồng thời tăng cường cán bộ có kinh nghiệm, có năng lực làm công tác kiểm tra, kiểm soát, đánh giá mức độ đảm bảo an toàn trong hoạt động kinh doanh và có biện pháp nâng cao khả năng an toàn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- Ban hành quy chế hoạt động của đoàn kiểm tra trong toàn chi nhánh, quy định rõ nhiệm vụ của đoàn kiểm tra và các bộ phận liên quan; Tiến hành chấn chỉnh sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán; khắc phục một số tồn tại, sai phạm trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của cán bộ quản lý của từ trụ sở chính đến chi nhánh trong công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động huy động vốn. Trách nhiệm

của người đứng đầu đơn vị, chi nhánh cần được đề cao, gắn trách nhiệm người đứng đầu với nhiệm vụ huy động vốn.

- Hoàn thiện hệ thống thông tin để kiểm tra, đánh giá kịp thời. Chế độ báo cáo cần rõ ràng từ quy chế đến thực tế, xử lý nghiêm mọi trường hợp vi phạm chế độ báo cáo. Thường xuyên theo dõi việc thực hiện chính sách huy động vốn tại các chi nhánh, kết hợp cả kiểm soát thường xuyên và kiểm soát đột xuất. Kết quả huy động vốn do các đơn vị báo cáo theo định kỳ cho ban kế hoạch nguồn vốn tổng hợp và phân tích lập báo cáo gửi Hội đồng thành viên, Tổng giám đốc để có biện pháp kịp thời can thiệp vào hoạt động huy động vốn của chi nhánh.

3.2.4. Nhóm các giải pháp khác

3.2.4.1. Hoàn thiện quy chế, cơ chế nội bộ, điều hành kế hoạch và cân đối vốn

Xây dựng, hoàn thiện quy định về mở và sử dụng tài khoản đối với khách hàng; quy định về nhận tiền gửi có kỳ hạn, quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh vốn trên thị trường 2 và các cơ chế liên quan về huy động vốn phù hợp với quy định của NHNN.

Điều hành kế hoạch huy động vốn và cân đối vốn phù hợp với tiến độ tăng trưởng dư nợ của toàn chi nhánh, phấn đấu đảm bảo tự cân đối vốn tại chỗ. Các chi nhánh trên địa bàn thành phố phải tự huy động đủ nguồn vốn để cho vay và thừa vốn để điều hòa cho các chi nhánh trên địa bàn huyện.

Giao chỉ tiêu kế hoạch, chỉ tiêu huy động các nguồn vốn rẻ, nguồn vốn ổn định, mở tài khoản thanh toán, phát hành thẻ, sử dụng Mobile Banking, phát triển khách hàng tổ chức thanh toán lương qua Agribank... đến 12 chi nhánh trực thuộc và cá nhân gắn với cơ chế trả lương, thi đua khen thưởng, nghiêm túc xem xét trách nhiệm của người đứng đầu chi nhánh trong việc không hoàn thành chỉ tiêu huy động vốn (trừ lý do khách quan, bất khả kháng).

3.2.4.2. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong huy động vốn

Từng bước triển khai đề án chiến lược phát triển công nghệ thông tin giai đoạn 2017-2020, đẩy nhanh tiến độ các dự án công nghệ thông tin nhằm nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, đảm bảo an toàn hệ thống, hỗ trợ kịp thời cho công

tác giao dịch, phát triển sản phẩm mới, kết nối khách hàng, quản trị hệ thống...; hiện đại hóa, giảm thời gian giao dịch, nâng cao năng suất lao động để tăng khả năng cạnh tranh.

Xây dựng và triển khai sớm hệ thống quản lý quan hệ khách hàng; cập nhật đầy đủ các thông tin, dữ liệu liên quan đến khách hàng trên hệ thống để phục vụ cho công tác quản lý.

Tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp và bổ sung thêm chức năng cho hệ thống thanh toán (liên ngân hàng, song phương, thanh toán hóa đơn, thu ngân sách, dịch vụ kiều hối, thanh toán biên mậu), hệ thống Core banking, hệ thống MIS để đáp ứng yêu cầu hoạt động.

Tiếp tục triển khai, khai thác có hiệu quả hệ thống kênh phân phối, phát huy thế mạnh và mạng lưới, hệ thống công nghệ thông tin của chi nhánh, chú trọng phát triển các kênh phân phối hiện đại như Mobile Banking, Internet Banking, ATM/POS và các kênh phân phối mới như ngân hàng lưu động, đại lý liên kết.

3.2.4.3. Phát triển các hoạt động dịch vụ liên quan đến huy động vốn

Đối với thị trường tỉnh Quảng Bình, những đối tượng sử dụng thẻ Agribank Quảng Bình chỉ chủ yếu là các doanh nghiệp, đối tượng kinh doanh. Những đối tượng này có số lượng giao dịch lớn nhưng xét về số lượng khách hàng thì vẫn còn hạn chế. Tuy nhiên, theo một số khách hàng doanh nghiệp nhận xét thì do phí giao dịch của Agribank Quảng Bình cao so với ngân hàng khác, nên họ cũng rất hạn chế sử dụng dịch vụ thanh toán của Agribank Quảng Bình, từ đó ít sử dụng những dịch vụ khác của ngân hàng.

Qua những thực trạng trên, tôi đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động của dịch vụ thẻ và dịch vụ thanh toán của Agribank Quảng Bình như sau:

- Giới thiệu, phát hành thẻ miễn phí cho những khách hàng sử dụng thường xuyên dịch vụ chuyển tiền. Ưu tiên về mức phí cho khách hàng thực hiện chuyển tiền thông qua tài khoản thanh toán.

- Phát triển những chương trình khuyến mãi cho khách hàng thanh toán qua thẻ như chiết khấu, tặng quà, giảm giá đặc biệt cho những sản phẩm đặc biệt.

- Ưu tiên không duy trì số dư tối thiểu cho sinh viên, công chức nhận lương qua thẻ.

- Giảm, miễn phí dịch vụ tiện ích gắn liền thẻ cho những khách hàng có duy trì số dư lớn, hợp lý.

- Mở rộng thêm mạng lưới ATM, POS trên địa bàn tỉnh.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Đối với Chính phủ

- 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. 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 các TCTD 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 TCTD, tạo điều kiện cho việc huy động vốn của các ngân hàng thương mại được dễ dàng.

- 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 điều 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.

- Tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức bộ máy của thanh tra, giám sát NHNN

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.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

- Tiếp tục điều hành linh hoạt, đồng bộ các công cụ chính sách tiền tệ, lãi suất tái cấp vốn, lãi suất chiết khấu để kiểm soát mặt bằng lãi suất thị trường ở mức hợp lý, hoàn thiện cơ chế và điều hành công cụ dự trữ bắt buộc, tái cấp vốn phù hợp với yêu cầu kiểm soát theo mục tiêu tiền tệ, tạo điều kiện cho việc huy động mọi nguồn lực trong nền kinh tế để đáp ứng mục tiêu tăng trưởng.

- Tăng cường hệ thống thanh tra, giám sát các tỷ lệ an toàn, việc tuân thủ các quy định pháp luật về lãi suất, tỷ giá và quản lý ngoại hối, từng bước tạo sự bình đẳng, minh bạch trong hoạt động của hệ thống Ngân hàng.

- Phối hợp với Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam tập hợp, động viên các Ngân hàng hội viên tích cực phát huy vai trò của mình, tạo sự đồng thuận với các chủ trương, chính sách của Chính phủ và chỉ đạo của NHNN, góp phần ổn định hệ thống, ổn định thị trường, mang lại hiệu quả chính sách tiền tệ cao, tạo điều kiện cho các ngân hàng thành viên phát huy sự bình đẳng và hiệu quả kinh tế cao nhất.

- Cần tiếp tục sửa đổi và hoàn thiện chính sách lãi suất cho phù hợp với tình hình kinh tế xã hội hiện tại. Có thể nói hiện nay các NHTM chưa tìm được tiếng nói chung trong việc đưa ra một mức lãi suất ổn định, thông thường các ngân hàng nhỏ có mức lãi suất huy động cao hơn các ngân hàng lớn, điều này khiến cho các ngân hàng lớn gặp rất nhiều khó khăn trong việc giữ vững nền vốn hiện tại và huy động thêm các nguồn vốn mới. NHNN cần có chế tài xử phạt cụ thể với những trường hợp vi phạm quy định.

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

- Đa dạng hóa các sản phẩm tiền gửi để nâng cao năng lực cạnh tranh. Ngoài ra, cần xây dựng chiến lược sản phẩm, dịch vụ phù hợp trong từng thời kỳ, nghiên cứu lợi thế và bất lợi của từng dịch vụ, giúp khách hàng sử dụng dịch vụ một cách hiệu quả nhất.

- Thực hiện chính sách lãi suất huy động vốn cạnh tranh với các NHTM cho toàn hệ thống Agribank.

- Ứng dụng công nghệ hiện đại vào giao dịch ngân hàng nhằm rút ngắn thời gian giao dịch, tiết kiệm chi phí, nâng cao lợi nhuận cho ngân hàng.

- Thường xuyên mở các cuộc điều tra thăm dò ý kiến khách hàng về thái độ, cách ứng xử của nhân viên tại chi nhánh cũng như chất lượng sản phẩm, dịch vụ huy động vốn tiền gửi... để thấy được sự quan tâm, mức độ hài lòng và mong muốn của khách hàng đối với ngân hàng và sản phẩm dịch vụ của ngân hàng để từ đó có những điều chỉnh phù hợp hơn.

- Chú trọng công tác bồi dưỡng, phát triển nhân sự cũng như chính sách đãi ngộ nhân sự tốt, làm cơ sở tạo động lực làm việc cho người lao động.

3.3.4. Đối với Ủy ban Nhân dân tỉnh Quảng Bình

Như đã phân tích ở trên Agribank Quảng Bình đã thực hiện tốt vai trò chủ đạo, chủ lực trên thị trường tài chính ở nông thôn, đáp ứng đủ vốn cho các chương trình kinh tế trọng điểm của tỉnh. Nhưng bên cạnh đó chi nhánh vẫn phải cạnh tranh một cách bình đẳng thậm chí là khốc liệt trong công tác huy động vốn để đáp ứng các nhu cầu vốn phục vụ phát triển kinh tế địa phương. Có những thời điểm chi nhánh huy động vốn lên tới 27%/năm nhưng phải cho vay phục vụ nông nghiệp nông thôn với mức lãi suất cao. Như vậy sẽ rất khó khăn cho chi nhánh trong việc vừa thực hiện nhiệm vụ kinh doanh, và thực hiện nhiệm vụ chính trị. Đề nghị Ủy ban Nhân dân tỉnh có những biện pháp hỗ trợ về nguồn vốn để Agribank có đủ vốn để thực hiện tốt vai trò phát triển kinh tế địa phương. Cụ thể là nguồn vốn của tổ chức kinh tế như Kho bạc, Ngân hàng chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển... Trên thực tế những nguồn vốn này trong những năm gần đây đã bị một số TCTD có

những hình thức cạnh tranh không lành mạnh để lôi kéo về mở tài khoản và đã thu hút một lượng lớn vốn nguồn vốn không kỳ hạn của chi nhánh. Vì vậy đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh có những biện pháp triệt để hơn nữa tạo điều kiện Agribank tỉnh Quảng Bình có đủ nguồn vốn cho hoạt động kinh doanh, phục vụ phát triển kinh tế địa phương.

Chỉ đạo các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền khẩn trương cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất thổ canh, thổ cư cho hộ gia đình, cá nhân, các chủ trang trại ở địa bàn nông thôn, tạo điều kiện thuận lợi cho họ khi có đủ điều kiện được vay vốn ngân hàng.

KẾT LUẬN

Trước tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình còn hạn chế về quy mô nguồn vốn huy động, sự bền vững về số lượng và chất lượng nguồn vốn, đề tài “Huy động vốn tại ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình” được thực hiện với mục tiêu tìm ra những giải pháp để phát triển hoạt động huy động vốn, tạo nguồn vốn dồi dào, chất lượng cao đáp ứng hoạt động của Agribank Quảng Bình, đồng thời góp phần tích cực vào sự nghiệp phát triển kinh tế của địa phương.

Để đạt được mục tiêu trên, đề tài được tiến hành theo phương pháp nghiên cứu định tính, tác giả đã tổng hợp một số lý luận liên quan đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại để hình thành cơ sở lý luận cho đề tài, tiến hành phân tích thực trạng huy động vốn của Agribank Quảng Bình trong giai đoạn 2014-2016, từ đó đánh giá những thành tựu và hạn chế trong công tác huy động vốn của Ngân hàng. Trên cơ sở kết quả đánh giá thực trạng huy động vốn, định hướng kinh doanh và mục tiêu hoạt động huy động vốn của Agribank Quảng Bình trong thời gian đến, tác giả đã đề ra một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động huy động vốn của Agribank Quảng Bình. Các giải pháp chính chủ yếu tập trung vào việc tổ chức lại cách thức hoạch định chiến lược huy động vốn, cải thiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo hướng tăng tính chủ động cho hoạt động sử dụng nguồn vốn huy động và các hoạt động marketing, chăm sóc khách hàng để tăng khả năng thu hút và giữ chân khách hàng.

Mặc dù đã hết sức cố gắng nhưng do đây là vấn đề mang tính tổng hợp cao và trình độ của tác giả, thời gian có hạn nên đề tài nghiên cứu chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót và có những nội dung chưa thể vươn tới, vì vậy rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy, cô giáo và bạn đọc quan tâm.

Trân trọng!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Võ Thị Thúy Anh (2010), *Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại*, Nxb tài chính, Đà Nẵng.
2. Nguyễn Thanh Chúc (2012), *Nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, Thái Nguyên.
3. Nguyễn Văn Dồn (2010), *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Nxb Thống Kê, Hà Nội.
4. Lâm Chí Dũng (2010), *Giáo trình Quản trị ngân hàng thương mại*, Trường Đại học kinh tế Đà Nẵng, Đà Nẵng.
5. Đoàn Thu Hà (2016), *Nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Hải Dương*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Thăng Long, Hà Nội.
6. Phan Thị Thu Hà (2009), *Quản trị ngân hàng thương mại*, Nxb Giao thông vận tải, Hà Nội.
7. Đường Thị Thanh Hải (2012), *Ngân hàng thương mại Việt Nam: Nâng cao hiệu quả huy động vốn*, Tạp chí Tài chính ngày 12/6/2012.
8. Từ Thị Thu Hiền (2014), *Quản lý hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hà Tĩnh*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
9. Nguyễn Thị Lê Hoa (2013), *Hoàn thiện công tác quản lý huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, Thái Nguyên.
10. Đào Duy Huân (2010), *Xây dựng thương hiệu ngân hàng Việt Nam trong quá trình phát triển và hội nhập*, Tạp chí Phát triển và hội nhập.
11. Nguyễn Minh Kiều (2009), *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Nxb Thống kê,

Hà Nội.

12. Nguyễn Thị Thanh Loan (2015), *Tăng cường công tác huy động vốn tại NHNo&PTNT Chi nhánh Bách Khoa - Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Thăng Long, Hà Nội.
13. Nguyễn Thị Mùi (2011), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành ngân hàng Việt Nam*, Hiệp hội ngân hàng Việt Nam.
14. Lê Thị Nguyệt Nga (2015), *Huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh huyện Bồ Trách, Quảng Bình*, Luận văn thạc sĩ, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
15. Mai Trần Nhân (2015), *Hoạt động huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Hoàng Quốc Việt*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
16. Đinh Thị Quỳnh Như (2015), *Huy động vốn tại NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh Lý Thường Kiệt, Quảng Bình*, Luận văn thạc sĩ, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
17. Nguyễn Văn Thanh (2011), *Giải pháp đa dạng các hình thức huy động vốn và sử dụng vốn của Ngân hàng Công thương Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
18. Phạm Thị Thanh Thủy (2009), *Nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hoàn Kiếm*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
19. Nguyễn Thị Kiều Trang (2015), *Quản lý hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Việt Trì*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
20. Quốc Hội (2010), *Luật Ngân hàng nhà nước Việt Nam*, Hà Nội.
21. Quốc Hội (2010), *Luật các Tổ chức tín dụng*, Hà Nội.
22. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2009), *Thông tư 15/2009/TT-NHNN ngày 10/08/2009, Quy định về tỷ lệ tối đa của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức tín dụng*, Hà Nội.

23. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2011), *Chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng đến năm 2010 và tầm nhìn 2020*, Nxb Phương Đông, Hà Nội.
24. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, *Báo cáo thường niên của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam các năm 2014, 2015, 2016*, Hà Nội.
25. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình, *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2014, 2015, 2016*, Quảng Bình.
26. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình, *Báo cáo cân đối kế toán của các năm 2013, 2014, 2015, 2016*, Quảng Bình.
27. Thông tin trên Internet.

BỘ NỘI VỤ
HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH
QUỐC GIA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 3069/QĐ-HCQG

Hà Nội, ngày 14 tháng 9 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt đề tài và phân công người hướng dẫn luận văn

GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

Căn cứ Nghị định số 58/2014/NĐ-CP ngày 16/6/2014 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Quyết định số 563/QĐ-BGDĐT ngày 01/02/2008 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc giao nhiệm vụ đào tạo thạc sĩ chuyên ngành Tài chính-Ngân hàng cho Học viện Hành chính;

Căn cứ Quy chế đào tạo trình độ thạc sĩ ban hành kèm theo Thông tư số 15/2014/TT-BGDĐT ngày 15/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Xét đề nghị của Trưởng Tiểu ban chuyên ngành Tài chính-Ngân hàng và Trưởng Khoa Sau đại học,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt đề tài luận văn “**Huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quảng Bình**”, chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng; mã số 60 34 02 01 của học viên Lê Hồng Dạ Hạ Thu, lớp TC8.T2 (niên khóa 2015 - 2017).

Phân công PGS.TS. Lê Thị Anh Vân, công tác tại ĐH Kinh tế Quốc dân là người hướng dẫn luận văn cho học viên.

Điều 2. Học viên và người hướng dẫn có trách nhiệm thực hiện đề tài theo Quy chế đào tạo thạc sĩ hiện hành và các quy định của Giám đốc Học viện Hành chính Quốc gia.

Thời gian thực hiện luận văn: từ ngày 15/9/2016 đến ngày 15/02/2017.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Học viện, Trưởng Ban Tổ chức - Cán bộ, Trưởng Khoa Sau đại học, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan, người hướng dẫn và học viên có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /./

Nơi nhận: *ĐV*

- Như Điều 3;
- Thủ trưởng BNV phụ trách, điều hành HV (để b/c);
- Các Phó Giám đốc Học viện ;
- Lưu: VT, SDH.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC THƯỜNG TRỰC



Thanh
TS. Lê Như Thanh