

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

HOÀNG QUỲNH TRANG

**QUẢN LÝ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT
KIỆM TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM
- CHI NHÁNH HUYỆN KIM THÀNH
HẢI DƯƠNG II**

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ

Hải Dương, năm 2025

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

HOÀNG QUỲNH TRANG

**QUẢN LÝ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT
KIỆM TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM
- CHI NHÁNH HUYỆN KIM THÀNH
HẢI DƯƠNG II**

Chuyên ngành: Quản lý Kinh tế
Mã số: 8310110

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học

- 1. TS. Mai Anh Bảo**
- 2. TS. Phạm Thị Thu Trang**

Hải Dương, năm 2025

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của tôi. Tôi xin cam kết luận văn của mình được thực hiện dựa vào hiểu biết và quá trình tìm tòi, cố gắng, thực hiện của bản thân cùng với sự hướng dẫn của **TS. Mai Anh Bảo và TS. Phạm Thị Thu Trang**. Công trình nghiên cứu của tôi không sao chép của bất kỳ cá nhân hay tổ chức nào. Các số liệu, kết quả trình bày trong Đề án là trung thực và chưa được công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào khác. Các số liệu sử dụng trong luận văn là số liệu do NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh huyện Kim Thành Hải Dương II cung cấp và do bản thân tôi tự thực hiện điều tra và tổng kết, chưa công bố tại bất kỳ một tài liệu nào. Việc phân tích cũng như đánh giá thực trạng và các giải pháp đề xuất đều dựa trên thực tế ở NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh huyện Kim Thành Hải Dương II.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện Đề án này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong Đề án đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Học viên thực hiện Đề án

Hoàng Quỳnh Trang

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian học tập, nghiên cứu tại Trường Đại học Hải Dương, đến nay luận văn cao học của tôi đã hoàn thành. Cho phép tôi được gửi lời cảm ơn chân thành tới **TS. Mai Anh Bảo và TS. Phạm Thị Thu Trang** đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này. Cảm ơn các thầy cô giáo đã tạo điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn các đồng nghiệp tại NHNo&PTNT Chi nhánh huyện Kim Thành Hải Dương II đã nhiệt tình giúp đỡ và cung cấp các số liệu cho luận văn, các tác giả của các tài liệu mà tôi đã tham khảo sử dụng.

Học viên thực hiện Đề án

Hoàng Quỳnh Trang

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ	ix
MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do lựa chọn đề tài.....	1
2. Tổng quan nghiên cứu.....	3
3. Mục tiêu nghiên cứu.....	7
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của đề tài	7
5. Phương pháp nghiên cứu.....	7
6. Kết cấu đề tài.....	9
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	10
1.1. Huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh ngân hàng thương mại	10
1.1.1. Khái niệm tiền gửi tiết kiệm và huy động tiền gửi tiết kiệm	10
1.1.2. Đặc điểm huy động tiền gửi tiết kiệm.....	11
1.1.3. Các hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm	16
1.2. Quản lý hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh ngân hàng thương mại	18
1.2.1. Khái niệm về huy động và quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm	18
1.2.2. Bộ máy quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh ngân hàng thương mại	19
1.2.3. Lập kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm.....	20
1.2.4. Tổ chức thực hiện kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm.....	21
1.2.5. Kiểm tra, kiểm soát thực hiện kế hoạch tiền gửi tiết kiệm	21

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh ngân hàng thương mại.....	22
1.3.1. Các nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng.....	22
1.3.2. Các nhân tố thuộc về khách hàng.....	24
1.3.3. Các nhân tố thuộc về nền kinh tế	26
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI CHI NHÁNH AGRIBANK CHI NHÁNH KIM THÀNH	30
2.1. Giới thiệu chung về Agribank Chi nhánh Kim Thành	30
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	30
2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy nhân sự	32
2.1.3. Kết quả hoạt động và đặc điểm nguồn lực giai đoạn 2022-2023.....	35
2.2. Thực trạng quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Chi nhánh Kim Thành.....	39
2.2.1. Bộ máy quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm.....	39
2.2.2. Thực trạng lập kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm	41
2.2.3. Tổ chức thực hiện kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm.....	45
2.2.4. Thực trạng kiểm tra, kiểm soát thực hiện kế hoạch tiền gửi tiết kiệm.....	47
2.3. Đánh giá chung về quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng	50
2.3.1. Đánh giá mức độ hoàn thành mục tiêu	50
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế	53
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH KIM THÀNH	55
3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Kim Thành giai đoạn đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2030.....	55
3.1.1. Kế hoạch kinh doanh năm 2024, định hướng đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030	55
3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử Agribank	58
3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Chi nhánh Kim Thành.....	59

3.2.1. Giải pháp về lập kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm.....	59
3.2.2. Giải pháp về tổ chức thực hiện kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm.....	66
3.2.3. Giải pháp về kiểm tra, kiểm soát thực hiện kế hoạch tiền gửi tiết kiệm.....	72
3.2.4. Giải pháp khác.....	75
3.3. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý cấp trên	76
3.3.1. Kiến nghị với Nhà nước	76
3.3.2. Kiến nghị với NHNo&PTNT	77
KẾT LUẬN	79
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	80

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nguyên nghĩa
Agribank CN Kim Thành	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Kim Thành Hải Dương II
CN	Chi nhánh
NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTW	Ngân hàng trung ương
PGD	Phòng giao dịch
TMCP	Thương mại cổ phần
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU

Tên bảng, biểu	Trang
Bảng 2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021-2023	36
Bảng 2.2. Kết quả hoạt động cho vay của Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021 – 2023	38
Bảng 2.3. Chất lượng nguồn nhân lực Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021-2023	39
Bảng 2.4. Phương tiện sử dụng trong hoạt động huy động vốn tại Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn năm 2021-2023	40
Bảng 2.5. Tình hình nhân lực phục vụ hoạt động huy động vốn Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021-2023	42
Bảng 2.6. So sánh lãi suất cho nhóm khách hàng cá nhân và doanh nghiệp của 4 ngân hàng Agribank, Vietinbank, Vietcombank và BIDV năm 2023.	44
Bảng 2.7: Mục tiêu huy động tiền gửi tiết kiệm của Agribank CN Kim Thành Hải Dương II gian đoạn 2021–2023	46
Bảng 2.8. Tình hình triển khai tặng quà khách hàng trong huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021-2023	47
Bảng 2.9. Hoạt động quảng bá và hỗ trợ khách hàng trong huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021-2023	48
Bảng 2.10. Kết cấu nguồn vốn theo hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm giai đoạn 2021-2023	52

Bảng 2.11. Kết cấu nguồn tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn giai đoạn 2021-2023	53
Bảng 2.12. Kết quả huy động tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền giai đoạn 2021-2023	54

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Tên hình vẽ, sơ đồ/đồ thị	Trang
Hình 2.1. Mô hình tổ chức của Agribank Hải Dương II	33
Hình 2.2. Tổ chức bộ máy quản lý vốn tại Agribank Hải Dương II	41

MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Về mặt lý luận, ngành ngân hàng đóng một vai trò quan trọng trong sự phát triển kinh tế của đất nước, rất nhạy cảm với những biến động của bối cảnh kinh tế, chính trị và xã hội trong nước và quốc tế. Với vai trò là trung gian tài chính, các ngân hàng thương mại tập trung vào việc vay và cung cấp các dịch vụ tài chính nên việc huy động tiền gửi tiết kiệm là một quyết định quan trọng trong hoạt động kinh doanh của mình. Ở các thị trường tài chính phát triển, các ngân hàng tận dụng nhiều công cụ khác nhau trên các phân khúc để giảm thiểu chi phí vốn. Tuy nhiên, tại Việt Nam, thị trường tài chính kém đa dạng và linh hoạt, tiềm lực kinh tế còn hạn chế dẫn đến chi phí huy động tiền gửi tiết kiệm tăng lên. Cuộc “chạy đua” tăng lãi suất huy động những năm trước cho thấy khó khăn của các ngân hàng thương mại Việt Nam trong việc mở rộng nguồn vốn- đặc biệt là nguồn tiền gửi tiết kiệm, để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nền kinh tế.

Vốn nói chung hay tiền gửi tiết kiệm nói riêng là yếu tố quyết định ảnh hưởng đến sự phát triển hay suy thoái của doanh nghiệp, đặc biệt là các Tổ chức tài chính phi ngân hàng, nên việc quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của các ngân hàng thương mại còn có ý nghĩa quan trọng đối với sự tăng trưởng và hoạt động ổn định của các doanh nghiệp. Trước hết, nếu các ngân hàng thương mại quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm hiệu quả, các doanh nghiệp sẽ được trang bị nguồn lực tốt hơn. Bằng cách cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính như cho vay, thấu chi và thanh khoản khác, ngân hàng giúp duy trì sự linh hoạt và ổn định của nguồn vốn tại các doanh nghiệp, tạo môi trường tài chính thuận lợi cho các doanh nghiệp phát triển. Ngoài ra, việc quản lý và sử dụng linh hoạt nguồn vốn ngân hàng thương mại có thể giúp các công ty thực hiện các dự án mở rộng, đầu tư nâng cấp công nghệ, mở rộng thị trường hoặc tham gia các giao dịch tài chính quy mô lớn. Điều này đòi hỏi cơ chế quản trị rõ ràng về các sản phẩm mà ngân hàng cung cấp, các điều kiện cho vay và khả năng quản lý rủi ro tài chính trong suốt quá trình huy động tiền gửi tiết kiệm.

Thực tế hiện tại, Agribank chi nhánh Kim Thành, Hải Dương, Việt Nam đã đưa ra một số chính sách và thủ tục kiểm soát việc huy động tiền gửi tiết kiệm nhằm mở rộng quy mô hoạt động và tăng tính cạnh tranh. Trước hết, để đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong nước, Agribank Kim Thành đã thực hiện chính sách huy động tiền gửi tiết kiệm linh hoạt và cung cấp nhiều sản phẩm, dịch vụ tài chính đa dạng. Tuy nhiên, trong bối cảnh các ngân hàng tương tự liên tục tạo ra các sáng kiến tài chính, thì Agribank cần có kế hoạch tăng cường quảng bá thương hiệu và giữ chân những đối tác phổ thông và đối tác thân thiết. Nhìn vào số liệu thực tế từ Chi nhánh Kim Thành, ta có thể cho thấy tính hiệu quả của các chính sách, biện pháp được thực hiện, như tỷ lệ nợ xấu, khả năng sinh lời và tốc độ tăng trưởng khách hàng sẽ là cơ sở đánh giá sự thành công của chiến lược quản lý thu hồi vốn. Nếu tỷ lệ nợ xấu cao, các tiêu chí và thủ tục cấp vốn có thể cần phải được xem xét lại. Nếu kết quả không đáp ứng được các tiêu chuẩn mong muốn, chiến lược giá cả và cạnh tranh có thể cần phải được sửa đổi.

Hệ thống pháp lý thay đổi nhanh chóng cũng khiến việc quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank gặp khó khăn vì những thay đổi nhanh chóng có thể khiến việc điều chỉnh chiến lược trở nên khó khăn. Về mặt nhân sự, đội ngũ quản lý, nhân viên có trình độ cao và dồi dào kinh nghiệm, nhưng tỷ lệ ổn định lại thấp do chính sách đãi ngộ có phần chưa phù hợp. Cơ sở chính để theo dõi và giám sát là dữ liệu cũng là một yếu điểm cần cân nhắc, vì nó thường bỏ qua các yếu tố phi kỹ thuật số như kết nối khách hàng và hình ảnh thương hiệu, dẫn đến sai sót trong việc đánh giá hiệu suất chiến lược. Chi nhánh cần thiết lập một hệ thống đánh giá và giám sát liên tục, thực tế và có thể thích ứng với những biến động của thị trường.

Tóm lại, chi nhánh Agribank Kim Thành đang nỗ lực hết mình để phát triển và thích ứng trong điều kiện đầy thách thức. Ưu tiên quản lý việc huy động tiền gửi tiết kiệm, liên kết chiến lược đổi mới sáng tạo với tính thực tiễn của thị trường là cần thiết để giải quyết những vấn đề tồn đọng và đảm bảo phát triển bền vững hơn. Từ những vai trò của việc quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm và từ thực trạng quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank chi nhánh Kim Thành, với mong muốn vận

dụng những kiến thức đã học để đóng góp phần nào cho việc giải quyết những vấn đề bất cập, tồn tại của thực tiễn tại đơn vị đồng thời nâng cao hiệu quả của công tác này tại Chi nhánh trong thời gian tới, nên tôi đã chọn đề tài “Quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Kim Thành Hải Dương II”.

2. Tổng quan nghiên cứu

Nhìn từ góc nhìn quốc tế, năm 2019, hiệp hội các Ngân hàng Phát triển Đa phương (MDB) đã xuất bản cuốn sách “Huy động vốn tài chính tư nhân 2019”. Cuốn sách đã khái quát hành trình hoạt động trong môi trường đầu tư đầy thách thức - tổng dòng đầu tư trên toàn thế giới giảm 6% vào năm 2019 - và môi trường đó hứa hẹn sẽ còn trở nên thách thức hơn nữa vào năm 2020 và 2021 do ảnh hưởng của Covid-19, đòi hỏi MDB hợp tác chặt chẽ hơn trong việc huy động tiền gửi tiết kiệm đầu tư tư nhân. Đầu tư tư nhân rất quan trọng cho sự phát triển và nghiên cứu của MDB cho thấy rằng việc huy động nhiều hơn sẽ đồng nghĩa với việc xóa đói giảm nghèo- thực hiện mục tiêu phát triển bền vững tại các quốc gia. Trong bối cảnh đầy thách thức này, MDB cam kết đưa ra những ý tưởng huy động tiền gửi tiết kiệm sáng tạo hơn, nỗ lực hơn trong huy động tiền gửi tiết kiệm tư nhân vào các thị trường mới nổi nhằm giúp các quốc gia đạt được các mục tiêu phát triển bền vững.

Năm 2022, Nesru Kasim Banke và đồng tác giả đã nghiên cứu về vấn đề huy động tiền gửi và các yếu tố quyết định. Nghiên cứu này điều tra việc huy động tiền gửi tại ngân hàng Ethiopia, phân tích cả các yếu tố quyết định cụ thể của ngân hàng và kinh tế vĩ mô bằng cách sử dụng dữ liệu bảng từ 14 ngân hàng thương mại trong khoảng thời gian từ 2011 đến 2020. Các phát hiện cho thấy tỷ lệ cho vay trên tiền gửi, mức an toàn vốn, tăng trưởng kinh tế, lạm phát, tăng trưởng dân số và sự ổn định chính trị có tác động tiêu cực và có ý nghĩa thống kê đến huy động tiền gửi, trong khi lợi nhuận ngân hàng thể hiện tác động tích cực. Nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của các yếu tố nội bộ dưới sự kiểm soát của ban quản lý đối với việc cải thiện hoạt động huy động tiền gửi tại các ngân hàng thương mại Ethiopia. Nó khuyến các bên liên quan, bao gồm các nhà quản lý ngân hàng, các nhà hoạch định chính sách và

các nhà phân tích, xem xét các yếu tố quyết định này trong việc ra quyết định chiến lược. Ngoài ra, nghiên cứu này phân tích được những tác động của tăng trưởng dân số và ổn định chính trị đối với việc huy động tiền gửi, góp phần bổ sung thêm kiến thức hiện có về lĩnh vực này, cung cấp những hiểu biết giá trị cho các bên liên quan và tạo cơ sở cho những nghiên cứu sâu hơn trong lĩnh vực ngân hàng.

Nhóm tác giả Phạm Hải Nam (2022) cũng nghiên cứu mối quan hệ giữa cơ cấu vốn và khả năng sinh lời bằng cách sử dụng bộ dữ liệu bảng không cân đối của các ngân hàng thương mại Việt Nam từ năm 2012 đến năm 2018, giai đoạn quan trọng để thực hiện Quyết định của Thủ tướng Chính phủ (254/QĐ -TTg) về tái cơ cấu hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam. “The impact of capital structure on bank profitability: evidence from Vietnam” (Tác động của cơ cấu vốn đến lợi nhuận ngân hàng: bằng chứng từ Việt Nam) đã mô tả cấu trúc vốn của các ngân hàng thương mại Việt Nam bằng cách sử dụng tiền gửi của khách hàng và nợ phi tiền gửi dựa trên bộ dữ liệu của 30 ngân hàng thương mại Việt Nam. Kết quả chỉ ra rằng tiền gửi của khách hàng có tác động tiêu cực đến lợi nhuận ngân hàng, trong khi nợ phi tiền gửi có tác động tích cực đến lợi nhuận ngân hàng. Nghiên cứu cũng hàm ý rằng các ngân hàng thương mại Việt Nam nên tiến hành đánh giá kỹ lưỡng và công bằng hơn trước khi cho vay để đảm bảo chất lượng của cả tài sản và khoản vay. Ngoài ra, cần tiến hành phân tích kỹ lưỡng hơn các dự án đầu tư và các khoản vay dài hạn để đảm bảo chất lượng tài sản của ngân hàng.

Tại Việt Nam, nhiều hội thảo khoa học nghiên cứu về chính sách huy động tiền gửi tiết kiệm của các NHTM đã được tổ chức, mặc dù các ngân hàng chỉ công khai số liệu và chiến lược của các hội thảo rất lâu về trước. điển hình như đề tài: “Chính sách lãi suất huy động của Ngân hàng BIDV Việt Nam - Những vấn đề đặt ra và giải pháp hoàn thiện” đã phân tích, đánh giá chính sách lãi suất huy động tiền gửi tiết kiệm giai đoạn 2008-2012, từ đó đưa ra 3 nhóm giải pháp, với 8 giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện chính sách lãi suất huy động tiền gửi tiết kiệm tại BIDV Việt Nam. Năm 2012, Trường Đại học Đà Nẵng cũng tổ chức hội thảo về “Chính sách huy động tiền gửi tiết kiệm của NHTM Việt Nam trong môi trường hội nhập kinh tế quốc tế”

nhằm phân tích những tác động của hội nhập kinh tế quốc tế tới chính sách huy động tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng thương mại tại Việt Nam và đưa ra 6 giải pháp hoàn thiện chính sách nhằm đẩy mạnh huy động tiền gửi tiết kiệm trong môi trường cạnh tranh quốc tế.

Từ năm 2017, có khá nhiều tác giả Việt Nam nghiên cứu về quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại các chi nhánh ngân hàng. Một trong những kết quả nổi bật đến từ Lê Thị Thanh Quyền (2016); thông qua nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc nâng cao hiệu quả huy động tiền gửi tiết kiệm và kinh nghiệm của một số ngân hàng trong và ngoài nước, tác giả đề xuất nên mở rộng quy mô, mở rộng thị phần, chi phí huy động tiền gửi tiết kiệm hợp lý, đảm bảo cơ cấu huy động tiền gửi tiết kiệm hợp lý và chất lượng dịch vụ hậu phục vụ. Nguyễn Thị Lê Hoa (2017) cũng góp phần hệ thống hoá về mặt lý luận công tác huy động tiền gửi tiết kiệm tại các ngân hàng thương mại, đi sâu phân tích các hạn chế và nguyên nhân gốc rễ của các thách thức trong công tác huy động tiền gửi tiết kiệm. Từ đó, luận văn đưa ra một số giải pháp tính chất khuyến nghị nhằm đa dạng hóa các hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm và nâng cao hiệu quả chất lượng huy động nguồn vốn của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ. Ngoài ra, luận văn của Huỳnh Tấn Thành (2017) nêu ra những cơ sở lý luận, thực trạng hiện tại hiệu quả huy động tiền gửi tiết kiệm của BIDV Hải Dương, bao gồm những nguyên nhân chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý nguồn vốn huy động.

Nghiên cứu của Lê Bá Khánh Hoàng (2018) là nghiên cứu đầu tiên tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hưng Yên mô tả chi tiết về các nguồn vốn của ngân hàng thương mại. Tác giả đã nêu ra được các tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh cũng như chỉ ra được các nhân tố ảnh hưởng dưới hình thức khung lý luận cơ bản- làm nền tảng cho những đề xuất mang tính hệ thống sau này. Cùng năm, tác giả Nguyễn Bích Thủy (2018) đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận và thực tiễn về quản lý hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại các ngân hàng thương mại, đánh giá

được sự cân đối giữa huy động tiền gửi tiết kiệm và sử dụng vốn tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công thương.

Từ Thị Đức (2019) cũng thực hiện nghiên cứu tương tự tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Cao Bằng” và đưa ra được các giải pháp nâng cao hiệu quả huy động tiền gửi tiết kiệm phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội của tỉnh Cao Bằng. Luận văn đã nêu ra các tiêu chí đánh giá hiệu quả huy động tiền gửi tiết kiệm gồm: quy mô nguồn vốn tiền gửi đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn, tốc độ tăng trưởng cao, ổn định, cơ cấu nguồn vốn phù hợp, chi phí huy động tiền gửi tiết kiệm hợp lý qua việc đánh giá các chỉ tiêu: tốc độ tăng trưởng, tỷ trọng các loại vốn huy động, chi phí trả lãi và các chi phí khác. Luận văn này là cơ sở để kế thừa những cơ sở lý luận về nâng cao hiệu quả huy động tiền gửi tiết kiệm và các biện pháp nhằm huy động tiền gửi tiết kiệm trên địa bàn tỉnh Cao Bằng hiện nay. Ngoài ra, Nguyễn Khánh Linh (2023) đã đi sâu nghiên cứu về huy động tiền gửi tiết kiệm cá nhân, phân tích vai trò quan trọng của nguồn vốn huy động từ khoa học công nghệ trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đối với hoạt động của ngân hàng. để từ đó đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng huy động tiền gửi tiết kiệm từ dân cư trên địa bàn.

Như vậy, đã có nhiều công trình nghiên cứu về hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm và quản lý hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại các ngân hàng thương mại nhưng cho đến nay vẫn chưa có nghiên cứu nào có thể hệ thống hóa hoàn chỉnh từ khung lý thuyết đến thực tiễn. Bên cạnh đó, những biến động mạnh mẽ từ bối cảnh tự do cạnh tranh và toàn cầu hóa đang thúc đẩy môi trường kinh doanh trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại Việt Nam, dẫn đến những thay đổi trực tiếp trong khung pháp lý quy định hoạt động kinh doanh nói chung của các ngân hàng thương mại. Hiện chưa có đề tài hoàn chỉnh bổ sung góc nhìn của tác động trên vào chiến lược huy động tiền gửi tiết kiệm. Dựa trên khoảng trống nghiên cứu và tình hình thực tế tại chi nhánh, tác giả quyết định thực hiện đề tài “Quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Kim Thành Hải Dương II”.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Dựa trên cơ sở lý luận và thực tiễn hoạt động tại chi nhánh, bài luận mong muốn tối ưu hóa hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại các ngân hàng thương mại, đặc biệt là Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh Kim Thành; thông qua đề xuất các giải pháp cải tổ từ trong nội bộ chi nhánh đến các chủ thể liên quan. Để đạt được mục tiêu chung này, bài luận cần làm rõ ba mục tiêu sau đây:

Thứ nhất, Xây dựng cơ sở lý luận về quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm trong ngân hàng thương mại để cung cấp nền tảng cho quản lý hiệu quả.

Thứ hai, phân tích thực trạng quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, chi nhánh huyện Kim Thành

Thứ ba, Đề xuất một hệ thống giải pháp và kiến nghị từ trong nội bộ đến các cơ quan liên quan hoàn thiện quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, chi nhánh huyện Kim Thành.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của đề tài

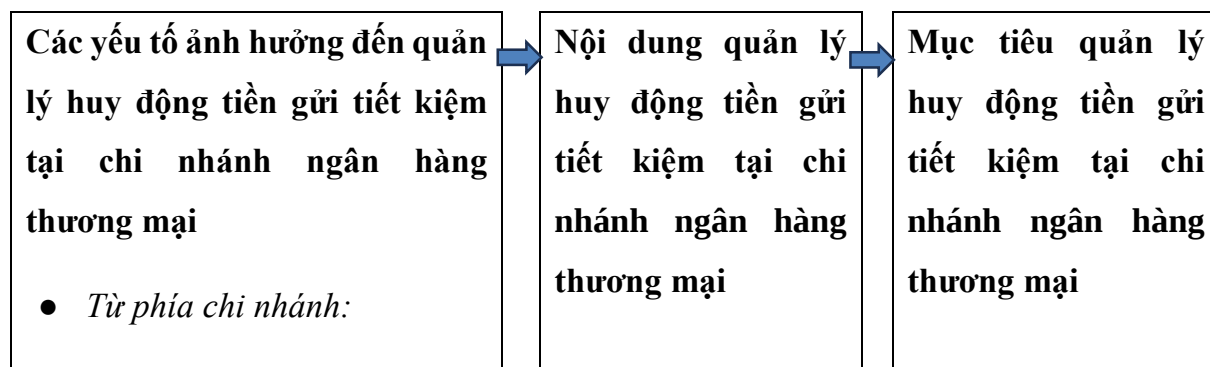
Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm trực tiếp thông qua đối tượng khách hàng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

Phạm vi không gian: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh Kim Thành.

Phạm vi nghiên cứu về thời gian: 2021-2023.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Khung nghiên cứu



▪ Chức năng nhiệm vụ của chi nhánh. ▪ Kết quả hoạt động và đặc điểm hoạt động. ● <i>Từ môi trường bên ngoài:</i> ▪ Đặc điểm thị trường tiền gửi tiết kiệm. ▪ Chính sách và quy định của Ngân hàng Nhà nước về huy động tiền gửi.	▪ Bộ máy quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm. ▪ Lập kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm. ▪ Tổ chức thực hiện kế hoạch huy động. ▪ Kiểm soát thực hiện kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm.	▪ Đảm bảo tính thanh khoản cho ngân hàng. ▪ Tăng cường nguồn vốn để hỗ trợ hoạt động cho vay. ▪ Đảm bảo lợi ích cho khách hàng thông qua lãi suất hấp dẫn và dịch vụ chất lượng.
--	---	--

5.2. Phương pháp thu thập và phân tích số liệu

Bài sử dụng tài liệu từ các nguồn dữ liệu thứ cấp uy tín như World Bank, OECD, Science Direct, Tạp chí công thương, cơ sở dữ liệu của các trường Đại học quốc tế và các trường Đại học/ hệ thống học viện tại Việt Nam... Ngoài ra, bài luận cũng tiếp cận được nguồn dữ liệu gốc tại chi nhánh Kim Thành, Hải Dương của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

Trước hết, tác giả sử dụng phương pháp thống kê khoa học để hệ thống các tài liệu khoa học, từ đó xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng thương mại. Phương pháp so sánh cũng được áp dụng để rút ra được những bài học quản lý từ kinh nghiệm thực tiễn của các chi nhánh ngân hàng khác tại Việt Nam. Sau đó, bài luận sẽ đi sâu phân tích tình hình quản lý hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh Kim Thành từ năm 2022-2023. Ngoài ra, bài luận cũng đề cập

đến bối cảnh kinh tế mới và dự báo tác động của các yếu tố môi trường đến quản lý hoạt động tại chi nhánh ngân hàng; cuối cùng là phân tích cơ sở khoa học để đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại đây.

6. Kết cấu đề tài

Ngoài phần Mở Đầu, Kết luận Đề án được cấu trúc làm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh ngân hàng thương mại.

Chương 2: Phân tích thực trạng quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, chi nhánh huyện Kim Thành

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, chi nhánh huyện Kim Thành

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm tiền gửi tiết kiệm và huy động tiền gửi tiết kiệm

Khái niệm "tiền gửi tiết kiệm", theo quy định của khoản 1 Điều 5 Thông tư số 48/2018/TT-NHNN đã ký ban hành quy định về tiền gửi tiết kiệm vào ngày 31 tháng 12 năm 2018: "Tiền gửi tiết kiệm là khoản tiền được người gửi tiền gửi tại tổ chức tín dụng theo nguyên tắc được hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận với tổ chức tín dụng"

Về bản chất TGTK là một phần thu nhập của cá nhân người lao động chưa sử dụng cho tiêu dùng. Họ gửi vào ngân hàng với mục đích tích lũy tiền một cách an toàn và hưởng một phần lãi từ số tiền đó. TGTK là một dạng đặc biệt để tích lũy tiền tệ trong lĩnh vực tiêu dùng trong cá nhân. Khi gửi tiền vào ngân hàng, người gửi tiền được nhận một sổ tiết kiệm coi như giấy chứng nhận gửi tiền vào ngân hàng được bảo hiểm theo quy định của pháp luật về bảo hiểm tiền gửi. Đến thời hạn, khách hàng rút tiền và nhận được một khoản tiền lãi trên sổ tiết kiệm.

Đây là một hình thức đầu tư an toàn và phổ biến, giúp cá nhân hoặc tổ chức bảo vệ tài sản và sinh lời từ khoản tiền nhàn rỗi. Người gửi có thể lựa chọn các kỳ hạn linh hoạt từ ngắn hạn, dài hạn cho đến không kỳ hạn, với lãi suất được các tổ chức tài chính/ngân hàng đưa ra dựa trên thời gian gửi.

Cũng có thể hiểu, tiền gửi tiết kiệm là những khoản mà NHTM huy động từ những cá nhân có nguồn tiền nhàn rỗi trong thời gian nhất định, người gửi tiền với mục đích an toàn và sinh lãi, trong khi NHTM huy động nguồn vốn này để tạo nguồn vốn có tính chất ổn định trong hoạt động của mình.

Huy động tiền gửi tiết kiệm là hoạt động mà các tổ chức tín dụng (như ngân hàng thương mại) thực hiện để thu hút nguồn vốn từ khách hàng thông qua việc cung cấp các sản phẩm tiết kiệm đa dạng với lãi suất hấp dẫn. Hoạt động này giúp ngân hàng có nguồn vốn ổn định để phục vụ cho các hoạt động cho vay và đầu tư khác.

Lãi suất huy động là mức lãi suất mà ngân hàng trả cho khách hàng khi gửi tiền. Đây là lợi nhuận mà người gửi nhận được, giúp tiền tiết kiệm sinh lời theo thời gian.

1.1.2. Đặc điểm huy động tiền gửi tiết kiệm

- Tầm quan trọng của tiền gửi tiết kiệm với ngân hàng thương mại

Tiền gửi tiết kiệm là một trong những nguồn vốn đáng tin cậy và ổn định nhất mà ngân hàng thương mại có thể dựa vào để duy trì hoạt động kinh doanh. Khác với các nguồn vốn khác như vay vốn hoặc vốn đầu tư, nguồn tiền gửi tiết kiệm thường đến từ những cá nhân có thói quen dành dụm một phần thu nhập để chuẩn bị cho các nhu cầu tài chính tương lai của họ. Tính chất này của tiền gửi tiết kiệm làm cho nguồn vốn này trở nên ổn định và có thể dự đoán, khác với dòng vốn từ các tổ chức kinh tế và doanh nghiệp, thường biến động liên tục. Nhờ vào tiền gửi tiết kiệm, ngân hàng có thể xây dựng được một nền tảng vốn ổn định, phục vụ cho các hoạt động tín dụng và đầu tư mà không gặp phải rủi ro lớn (Nguyễn Văn Hùng, 2017).

- Vai trò quan trọng của huy động tiền gửi tiết kiệm trong hoạt động của ngân hàng thương mại

Việc huy động vốn qua tài khoản tiết kiệm chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn của ngân hàng thương mại. Trong đó, các tài khoản tiết kiệm có kỳ hạn đóng vai trò then chốt nhờ vào sự ổn định mà chúng mang lại. Các ngân hàng có thể tận dụng vốn từ TGTK để cấp vốn cho các khoản vay và đầu tư dài hạn, giúp mở rộng danh mục đầu tư và các hoạt động kinh doanh của mình.

- Tiền gửi tiết kiệm là nguồn vốn tương đối ổn định, phát triển với tiềm năng lớn trong dân cư.

Tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng cao và đóng vai trò quan trọng trong hoạt động NHTM. Tiền gửi tiết kiệm, đặc biệt từ dân cư, là nguồn vốn ổn định và chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng. Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, nguồn tiền gửi tiết kiệm luôn chiếm từ 55%–60%, thậm chí có thời điểm trên 70% tổng tiền gửi của hệ thống ngân hàng Việt Nam. Nhìn chung, gửi tiết kiệm là một hình thức đầu tư khá an tâm. Gửi tiết kiệm không quá nhiều khắt khe,

quy định như là đóng bảo hiểm, nhưng cũng đủ đem lại cho bạn sự yên tâm khi có khoản tiền gửi từ ngân hàng. Đây là cách gửi tiền nhanh chóng, đơn giản cho những ai không muốn để tiền "chết" một chỗ.

- Lãi suất là yếu tố quyết định trong việc huy động tiết kiệm

Lãi suất chính là yếu tố then chốt để thu hút các khách hàng trong vấn đề gửi tiết kiệm. Để khuyến khích khách hàng gửi tiền, các ngân hàng cần đưa ra lãi suất hấp dẫn. Thông thường, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn dài sẽ được hưởng lãi suất cao hơn các kỳ hạn ngắn, và lãi suất sẽ tăng lên tương ứng với thời gian gửi tiền (Nguyễn Thị Thanh Hương, 2018).

Tính đến tháng 5/2024, đa số các ngân hàng áp dụng mức lãi suất từ 1,6%/năm tới 3%/năm cho tiền gửi tiết kiệm kỳ hạn 1 tháng. Lãi suất tiết kiệm kỳ hạn 9 tháng không chênh lệch quá lớn so với kỳ hạn 6 tháng. Ngoài ra, các ngân hàng đang áp dụng lãi suất khoảng 5,3%/ năm đối với tiền gửi kỳ hạn 12 tháng và lãi suất từ 3,9% - 5,9%/ năm đối với tiền gửi kỳ hạn 24 tháng. Lãi suất tiết kiệm bao gồm hai loại đó là lãi suất có kỳ hạn (áp dụng với hình thức tiết kiệm có kỳ hạn) và lãi suất không kỳ hạn (áp dụng với tiết kiệm không kỳ hạn). Thông thường lãi suất không kỳ hạn sẽ thấp hơn lãi suất có kỳ hạn. Nhìn chung, lợi nhuận bạn thu lại từ tiết kiệm không cao nhưng đảm bảo ổn định và ít rủi ro so với một số ngành đầu tư khác như là chứng khoán, bất động sản. Mức lãi suất thực tế có thể thay đổi tùy thuộc vào việc cân đối vốn của từng chi nhánh ngân hàng, tùy theo chính sách của ngân hàng trong từng thời kỳ.

- Tiền gửi có thời gian cụ thể, tiền tiết kiệm đa dạng, phong phú về kỳ hạn gửi.

Các ngân hàng thương mại thường cung cấp nhiều tùy chọn kỳ hạn khác nhau cho tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn (TGTK), từ một tháng đến ba năm, tùy thuộc vào chính sách huy động vốn của từng ngân hàng. Khách hàng khi mở tài khoản tiết kiệm thường sẽ nhận được một thẻ tiết kiệm để quản lý tài khoản, trong đó ghi rõ thông tin cá nhân và số tiền gửi. Khách hàng cũng có trách nhiệm kiểm tra và bảo quản thẻ tiết kiệm để đảm bảo tính an toàn và tránh rủi ro khi sử dụng (Lê Văn Cường, 2020).

Thông thường khi tiến hành gửi tiết kiệm, người dùng sẽ được chọn kỳ hạn gửi (3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng...). Ngày cuối cùng cũng mỗi kỳ hạn được gọi là ngày đáo hạn, người dùng sẽ nhận lại được một khoản tiền sau khi đã gửi cho ngân hàng vào ngày này. Tất nhiên, không phải lúc nào tiền gửi tiết kiệm cũng có kỳ hạn, bạn vẫn có thể chọn hình thức không kỳ hạn và có thể tắt toán bất cứ lúc nào.

Gửi tiết kiệm ngân hàng có thể phân loại theo 3 cách khác nhau dựa trên: Kỳ hạn gửi, hình thức gửi và các sản phẩm tiền gửi. Để lựa chọn loại hình gửi tiết kiệm phù hợp với nhu cầu và kế hoạch tài chính tương lai, khách hàng có thể tham khảo các cách phân loại dưới đây:

- Cách 1: Phân loại theo kỳ hạn gửi

Kỳ hạn gửi là thời gian mà khách hàng cam kết gửi tiền tại ngân hàng, sau khi kết thúc kỳ hạn, khách hàng có thể rút tiền gốc và lãi suất theo thỏa thuận ban đầu. Dưới đây là 2 loại hình gửi tiết kiệm chính dựa trên kỳ hạn:

Gửi tiết kiệm có kỳ hạn: Là hình thức gửi tiết kiệm cho phép khách hàng lựa chọn kỳ hạn gửi (dài hạn hoặc ngắn hạn) và có thời gian tắt toán cụ thể. Đây là lựa chọn phù hợp cho những khách hàng có khoản tiền nhàn rỗi không sử dụng trong một khoảng thời gian cụ thể hoặc muốn tiết kiệm cho giai đoạn nghỉ hưu. Đối với hình thức này, người gửi tiền đồng ý gửi một khoản tiền nhất định trong một thời gian xác định trước và không rút tiền trong thời gian này nếu không có lý do đặc biệt. Điều này khiến hình thức gửi tiết kiệm có kỳ hạn trở thành lựa chọn tốt cho những người muốn tiết kiệm một cách có kế hoạch, an toàn và hưởng lãi suất ổn định. Những người chọn hình thức này thường tìm kiếm một nguồn thu nhập định kỳ để chi trả các nhu cầu sinh hoạt trong tương lai. Lợi ích lớn nhất của tiền gửi có kỳ hạn là khả năng sinh lãi đều đặn và khách hàng có thể dự đoán được thu nhập lãi suất theo thời gian. Tuy nhiên, nếu khách hàng muốn rút tiền trước khi kỳ hạn kết thúc, họ sẽ chịu một khoản phạt hoặc chỉ nhận được lãi suất thấp hơn thỏa thuận ban đầu. Mặc dù việc huy động vốn từ tiền gửi có kỳ hạn khiến ngân hàng phải chịu chi phí lãi suất cao hơn, nhưng nhờ tính ổn định, loại tiền gửi này vẫn là nguồn vốn ưu tiên cho ngân hàng thương

mai. Với nguồn vốn ổn định này, ngân hàng có thể thực hiện cho vay và mở rộng các hoạt động đầu tư dài hạn mà không lo thiếu hụt vốn đột ngột (Lê Văn Cường, 2020).

Gửi tiết kiệm không kỳ hạn: Là hình thức gửi tiết kiệm linh động, không ấn định về thời gian gửi và thời điểm tất toán, khách hàng sẽ được nhận toàn bộ số tiền gốc và tiền lãi tại thời điểm rút tiền. Loại hình tiết kiệm không kỳ hạn phù hợp cho những khách hàng thường xuyên phải chi trả chi phí bất ngờ trong kinh doanh, tiêu dùng cá nhân,... Đây là hình thức mà người gửi có thể nạp tiền vào tài khoản và rút ra bất kỳ lúc nào trong giờ làm việc, không cần phải thông báo trước cho ngân hàng. Loại tiền gửi này mang tính linh hoạt cao, phù hợp với những người không có kế hoạch cụ thể về việc sử dụng khoản tiền này trong thời gian sắp tới. Tuy nhiên, vì ngân hàng phải đảm bảo đủ vốn để đáp ứng các yêu cầu rút tiền bất kỳ lúc nào, nên loại tiền gửi này thường không thể được sử dụng hiệu quả để ngân hàng cấp vốn cho vay hoặc đầu tư lâu dài. Do đó, lãi suất của tiền gửi không kỳ hạn thường thấp hơn các hình thức khác. Khách hàng gửi loại tiền này thường là cá nhân muốn tạm giữ tiền nhàn rỗi mà không muốn đầu tư lâu dài, nhưng vẫn mong muốn có được một khoản lợi tức tối thiểu và sự an toàn (Nguyễn Văn Hùng, 2017).

- Cách 2: Phân loại theo hình thức gửi

Để khách hàng gửi tiền tiết kiệm nhanh chóng và tiện lợi, các ngân hàng hiện nay thường cung cấp 2 loại hình gửi tiết kiệm sau:

Gửi tiết kiệm tại quầy: Là hình thức khách hàng đến trực tiếp phòng giao dịch trong giờ hành chính để đăng ký mở sổ tiết kiệm. Gửi tại quầy phù hợp với những khách hàng sinh sống hoặc làm việc gần chi nhánh ngân hàng. Ngoài ra, khách hàng sẽ được cán bộ ngân hàng hỗ trợ và giải đáp thắc mắc kịp thời trong toàn bộ quá trình gửi.

Gửi tiết kiệm online: Là hình thức gửi tiết kiệm trực tuyến bằng ứng dụng ngân hàng số. Chỉ cần sở hữu điện thoại thông minh kết nối Internet, khách hàng có thể dễ dàng đăng ký và quản lý tài khoản tiết kiệm online mọi lúc, mọi nơi.

- Cách 3: Phân loại theo các sản phẩm tiền gửi

Hiện nay, các ngân hàng có nhiều loại sản phẩm tiền gửi tiết kiệm để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Dưới đây là 3 loại sản phẩm tiền gửi phổ biến mà khách hàng có thể tham khảo:

Gửi tiết kiệm thông thường: Là hình thức gửi tiền trong kỳ hạn cố định (do khách hàng lựa chọn). Tiền lãi được tính dựa vào số tiền gửi, thời hạn gửi và lãi suất đã quy định. Nếu khách hàng có nhu cầu muốn gửi thêm tiền, cần mở tài khoản tiết kiệm mới.

Gửi tiết kiệm tích lũy: Là hình thức gửi tiền cho phép khách hàng gửi thêm tiền vào tài khoản đã có mà không bị giới hạn số lần gửi thêm. Khi gửi tiết kiệm tích lũy, khách hàng có thể cài đặt tính năng gửi định kỳ theo tháng, tuần hoặc quý. Lãi suất được tính dựa vào kỳ hạn gửi mà khách hàng đã chọn.

Gửi tiết kiệm cố định rút gốc linh hoạt: Là hình thức gửi tiền cho phép khách hàng được rút một phần tiền gốc trước thời hạn mà không cần tất toán toàn bộ tiền gửi.

○ Cách 4: Phân theo loại tiền gửi tiết kiệm

Tiền gửi tiết kiệm bằng nội tệ: Đây là hình thức tiết kiệm mà người gửi sử dụng tiền đồng Việt Nam (VND) để gửi vào ngân hàng. Người gửi sẽ nhận được lãi suất cũng tính bằng VND. Loại tiền gửi này chiếm một tỷ trọng quan trọng trong cơ cấu nguồn vốn huy động của ngân hàng, giúp ngân hàng duy trì hoạt động ổn định trong thị trường tài chính trong nước (Nguyễn Thị Thanh Hương, 2018).

Tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ: Hình thức tiết kiệm này cho phép người gửi gửi tiền bằng các loại ngoại tệ phổ biến và có giá trị cao như USD, Euro hoặc GBP. Người gửi sẽ nhận được lãi suất quy định cho loại ngoại tệ đã gửi vào thời điểm gửi tiền. Mặc dù tỷ lệ huy động vốn từ ngoại tệ không lớn như nội tệ, nhưng lại đóng vai trò quan trọng đối với các ngân hàng trong các giao dịch thương mại quốc tế, thanh toán, và tài trợ cho các hoạt động xuất nhập khẩu (Trần Văn Hòa, 2020).

- Tiền gửi tiết kiệm được quản lý thông qua sổ tiết kiệm.

Sổ tiết kiệm là một trong những vật dụng thường thấy của ngân hàng nhằm quản lý tài khoản tiết kiệm của bạn. Do đó người dùng phải có trách nhiệm bảo quản

sổ tiết kiệm này cho thật tốt. Bạn cũng nên thường xuyên kiểm tra về các thông tin cá nhân, số tiền tiết kiệm ghi trên sổ để phòng chắc chắn. Bên cạnh đó, ở hình thức gửi Tiết kiệm tiền gửi online việc quản lý thông qua sổ tiết kiệm khách hàng không phải bảo quản sổ sách cũng như giấy tờ. Với sổ tiết kiệm online, mọi giao dịch đều có thể thực hiện khi khách hàng có mã tài khoản ngân hàng của mình. Điều này cho phép khách hàng thực hiện giao dịch liên quan mọi lúc mọi nơi mà không nhất thiết phải có sổ.

Ngoài ra TTK còn có đặc điểm: Là đối tượng phải dự trữ bắt buộc, được mua bảo hiểm tiền gửi (tiền gửi tiết kiệm tại các ngân hàng được bảo hiểm bởi Bảo hiểm Tiền gửi Việt Nam). Nguồn thu nhập, thói quen tiêu dùng và xu hướng tiết kiệm của người dân ảnh hưởng đến quy mô và kỳ hạn gửi (tiền gửi tiết kiệm phản ánh thói quen tích lũy và dự phòng tài chính của người dân. Đây là hình thức đầu tư an toàn, phù hợp với những người có nguồn thu nhập ổn định và mong muốn bảo toàn vốn).

1.1.3. Các hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm

Huy động vốn là nghiệp vụ đầu tiên và cơ bản nhất của các Ngân hàng thương mại. Huy động vốn là huy động 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 các ngân hàng thương mại. Nói cách khác, huy động vốn ngân hàng thương mại là việc tổ chức tín dụng sử dụng các nghiệp vụ nhận tiền gửi, phát hành giấy tờ có giá, và các nghiệp vụ ngân hàng khác của mình để huy động những nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế.

Để thuận tiện cho ngân hàng trong việc huy động vốn và sử dụng nguồn vốn, các ngân hàng chia ra nhiều hình thức huy động vốn nhằm mục tiêu khách hàng dễ dàng chọn lựa, phù hợp với kế hoạch sử dụng vốn của mình. Chúng ta có thể phân chia các hình thức huy động vốn theo các tiêu chí sau đây:

1.1.3.1 Theo thời gian huy động

- *Vốn ngắn hạn:* Là hình thức ngân hàng thương mại huy động vốn không kỳ hạn và có kỳ hạn với thời gian ngắn và dưới 12 tháng.

- *Vốn trung hạn:* Có thời gian huy động từ 1 năm đến 3 năm. Nguồn vốn này được các ngân hàng thương mại sử dụng để cho các doanh nghiệp vay trung hạn đối với các dự án đầu tư chiều sâu mở rộng sản xuất, nâng cao chất lượng sản phẩm mang lại hiệu quả kinh tế thiết thực cho bản thân doanh nghiệp.

- *Vốn dài hạn:* Nguồn vốn này có thời gian huy động trên 3 năm và được NHTM sử dụng vào nhiệm vụ đầu tư phát triển theo định hướng phát triển kinh tế của Đảng và Nhà nước như: đầu tư vào các dự án phục vụ quốc tế dân sinh, các dự án đổi mới thiết bị công nghệ, xây mới các nhà máy... Lãi suất mà ngân hàng thương mại phải trả cho chủ sở hữu nguồn vốn này thường rất cao.

1.1.3.2 Theo đối tượng huy động

- *Huy động từ các tổ chức kinh tế:* Với tư cách là trung tâm thanh toán, các ngân hàng thương mại thực hiện việc mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho các khách hàng. Từ đó một khối lượng tiền khổng lồ được chuyển qua các ngân hàng thương mại để thực hiện chức năng thanh toán của nó theo yêu cầu của chủ tài khoản. Do đó sự đan xen giữa các khoản phải thu và các khoản phải trả, cho nên hệ thống tài khoản thanh toán của ngân hàng luôn hình thành một số dư tiền gửi nhất định và nó đã trở thành nguồn vốn huy động có chi phí thấp, nếu biết khai thác sử dụng thì nguồn vốn này sẽ mang lại hiệu quả rất lớn cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại.

- *Huy động từ các tầng lớp dân cư:* Mỗi một gia đình và cá nhân trong xã hội đều có những khoản tiền tiết kiệm để dự phòng cho những nhu cầu chi dùng cho tương lai. Khi xã hội càng phát triển thì khoản dự phòng này càng lớn. Nắm được tình hình đó, các ngân hàng thương mại đã tìm mọi hình thức nhằm huy động tối đa các khoản tiết kiệm này, từ đó tạo ra một nguồn vốn không nhỏ để đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế và thu được lợi nhuận cho bản thân ngân hàng.

- *Vốn vay từ ngân hàng nhà nước và các tổ chức tín dụng khác:* Đây là nguồn vốn mà ngân hàng có được nhờ quan hệ vay mượn giữa ngân hàng thương mại với ngân hàng nhà nước, giữa các ngân hàng thương mại với nhau và với các tổ chức tín dụng khác. Nguồn vốn này ngân hàng phải chịu với chi phí cao hơn, vì vậy chỉ

trong trường hợp ngân hàng thiếu vốn khả dụng trong thời gian ngắn thì ngân hàng mới đi vay.

1.1.3.3 Huy động vốn từ tài khoản tiền gửi của khách hàng.

- *Tiền gửi không kỳ hạn:* Là loại tiền gửi khách hàng gửi vào ngân hàng mà không có sự thỏa thuận trước về thời gian rút tiền. Với loại tiền gửi này ngân hàng chỉ phải trả với một mức lãi suất thấp. Bởi vì tiền gửi loại này rất biến động, khách hàng có thể rút ra bất cứ lúc nào, do đó ngân hàng không chủ động sử dụng số vốn này, ngân hàng phải dự trữ một số tiền đảm bảo để có thể thanh toán ngay khi khách hàng có nhu cầu.

- *Tiền gửi có kỳ hạn:* Là loại tiền gửi khách hàng gửi vào ngân hàng có sự thỏa thuận trước về thời hạn rút tiền. Loại tiền gửi này tương đối ổn định vì ngân hàng xác định được thời gian rút tiền của khách hàng. Do đó ngân hàng có thể chủ động sử dụng số tiền gửi đó vào mục đích kinh doanh trong thời gian ký kết. Đối với loại tiền gửi này, ngân hàng có rất nhiều loại thời hạn từ 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng... mục đích là tạo cho khách hàng có được nhiều kỳ hạn gửi phù hợp với thời gian nhàn rỗi của khoản tiền mà họ có. Lãi suất tiền gửi có kỳ hạn cao hơn lãi suất tiền gửi không kỳ hạn.

1.2. Quản lý hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm về huy động và quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm

Theo Luật các Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010: Nhận tiền gửi là hoạt động nhận tiền của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu và các hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho người gửi tiền theo thỏa thuận.

Có thể định nghĩa *huy động tiền gửi tiết kiệm là nghiệp vụ của ngân hàng nhằm có được, tiếp nhận tiền gửi của các tổ chức và cá nhân để tạo nên một bộ phận nguồn vốn hoạt động của ngân hàng*. Người gửi tiền có thể lựa chọn các loại hình tiền gửi theo mục đích của họ và được hưởng các dịch vụ do ngân hàng cung cấp

hoặc được hưởng lãi suất. Đồng thời có nghĩa vụ để ngân hàng sử dụng số tiền gửi đó cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng với cam kết thực hiện việc hoàn trả vào ngày đáo hạn (đối với tài khoản có kỳ hạn) hoặc theo yêu cầu của khách hàng (đối với tài khoản không kỳ hạn). Hiện nay, khách hàng có nhiều lựa chọn gửi tiền và có thể làm cho tài sản bằng tiền sinh ra lãi theo các dự đoán và tính toán khác nhau của chính họ.

Theo Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2018) Quản lý là quá trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện kế hoạch, kiểm tra thực hiện kế hoạch nhằm đạt được các mục tiêu với hiệu lực và hiệu quả cao trong điều kiện môi trường biến động.

Từ khái niệm về quản lý và khái niệm về huy động tiền gửi tiết kiệm, có thể định nghĩa quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm là quá trình ngân hàng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện kế hoạch, kiểm tra thực hiện kế hoạch nhằm đạt được các mục tiêu về huy động tiền gửi tiết kiệm trong điều kiện môi trường biến động.

1.2.2. Bộ máy quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh ngân hàng thương mại

Hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại chi nhánh ngân hàng thương mại do Giám đốc chi nhánh trực tiếp chỉ đạo và phân bổ nguồn lực, dưới sự hỗ trợ của các Phó giám đốc và các phòng ban nghiệp vụ. Cơ cấu cơ bản của chi nhánh thường bao gồm: Ban Giám đốc (Giám đốc, các Phó giám đốc), Phòng Kinh doanh (Quản lý khách hàng cá nhân và doanh nghiệp), Phòng Kế toán – Tài chính (Các chuyên viên phòng kế toán – tổng hợp số liệu, theo dõi nguồn vốn huy động và lãi suất), Phòng Tổ chức – Hành chính (thực hiện công tác tuyển dụng, đào tạo, và hỗ trợ hành chính hậu cần cho hoạt động huy động), Phòng Kiểm soát nội bộ, và một số Phòng Giao dịch trực thuộc. Trong đó, Bộ phận Khách hàng cá nhân (thuộc Phòng Kinh doanh) là đầu mối chính chịu trách nhiệm quản lý các hoạt động huy động tiết kiệm tại chi nhánh. Các Phòng Giao dịch/Ngân quỹ (thủ quỹ và nhân viên giao dịch tại các phòng giao dịch) đảm nhiệm việc tiếp nhận và xử lý giao dịch tiền gửi tại quầy. Mô hình tổ chức này giúp phân công rõ ràng nhiệm vụ, tạo sự liên kết giữa bộ phận kinh doanh và các bộ phận hỗ trợ để triển khai hiệu quả công tác huy động vốn.

Trong thực tế, một số chi nhánh ngân hàng còn bố trí riêng bộ phận kinh doanh tiền gửi hay trung tâm dịch vụ khách hàng tiết kiệm để chuyên trách công việc này. Tuy nhiên, như Nguyễn Thị Phương Liên (2022) chỉ ra, một số ngân hàng vẫn chưa thành lập bộ phận quan hệ khách hàng chuyên biệt cho huy động tiền gửi, dẫn đến công tác này còn mang tính thụ động, phụ thuộc nhiều vào giao dịch tự phát của khách hàng. Do vậy, việc bố trí đủ nhân sự với kỹ năng bán hàng, giao tiếp và am hiểu sản phẩm (cả tại phòng giao dịch và phòng kinh doanh) là yếu tố quan trọng giúp nâng cao hiệu quả huy động tại chi nhánh. Ngoài ra, nhân sự cần được đào tạo liên tục về nghiệp vụ ngân hàng và công nghệ thanh toán để đảm bảo phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp.

Theo Quyết định 41/2018/TT-NHNN, mỗi chi nhánh ngân hàng thương mại đều phải duy trì hệ thống kiểm soát nội bộ độc lập, có chức năng phát hiện và ngăn ngừa rủi ro trong quá trình vận hành.

Tại các chi nhánh lớn (thường là cấp I), có thể có thêm bộ phận kỹ thuật công nghệ hoặc nhân viên hỗ trợ kỹ thuật. Nhóm này chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống gửi tiết kiệm trực tuyến hoạt động ổn định, bảo mật thông tin và hỗ trợ kỹ thuật cho các nghiệp vụ huy động vốn qua kênh online.

1.2.3. Lập kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm

Lập kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm là bước đầu tiên và có vai trò nền tảng trong quản lý hoạt động huy động vốn tại ngân hàng. Quá trình lập kế hoạch cần dựa trên phân tích nhiều yếu tố như nhu cầu sử dụng vốn trong kỳ, xu hướng lãi suất trên thị trường liên ngân hàng, biến động của tỷ giá, hành vi tiết kiệm của khách hàng cũng như mức độ cạnh tranh từ các ngân hàng khác. Dựa vào đó, chi nhánh ngân hàng xác định mục tiêu huy động vốn cụ thể cho từng giai đoạn (tháng, quý, năm), phân loại theo các hình thức tiết kiệm (có kỳ hạn, không kỳ hạn, tích lũy, online, v.v.) và theo từng phân khúc khách hàng mục tiêu (cá nhân, hộ gia đình, tổ chức kinh tế, người cao tuổi, sinh viên,...). Kế hoạch cũng bao gồm việc thiết kế các sản phẩm tiết kiệm phù hợp với nhu cầu thị trường, xây dựng chính sách lãi suất cạnh tranh, phát động chương trình khuyến mãi (rút thăm trúng thưởng, tặng quà, cộng lãi suất,...),

đồng thời phân bổ chỉ tiêu huy động cụ thể cho từng đơn vị trong hệ thống ngân hàng. Việc lập kế hoạch phải được thực hiện định kỳ và có khả năng điều chỉnh linh hoạt khi điều kiện thị trường thay đổi.

1.2.4. Tổ chức thực hiện kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm

Sau khi kế hoạch đã được lập và thông qua, chi nhánh ngân hàng cần triển khai đồng bộ công tác tổ chức thực hiện trên toàn hệ thống để đảm bảo các mục tiêu đề ra được hiện thực hóa. Trước hết, các văn bản hướng dẫn thực hiện kế hoạch phải được ban hành rõ ràng và đầy đủ đến tất cả chi nhánh, phòng giao dịch, đảm bảo mọi cán bộ nhân viên nắm rõ chỉ tiêu, sản phẩm, chính sách lãi suất, chương trình khuyến mãi,... Tiếp theo, ngân hàng tổ chức các khóa đào tạo cho nhân viên bán hàng và giao dịch viên về kỹ năng tư vấn tài chính, chăm sóc khách hàng, cập nhật thông tin sản phẩm mới, xử lý tình huống phát sinh trong quá trình giao dịch. Việc đẩy mạnh truyền thông – marketing được thực hiện song song trên nhiều kênh như truyền hình, mạng xã hội, báo chí, website ngân hàng và các hoạt động trực tiếp tại chi nhánh nhằm thu hút sự quan tâm của công chúng. Trong suốt quá trình thực hiện, ngân hàng cần theo dõi sát sao tiến độ huy động tại từng đơn vị, thu thập dữ liệu phản hồi từ khách hàng để kịp thời điều chỉnh kế hoạch hoặc sản phẩm khi cần thiết. Ngoài ra, cần khuyến khích sự sáng tạo và tinh thần thi đua tại các đơn vị bằng hình thức khen thưởng dựa trên kết quả hoàn thành chỉ tiêu, nhằm tạo động lực cho đội ngũ nhân viên bán hàng.

1.2.5. Kiểm tra, kiểm soát thực hiện kế hoạch tiền gửi tiết kiệm

Công tác kiểm tra, kiểm soát đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo tính minh bạch, hiệu quả và bền vững của hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm. Các bộ phận kiểm tra nội bộ định kỳ tổ chức đánh giá việc thực hiện kế hoạch tại các đơn vị, bao gồm kiểm tra tính chính xác của số liệu báo cáo, việc thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, tuân thủ chính sách lãi suất, cũng như phát hiện kịp thời các dấu hiệu gian lận, sai phạm trong giao dịch. Ngoài ra, ngân hàng sử dụng hệ thống giám sát trực tuyến để theo dõi chỉ tiêu huy động theo thời gian thực, từ đó đánh giá năng lực của từng chi nhánh và có biện pháp hỗ trợ phù hợp. Việc đánh giá hiệu quả thực hiện không chỉ dựa trên số lượng vốn huy động được mà còn xem xét chất lượng của

nguồn vốn (ổn định, dài hạn hay ngắn hạn), mức độ hài lòng của khách hàng và chi phí huy động. Dựa trên các kết quả kiểm tra, ngân hàng có thể đưa ra các khuyến nghị điều chỉnh chính sách, quy trình và chiến lược phù hợp với tình hình thực tế, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý huy động vốn trong dài hạn.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh ngân hàng thương mại

1.3.1. Các nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng

- Bộ máy quản lý và quan điểm của lãnh đạo ngân hàng

Sự hoàn thiện bộ máy quản lý sẽ làm nâng cao hiệu quả công tác quản lý huy động vốn. Khi bộ máy quản lý hoàn thiện sẽ có đủ các thành phần để quản lý một cách đầy đủ tất cả hoạt động kinh doanh của NHTM, trong đó có hoạt động huy động vốn.

Bên cạnh đó, vai trò và tính quyết định của các nhà lãnh đạo trong một ngân hàng là không thể phủ nhận. Họ có nhiệm vụ hoạch định chính sách đối với từng hoạt động của ngân hàng. Những chính sách này được áp dụng vào thực tiễn thông qua việc thực hiện các biện pháp, nghiệp vụ cụ thể.

Huy động vốn giữ vị trí nhất định trong chính sách của các nhà lãnh đạo Ngân hàng, tùy thuộc vào quan điểm của họ về hoạt động này cũng như về các hình thức huy động vốn khác nhau. Huy động tiền gửi tiết kiệm từ dân cư có thể được chú trọng nhưng cũng có thể tiền gửi từ các doanh nghiệp và tổ chức mới là vấn đề được ưu tiên. Điều đó không chỉ khác nhau giữa các Ngân hàng mà còn thay đổi với một ngân hàng trong những điều kiện cụ thể.

Quan điểm coi trọng hoạt động huy động vốn của nhà lãnh đạo ảnh hưởng tới sự quan tâm của họ đến việc triển khai có hiệu quả các hình thức huy động vốn.

- Chiến lược KD của Ngân hàng

Mỗi ngân hàng đều xây dựng cho mình một chiến lược kinh doanh cụ thể. Chiến lược KD cần được xây dựng dựa trên việc ngân hàng xác định vị trí hiện tại của mình trong hệ thống ngân hàng, thấy được điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức đồng thời dự đoán được sự thay đổi của môi trường KD trong tương lai. Nếu

chiến lược KD đúng đắn, các nguồn lực được khai thác tối đa thì huy động tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng sẽ phát huy hiệu quả cao nhất.

- Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng:

Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng là yêu cầu hàng đầu đối với mỗi ngân hàng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng hoạt động và khả năng tạo lợi nhuận của ngân hàng. Con người là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong quản lý vốn tín dụng nói riêng và hoạt động của ngân hàng nói chung. Kinh tế càng phát triển, các quan hệ kinh tế càng phức tạp, cạnh tranh ngày càng gay gắt, đòi hỏi trình độ của người lao động càng cao. Đội ngũ cán bộ ngân hàng có chuyên môn nghiệp vụ giỏi, có đạo đức, có năng lực sẽ là điều kiện tiên đề để ngân hàng tồn tại và phát triển.

- Năng lực và trình độ quản lý

Quản lý là việc quan trọng và cần thiết đối với các ngành kinh tế nói chung và đặc biệt quan trọng đối với các NHTM thực hiện chức năng nhiệm vụ chính là kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ. Năng lực và trình độ quản lý nó được thể hiện ở việc duy trì quá trình kinh doanh được thông suốt và sự gắn kết giữa các bộ phận tác nghiệp, các phòng ban nghiệp vụ, thực hiện phân cấp, phân nhiệm một cách rõ ràng khoa học đảm bảo thực hiện các mặt nghiệp vụ an toàn và hiệu quả tránh những tổn thất do chủ quan gây ra.

- Khả năng kiểm soát rủi ro

Kiểm soát rủi ro trong quá trình hoạt động kinh doanh là mục tiêu mà các NHTM luôn phải đặc biệt quan tâm và thực hiện một cách nghiêm túc, bởi hoạt động kinh doanh của NHTM mang tính đặc thù riêng có mức độ rủi ro cao nếu không kiểm soát được rủi ro xảy ra ở nhiều lĩnh vực như: rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất và đặc biệt là rủi ro tín dụng. Để làm tốt điều này thì NHTM cần phải xây dựng được hệ thống chính sách chặt chẽ, rõ ràng, đúng luật định và phù hợp với thông lệ quốc tế, phải có hệ thống thông tin liên lạc nhạy bén, chính xác, cán bộ có năng lực am hiểu và có kinh nghiệm về phòng ngừa rủi ro.

- Uy tín của ngân hàng

Khi khách hàng quyết định gửi tiền vào ngân hàng thì người gửi thường lo sợ trước sự biến động thường xuyên của nền kinh tế. Do đó, họ thường có sự cân nhắc và lựa chọn ngân hàng nào được họ thừa nhận là an toàn và thuận lợi nhất hay nói cách khác có uy tín đối với người gửi tiền. Uy tín của ngân hàng được thể hiện qua sự hoạt động lâu năm của ngân hàng, cán bộ ngân hàng, công nghệ ngân hàng hay kết quả hoạt động KD... Do vậy, các ngân hàng phải tạo ra lòng tin cho các khách hàng bằng cách phục vụ nhiệt tình, chu đáo, nhanh chóng, mặt khác các khoản tiền cũng phải hoàn trả đủ và đúng thời hạn, đáp ứng mọi yêu cầu thanh toán của khách hàng. Khi có lòng tin vào ngân hàng, tất yếu họ sẽ mang tiền đến gửi.

1.3.2. Các nhân tố thuộc về khách hàng

- Thu nhập của dân cư

Thông thường, thu nhập GDP bình quân trên một người dân càng cao thì khả năng thu hút tiền gửi của các ngân hàng càng lớn. Trên thực tế nếu người dân thấy được tài sản của họ cho dù không nằm dưới quyền sử dụng của họ mà vẫn an toàn, đồng thời mức sinh lời của tài sản được đảm bảo, các giao dịch qua ngân hàng thuận tiện và nhanh chóng thì xu hướng tích trữ của cải dưới dạng hiện vật và tiền mặt sẽ giảm.

- Tâm lý của người gửi tiền

Mặc dù có thói quen tiết kiệm nhưng tâm lý thích tiêu tiền mặt và cất trữ tiền ở nhà đã làm cho một lượng vốn lớn của xã hội bị tích trữ dưới dạng tiền chết. Mặt khác, những đổ vỡ của hệ thống tín dụng và sự thiếu ổn định của nền kinh tế trong quá khứ đó làm giảm lòng tin của dân chúng. Ngoài ra dịch vụ ngân hàng đôi khi vẫn còn khá xa lạ với một bộ phận dân cư, muốn vực lại niềm tin của người dân, ngoài những biện pháp vĩ mô của Nhà nước, thì bản thân các NH cần củng cố uy tín, mở rộng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của mình một cách hiệu quả, đồng thời cũng phải tìm cách đưa hình ảnh của chính mình đến gần với người dân.

Do vai trò quan trọng của tiền gửi, nhất là tiền gửi của dân cư trong tổng vốn của NHTM, nhân tố khách quan tác động đến huy động vốn của Ngân hàng được đề cập tới đầu tiên chính là yếu tố thuộc về đối tượng này: tâm lý khách hàng.

Khách hàng doanh nghiệp mang đến cho ngân hàng một lượng tiền gửi khá lớn, chủ yếu là tiền gửi thanh toán. Tuy nhiên, như đã đề cập, việc tiếp cận và mở rộng giao dịch với đối tượng khách hàng này không thực sự quá khó khăn với một NHTM. Vấn đề nằm ở khách hàng cá nhân. Nhiều Ngân hàng không quan tâm đến đối tượng này. Tuy nhiên, đối tượng khách hàng này khi được khai thác tốt lại mang đến cho ngân hàng những lợi ích và ưu thế mà khách hàng doanh nghiệp không có được. Đã có nhiều NHTM chọn khách hàng cá nhân làm khách hàng chiến lược và thu được thành công. Đây là điều không dễ dàng vì khách hàng cá nhân có những đặc điểm tâm lý khá phức tạp:

- Lo sợ rủi ro khi giao dịch bằng tiền với ngân hàng.
- Ngại phiền phức thủ tục trong quá trình giao dịch.
- Không muốn để lộ thông tin với ngân hàng trong trường hợp khách hàng là người có thu nhập cao.
- Mặc cảm không giao dịch với ngân hàng trong trường hợp khách hàng là người có thu nhập thấp.

- Thói quen tiêu dùng của khách hàng

Khách hàng của ngân hàng bao gồm những người có vốn gửi tại ngân hàng và những đối tượng sử dụng vốn đó. Về môi trường xã hội ở các nước phát triển, khách hàng luôn có tài khoản cá nhân và thu nhập được chuyển vào tài khoản của họ. Nhưng ở các nước kém phát triển, nhu cầu dùng tiền mặt thường lớn hơn. Ở khoản mục tiền gửi tiết kiệm có hai yếu tố quan trọng tác động vào là thu nhập và tâm lý của người gửi tiền. Thu nhập ảnh hưởng đến nguồn vốn tiềm tàng mà NH có thể huy động trong tương lai. Còn yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến sự biến động ra vào của các nguồn tiền. 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 nếu niềm tin của khách hàng về đồng tiền trong tương lai sẽ mất giá gây ra hiện tượng rút tiền hàng loạt vốn là mối lo ngại lớn của mọi ngân hàng. Một đặc điểm quan trọng của đối tượng khách hàng là mức độ thường xuyên của việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng. Mức độ sử dụng càng cao, ngân hàng càng có điều kiện mở rộng việc huy động vốn.

1.3.3. Các nhân tố thuộc về nền kinh tế

- Sự ổn định và phát triển của nền kinh tế trong nước và thế giới

Động thái của nền kinh tế chính là cơ sở đầu tiên để người gửi tiền ra quyết định nên gửi tiền vào ngân hàng hay không. Nếu các nhân tố này tạo ra sự ổn định của đồng tiền, tăng thu nhập thì sẽ là tiền đề để tăng quy mô tiền gửi và giảm chi phí cho ngân hàng. Khi đó các DN và cá nhân sẽ đầu tư mở rộng sản xuất KD nên họ vay tiền nhiều và cũng gửi nhiều. Còn khi lạm phát xảy ra sẽ làm cho lãi suất thực giảm xuống trong khi lãi suất danh nghĩa không đổi làm giảm lợi ích của người gửi tiền nên họ sẽ tích trữ vàng hoặc ngoại tệ mạnh như dollar với kỳ vọng để đảm bảo giá trị đồng tiền của mình. Do đó, ngân hàng phải có chính sách huy động tiền gửi tiết kiệm thích hợp và hấp dẫn như tiền gửi đảm bảo bằng vàng, tiền gửi có tính đến trượt giá, huy động tiền gửi tiết kiệm bằng vàng và ngoại tệ thì sẽ có thể huy động được số vốn như mong muốn và giảm được lạm phát. Sự ổn định nền kinh tế vĩ mô của Nhà nước thuộc phạm vi điều chỉnh của Chính phủ nên bản thân các ngân hàng không thể điều chỉnh được.

- Tình hình kinh tế xã hội

Hoạt động của hệ thống NHTM bị các chỉ tiêu kinh tế như tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế, thu nhập quốc dân, tốc độ chu chuyển vốn, tỷ lệ lạm phát,... tác động trực tiếp. Khi nền kinh tế trong thời kỳ hưng thịnh, có tốc độ phát triển nhanh, thu nhập quốc dân cao, các đơn vị kinh tế, dân cư sẽ có nguồn tiền gửi dồi dào vào ngân hàng. Ngược lại, trong điều kiện tình hình kinh tế bất ổn, nền kinh tế trì trệ, tỷ lệ thất nghiệp cao, tỷ lệ lạm phát cao thì việc huy động vốn của NH nói chung và các hoạt động khác của ngân hàng nói riêng sẽ gặp nhiều khó khăn bởi người dân không tin tưởng gửi tiền vào ngân hàng mà dùng tiền để mua các tài sản có tính ổn định cao, còn các doanh nghiệp buộc phải thu hẹp sản xuất, lượng tiền gửi vào ngân hàng sẽ bị thu hẹp, ảnh hưởng đến hoạt động của ngân hàng.

Mặt khác, trong môi trường ngày càng phát triển như hiện nay, khả năng ứng dụng công nghệ trở thành một trong những điều kiện bắt buộc để NH tồn tại và phát triển. Nhiều sản phẩm dịch vụ đã xuất hiện liên quan đến hoạt động huy động vốn

của NHTM như dịch vụ ngân hàng tại nhà (Homebanking), máy rút tiền tự động ATM, thư tín dụng (L/C), hệ thống thanh toán điện tử,... đã làm cho tỷ lệ gửi tiền, thanh toán qua ngân hàng ngày càng tăng và đạt tỷ lệ cao.

Môi trường xã hội cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới hoạt động của NH nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng.

Phân bố dân cư, thu nhập của người dân là một nguồn lực tiềm tàng có thể khai thác nhằm mở rộng quy mô huy động vốn của NHTM. Vì vậy những khu vực đông dân cư, với thu nhập cao thì sẽ dễ dàng hơn trong việc huy động vốn đối với ngân hàng.

Môi trường văn hoá như tập quán, tâm lý, thói quen sử dụng tiền mặt của dân cư ảnh hưởng nhiều đến quyết định kinh tế về tiêu dùng và tiết kiệm của người có thu nhập, mức độ chấp nhận rủi ro khi gửi tiền vào các TCTD hay quyết định chi tiêu số tiền nhàn rỗi của mình vào đầu tư bất động sản, động sản,...

- Môi trường pháp lý và chính sách vĩ mô của Nhà Nước

Mọi hoạt động kinh doanh, trong đó hoạt động của ngân hàng đều phải chịu sự điều chỉnh của luật pháp. Các hoạt động của NHTM chịu sự điều chỉnh của luật các TCTD và hệ thống các văn bản pháp luật khác của Nhà nước. Mặt khác, ở Việt nam hiện nay các NHTM được tổ chức theo mô hình tổng công ty, do vậy các chi nhánh NH trong hoạt động của mình ngoài việc phải tuân thủ theo pháp luật và các văn bản dưới luật của nhà nước ban hành còn phải tuân thủ theo các quy định mà NH mẹ ban hành trong từng thời kỳ về lãi suất, tỷ lệ dự trữ, hạn mức cho vay.... Trong sự ràng buộc về luật pháp, các yếu tố của nghiệp vụ huy động vốn thay đổi làm ảnh hưởng đến quy mô và chất lượng của hoạt động huy động vốn.

- Ảnh hưởng của các kênh đầu tư

Chính sách đầu tư trong nước: Để khuyến khích đầu tư trong nước, ngân hàng thực hiện vai trò cung ứng tín dụng dưới hình thức các khoản đầu tư, tài trợ dự án làm tăng doanh số của ngân hàng. Để đáp ứng nhu cầu đó các NHTM buộc phải có những chính sách huy động vốn và tìm mọi cách tăng cường vốn của mình. Nếu chính sách đầu tư vốn trong nước tạo điều kiện cho các ngành cùng với các chính sách ưu

đãi bảo hộ đầu tư của các ngành hữu quan về thuế, phí đăng ký, cấp giấy phép, quản lý đầu tư nước ngoài, xuất nhập khẩu...Ngân hàng cần tìm cách khai thác, huy động được các nguồn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi cả trong và ngoài nước để thực hiện tốt chính sách đầu tư trong nước.

Thị trường chứng khoán là công cụ giúp nhà nước thực hiện chương trình phát triển kinh tế - xã hội, tăng cường huy động vốn cho đầu tư bằng cách phát hành trái phiếu. Thị trường chứng khoán tạo điều kiện đẩy nhanh chóng chuyển vốn trong nước. Các loại cổ phiếu, trái phiếu tượng trưng cho một hình thức đầu tư được mua đi bán lại trên thị trường chứng khoán như một thứ hàng hoá. Nhờ vậy các hoạt động kinh tế luôn sôi nổi, vốn tiền tệ được lưu thông, không bị tồn đọng gây hiện tượng thừa vốn ngắn hạn và thiếu vốn cho đầu tư phát triển.

Thị trường bất động sản cũng ảnh hưởng nhiều đến việc huy động vốn của NHTM, do giá trị đồng tiền không được đảm bảo nên một số cá nhân tổ chức quyết định đầu tư vào thị trường BĐS. Khi thị trường BĐS trở nên sôi động nguồn vốn sẽ được dồn hết vào thị trường này làm giảm lượng tiền trong ngân hàng. Ngược lại khi thị trường BĐS tạm thời lắng xuống, lượng tiền trong ngân hàng có thể không thay đổi.

Do ảnh hưởng của các kênh đầu tư, các NHTM phải có chiến lược huy động vốn phù hợp, tạo sức hút các khoản tiền đầu tư trong xã hội vào ngân hàng.

- Môi trường cạnh tranh

Khi định ra chiến lược phát triển cho ngân hàng rõ ràng cần phải tính đến điều kiện về môi trường kinh doanh. Sự cạnh tranh của các ngân hàng khác trên địa bàn sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của ngân hàng. Để có thể tồn tại và phát triển, ngân hàng cần phải định ra chiến lược kinh doanh phù hợp để có thể thắng trong cạnh tranh với ngân hàng khác. Trong quá trình cạnh tranh với đối thủ, ngân hàng buộc 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. Ngân hàng phải bồi dưỡng đội ngũ cán bộ để có thể làm tốt công việc của mình. Như vậy, cạnh tranh vừa là

thách thức vừa là một nhân tố thúc đẩy sự phát triển chất lượng các hoạt động ngân hàng trong đó có hoạt động huy động vốn.

Đối thủ của một NHTM trong việc huy động vốn không chỉ là những ngân hàng khác, những tổ chức tín dụng có cùng nghiệp vụ nhận tiền gửi hay phát hành giấy tờ có giá. NHTM còn phải cạnh tranh với các Công ty Bảo hiểm và thị trường chứng khoán để thu hút vốn từ các chủ thể trong nền kinh tế.

- Chính sách của Nhà nước

Đây là một trong các yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến công tác huy động tiền gửi tiết kiệm của các NHTM. Bởi khi Nhà nước khuyến khích việc mở rộng công tác huy động tiền gửi tiết kiệm thì nó có các chính sách khuyến khích, có hướng dẫn cụ thể hơn cho công tác này. Từ đó, các NHTM sẽ có các cơ sở để huy động nguồn vốn này dễ dàng hơn. Ngược lại, khi nhà nước không khuyến khích thì tất yếu công tác này sẽ rất khó có khả năng phát triển. Hiện nay, Nhà nước ta đã thấy được sự cần thiết của việc huy động tiền gửi tiết kiệm và đã ban hành một số chính sách và hướng dẫn thi hành cụ thể cho công tác này.

TIỂU KẾT CHƯƠNG I

Chương 1 trình bày những lý luận cơ bản nhất về NHTM nói chung và chính sách quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của các NHTM nói riêng. Bên cạnh đó, tại chương 1 tác giả các tiêu chí đánh giá hiệu quả quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của NHTM, các hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm của NHTM, nội dung cơ bản quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của NHTM, các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của NHTM. Đây chính là nền tảng cơ sở để tác giả phân tích và đánh giá thực trạng quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại NHNo&PTNT Chi nhánh Kim Thành ở chương 2.

CHƯƠNG 2

PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỂM TẠI CHI NHÁNH AGRIBANK CHI NHÁNH KIM THÀNH

2.1. Giới thiệu chung về Agribank Chi nhánh Kim Thành

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam được thành lập vào ngày 26/3/1988, Hội đồng bộ trưởng (nay là Chính phủ) ban hành nghị định 53/HĐBT thành lập các Ngân hàng chuyên doanh trong đó có Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam, ngày 14/11/1990, Chủ tịch Hội đồng bộ trưởng ký quyết định số 40/CT thành lập Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam. Sáu năm sau, ngày 15/10/1996 thừa uỷ quyền của Thủ tướng chính phủ, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ban hành quyết định 280/QĐ- NH5 thành lập lại và đổi tên Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam thành Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

- Tên giao dịch: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
- Tên viết tắt: NHNo&PTNT (Agribank)
- Tên giao dịch quốc tế: Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development (VBARD)

Trụ sở chính tại số 2, phường Láng Hạ, quận Ba Đình, thành phố Hà Nội, NHNo&PTNT Việt Nam là doanh nghiệp nhà nước hạng đặc biệt được tổ chức theo mô hình của tổng công ty Nhà Nước, bao gồm nhiều đơn vị thành viên có quan hệ gắn bó với nhau về lợi ích kinh tế, tài chính, công nghệ thông tin, nghiên cứu tiếp thị hoạt động theo các luật của các tổ chức tín dụng. Hiện nay Agribank là một trong những NHTM hàng đầu giữ vai trò chủ đạo và chủ lực trong đầu tư vốn phát triển kinh tế nông nghiệp, nông thôn cũng như đối với các lĩnh vực khác của nền kinh tế Việt Nam, chiếm trên 70% thị phần thị trường tài chính nông thôn ở Việt Nam.

Năm 2021, Agribank là NHTM nhà nước hàng đầu Việt Nam cả về vốn điều lệ, tổng tài sản, quy mô mạng lưới, đội ngũ cán bộ công nhân viên và số lượng khách hàng với gần 40.000 cán bộ viên chức; 2.300 chi nhánh và phòng giao dịch trong toàn hệ thống. Tổng tài sản của Agribank đạt trên 1,57 triệu tỷ đồng, vượt qua Agribank

để đứng thứ nhất trong số các ngân hàng tại Việt Nam. Nguồn vốn đạt trên 1,45 triệu tỷ đồng. Tổng dư nợ cho vay nền kinh tế đạt trên 1,21 triệu tỷ đồng; tỷ trọng dư nợ nông nghiệp - nông thôn chiếm xấp xỉ 70% dư nợ cho vay. Agribank đã thiết lập quan hệ với gần 900 ngân hàng tại 90 quốc gia và vùng lãnh thổ.

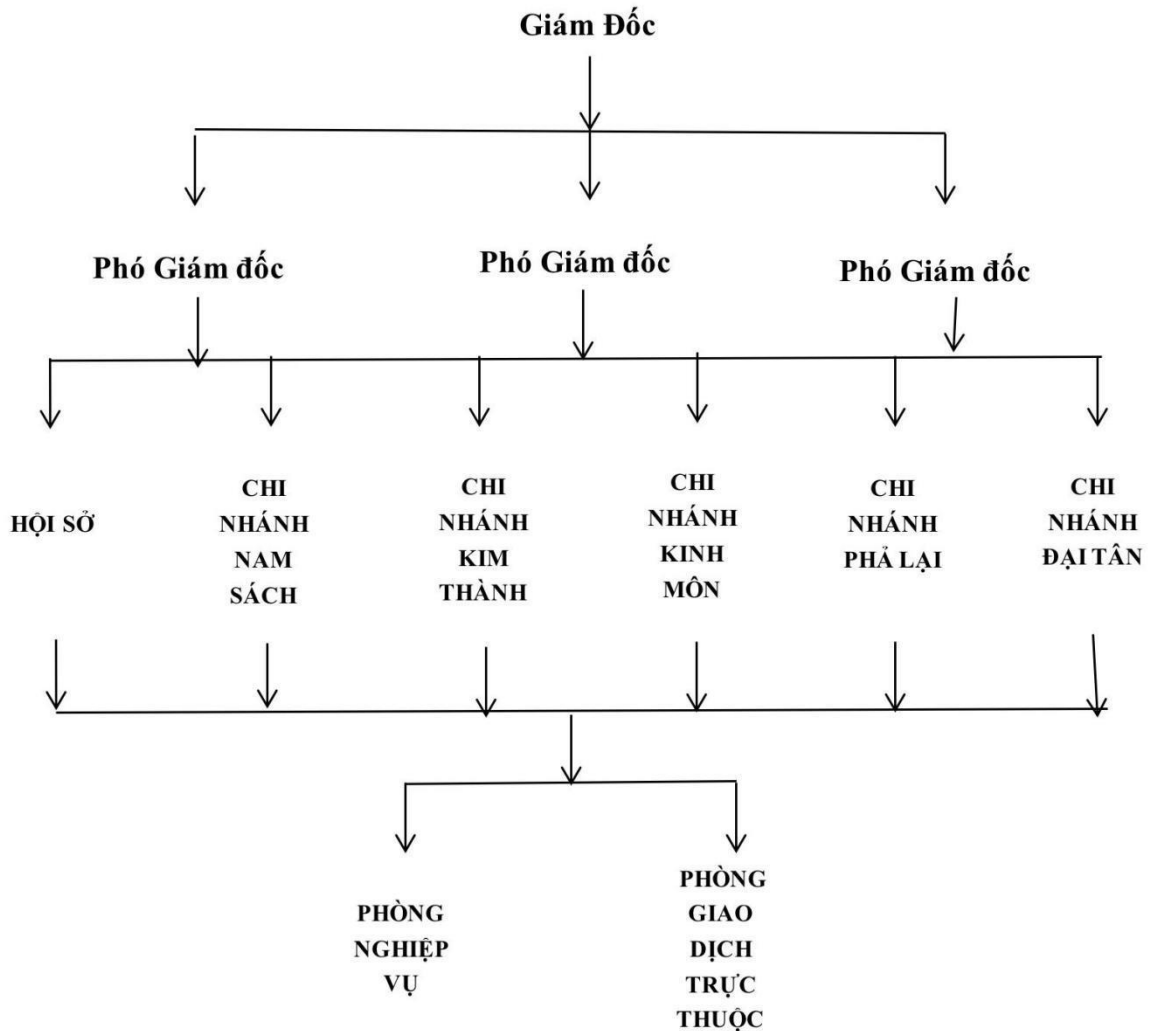
Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chí Linh tiền thân là Ngân hàng Nhà nước Chí Linh, là Ngân hàng đầu tiên hoạt động trên địa bàn huyện Chí Linh. Năm 1988, Agribank Chí Linh được thành lập trên cơ sở chuyển từ NHNN theo Nghị định 53 của Chính phủ. Trong quá trình hoạt động, Agribank Chí Linh đã đóng góp lớn cho sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của địa phương: phủ xanh đất trống đồi trọc, xoá đói giảm nghèo và tiến tới làm giàu của nhân dân, được lãnh đạo và nhân dân huyện Chí Linh tin tưởng, ủng hộ.

Trước xu thế phát triển chung của Thành phố Chí Linh, để khai thác tốt tiềm năng thế mạnh trên địa bàn, việc phát triển Agribank chi nhánh Chí Linh lên Chi nhánh cấp 1 là hết sức cần thiết, đảm bảo sự phát triển lâu dài của Chi nhánh, nâng cao năng lực cạnh tranh, vị thế thương hiệu Agribank góp phần thúc đẩy kinh tế xã hội trên địa bàn phát triển. Ngày 30/3/2009, Hội đồng quản trị Agribank đã ban hành Quyết định số 336/QĐ/HĐQT-TCCB “V/v điều chỉnh Agribank chi nhánh huyện Chí Linh phụ thuộc Agribank Chi nhánh tỉnh Hải Dương về phụ thuộc Agribank Việt Nam”. Kể từ ngày 01/4/2009, Agribank Chí Linh là Chi nhánh cấp I trực thuộc Agribank. Ngày 23/6/2010, Agribank Chí Linh được Agribank, NHNN tỉnh Hải Dương chấp thuận đổi tên là: Agribank Chi nhánh Sao Đỏ.

Đến ngày 18/9/2017, Hội đồng thành viên Agribank ban hành Quyết định số 1003/QĐ/HĐTV-TCTL về việc thay đổi tên gọi từ Agribank Chi nhánh Sao Đỏ thành: Agribank Chi nhánh Hải Dương II. Agribank Chi nhánh Hải Dương II là chi nhánh loại I, hạng I, gồm hội sở tại phường Sao Đỏ (Chí Linh), quản lý hoạt động của 5 chi nhánh loại II gồm: Phả Lại, Đại Tân, Nam Sách, Kinh Môn, Kim Thành và 8 phòng giao dịch trực thuộc, Agribank Chi nhánh Hải Dương II phủ khắp điểm giao dịch tới các cụm dân cư, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp

cận được các tiện ích, sản phẩm dịch vụ ngân hàng, từ đó nâng cao uy tín, hiệu quả kinh doanh của đơn vị.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy nhân sự



Hình 2.1. Mô hình tổ chức của Agribank Hải Dương II

Nguồn: Phòng Tổng hợp Agribank Hải Dương II

- Ban giám đốc: gồm Giám đốc và 02 Phó giám đốc; đảm nhiệm chức năng lãnh đạo, đưa ra các quyết định, phê duyệt theo thẩm quyền, tuân thủ quy định của Agribank Chi nhánh Hải Dương II và NHNo&PTNT Việt Nam.
- Agribank Chi nhánh Hải Dương II là chi nhánh loại I, hạng I, gồm hội sở quản lý hoạt động của 5 chi nhánh loại II gồm: Phả Lại, Đại Tân, Nam Sách, Kinh Môn, Kim Thành và 8 phòng giao dịch trực thuộc.

- Chức năng của Agribank Hải Dương II

- Trực tiếp kinh doanh tiền tệ, tín dụng, dịch vụ ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận theo phân cấp của Agribank.
- Tổ chức điều hành kinh doanh, kiểm tra, kiểm soát nội bộ theo ủy quyền của Hội đồng quản trị và Tổng giám đốc Agribank.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác của Hội đồng quản trị, hoặc Tổng giám đốc giao.

- Nhiệm vụ của Agribank Hải Dương II

a) Quản lý vốn:

- Khai thác và nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và tổ chức tín dụng khác trong nước và nước ngoài dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ;
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và giấy tờ có giá khác để quản lý vốn của các tổ chức, cá nhân trong nước và ngoài nước theo quy định của Agribank;
- Tiếp nhận các nguồn vốn tài trợ, vốn ủy thác của Chính phủ, chính quyền địa phương và các tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước và ngoài nước theo quy định của Agribank;
- Vay vốn các tổ chức tài chính, tín dụng khác hoạt động tại Việt Nam và tổ chức tín dụng nước ngoài khi được Tổng giám đốc cho phép bằng văn bản;
- Các hình thức quản lý vốn khác theo quy định của Agribank;
- Việc quản lý vốn có thể bằng vàng và các công cụ khác theo quy định của Agribank.

b) Cho vay

Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn và các loại cho vay khác theo quy định của Agribank.

c) Kinh doanh ngoại hối:

Huy động tiền gửi tiết kiệm và cho vay, mua, bán ngoại tệ, thanh toán quốc tế, bảo lãnh, tái bảo lãnh, chiết khấu, tái chiết khấu bộ chứng từ và các dịch vụ khác về

ngoại hối theo chính sách quản lý ngoại hối của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và của Agribank.

d) Cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ gồm: Cung ứng các phương tiện thanh toán; Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng; Thực hiện các dịch vụ thu hộ và chi hộ; Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng; Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và của Agribank.

e) Kinh doanh các dịch vụ ngân hàng khác:

Kinh doanh các dịch vụ ngân hàng bao gồm: Thu, phát tiền mặt; mua bán tiền tệ; máy rút tiền tự động, dịch vụ thẻ; kết sắt, nhận bảo quản, cất giữ, chiết khấu thương phiếu và các loại giấy tờ có giá khác, thẻ thanh toán; nhận uỷ thác cho vay của các tổ chức tài chính, tín dụng, tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước; đại lý cho thuê tài chính, chứng khoán, bảo hiểm... và các dịch vụ ngân hàng khác được Nhà nước và Agribank cho phép.

f) Cầm cố, chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác theo quy định của Agribank.

g) Bảo lãnh vay, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh đảm bảo chất lượng sản thanh, bảo lãnh hoàn thanh toán, bảo lãnh đối ứng và các hình thức bảo lãnh ngân hàng khác cho các tổ chức, cá nhân trong nước theo quy định của Agribank.

h) Tư vấn tài chính, tín dụng cho khách hàng.

i) Cân đối, điều hoà vốn kinh doanh đối với các chi nhánh loại 2, 3 phụ thuộc.

k) Thực hiện kiểm tra, kiểm soát, kiểm toán nội bộ việc chấp hành thể lệ, chế độ nghiệp vụ trong phạm vi quản lý theo quy định của Agribank.

l) Tổ chức phổ biến, hướng dẫn và triển khai thực hiện các cơ chế, quy chế nghiệp vụ và văn bản pháp luật của Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước và Agribank liên quan đến hoạt động của các chi nhánh.

m) Nghiên cứu, phân tích kinh tế liên quan đến hoạt động tiền tệ, tín dụng và đề ra kế hoạch kinh doanh phù hợp với kế hoạch kinh doanh của Agribank và kế hoạch phát triển kinh tế xã hội địa phương.

n) Thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị lưu trữ các hình ảnh làm tư liệu phục vụ cho việc trực tiếp kinh doanh của chi nhánh cũng như việc quảng bá thương hiệu của Agribank.

o) Thực hiện công tác tổ chức, cán bộ, đào tạo, lao động, tiền lương, thi đua, khen thưởng theo phân cấp, uỷ quyền của Ngân hàng Nông nghiệp.

p) Chấp hành đầy đủ các báo cáo, thống kê theo chế độ quy định và theo yêu cầu đột xuất của Tổng giám đốc.

q) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Hội đồng quản trị, Tổng giám đốc giao.

2.1.3. Kết quả hoạt động và đặc điểm nguồn lực giai đoạn 2022-2023

2.1.3.1. Kết quả hoạt động

Trong giai đoạn 2021-2023, hoạt động KD của Agribank chi nhánh Hải Dương II được đánh giá khá tốt khi năm nào Chi nhánh cũng có lãi, lợi nhuận năm sau tăng cao hơn năm trước. Đặc biệt 3 năm trở lại đây, tốc độ tăng trưởng của chỉ tiêu thu nhập và chênh lệch thu chi được nâng cao.

Bảng 2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
				GT	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
Doanh thu	408.200	417.000	364.000	8.800	1,022	-53.000	0,873
Chi phí	285.600	291.500	256.000	5.900	1,021	-35.500	0,878
Lợi nhuận	122.600	125.500	108.000	2.900	1,024	-17.500	0,861

Nguồn: Agribank Hải Dương II

Dư nợ tín dụng của Agribank Chi nhánh Hải Dương II đã liên tục tăng trong suốt giai đoạn năm 2020 đến năm 2023, mặc dù với tốc độ chậm hơn so với một số tổ chức tín dụng khác trong cùng khu vực. Trong tổng số dư nợ, việc cho vay bằng đồng Việt Nam đang chiếm tỷ trọng lớn và đã trở thành chiến lược chủ đạo từ năm 2016, khi không còn dư nợ cho vay bằng ngoại tệ. Đặc biệt, tại địa bàn thành phố Chí Linh, sự cạnh tranh từ các tổ chức tín dụng khác cũng đã tạo ra áp lực gia tăng, dù tổng dư nợ vẫn tăng qua các năm nhưng với tốc độ chậm hơn.

Tính đến năm 2023, việc cho vay đối với các hộ gia đình và cá nhân vẫn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ tín dụng. Agribank Hải Dương II tiếp tục duy trì chiến lược tập trung vào các lĩnh vực ưu tiên của Chính phủ, đặc biệt là nông nghiệp, nông thôn và các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Tuy nhiên, sự đa dạng hóa về lĩnh vực hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp trên địa bàn vẫn còn hạn chế, dẫn đến tình trạng cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại và sự tăng trưởng không đồng đều trong việc cho vay đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh. Tuy tỷ lệ cho vay dài hạn chỉ chiếm một phần nhỏ trong tổng dư nợ, nhưng có sự tăng trưởng khá đồng đều giữa tỷ lệ khoản vay ngắn hạn và trung hạn.

Thực hiện định hướng chung của toàn hệ thống Agribank là giữ vai trò chủ lực trong đầu tư phát triển “Tam nông”, cơ cấu tín dụng tại Chi nhánh tiếp tục chuyển dịch đúng định hướng, tỷ trọng dư nợ cho vay nông nghiệp, nông thôn luôn chiếm trên 80%.

Bảng 2.2. Kết quả hoạt động cho vay của Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021 – 2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022				Năm 2023			
	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	So với năm 2018		Dư nợ	Tỷ trọng	So với năm 2019	
					+/-	%			+/-	%
Tổng dư nợ	4.900	100%	5.460	100%	560	10%	6.277	100%	17	3%

1. Phân theo loại tiền										
- Nội tệ	4.900	100%	5.460	100%	560	10%	6.277	100%	817	13%
- Ngoại tệ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Phân theo kỳ hạn										
- Ngắn hạn	2.895	59%	3.443	63%	548	16%	4.284	68%	841	20%
- Trung hạn	1.964	40%	1.969	36%	5	0%	1.930	31%	-39	-2%
- Dài hạn	41	1%	48	1%	7	15%	63	1%	15	24%
3. Phân theo thành phần KT										
- DNNN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- DN ngoài nhà nước	726	15%	782	14%	56	7%	1.043	17%	261	25%
- KT hộ gia đình và CN	4.174	85%	4.678	86%	504	11%	5.234	83%	556	11%

Nguồn: Agribank Chi nhánh Hải Dương II

2.1.3.2. Công tác kế toán – ngân quỹ và công tác khác

Công tác kế toán, thanh toán có nhiều chuyển biến tích cực. Thực hiện tốt công tác quyết toán niên độ hàng năm, ứng dụng hiệu quả chương trình hiện đại hoá hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng trên IPCAS. Đảm bảo nhanh, chính xác, kịp thời, an toàn tài sản, thu hút nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng, như: Thanh toán, chuyển tiền nhanh, chuyển tiền điện tử, chuyển tiền kiều hối, mua bán ngoại tệ. Đầu tư thêm 3 máy ATM nâng tổng số thành 5 máy ATM, đáp ứng nhu cầu của trên 14.445 khách hàng sử dụng thẻ ATM Agribank cũng như các khách hàng sử dụng các thẻ liên kết trên địa bàn... Đưa tốc độ hoạt động thanh toán qua Ngân hàng trong 5 năm qua lên: 128.200 tỷ đồng, bình quân hằng năm 25.640 tỷ đồng. Đặc biệt tốc độ thanh toán qua Ngân hàng trong năm 2023 là 38.492 tỷ đồng, tăng 1,9 lần so với năm 2017.

2.1.3.3. Đặc trưng về nguồn lực

**Bảng 2.3. Chất lượng nguồn nhân lực Agribank CN Kim Thành Hải Dương II
giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị: Người

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	SS 2022/2021		SS 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Nhân lực huy động vốn	262	303	304	41	15,6	1	0,3
Đại học và trên đại học	210	248	250	38	18,1	2	0,8
Cao đẳng, trung cấp	27	34	34	7	25,9	0	0,0
Phổ thông trung học	25	21	20	-4	-16,0	-1	-4,8

Nguồn: Agribank Hải Dương II

Từ bảng 2.3, ta thấy Agribank CN Kim Thành Hải Dương II sở hữu một đội ngũ cán bộ trẻ, với tỷ lệ cao đạt 93,4% có trình độ đại học cao đẳng trở lên. Điều này cho thấy đội ngũ này rất năng động, ham học hỏi và có lợi thế trong việc tiếp thu kiến thức mới. Trong quá trình hoạt động, chi nhánh thường xuyên cử cán bộ ưu tú tham gia các khóa học nghiệp vụ cao cấp được tổ chức bởi Agribank Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà Nước, nhằm nâng cao trình độ chuyên môn và đặc biệt là trình độ ngoại ngữ.

Agribank còn áp dụng nhiều hình thức đào tạo đa dạng, bao gồm học tập tại Trường Đào tạo và Phát triển nhân lực hoặc học online tại chi nhánh. Đối với nhân viên mới, họ được yêu cầu tham gia khóa học kéo dài gần 1 tháng để được trang bị kiến thức và kỹ năng trước khi bắt đầu công việc chính thức. Cũng có những khóa học nhỏ được tổ chức online tại chi nhánh để tiết kiệm thời gian và chi phí đào tạo. Trong năm 2022, Giám đốc Agribank Hải Dương II đã phê duyệt triển khai hình thức đào tạo thông qua thi trắc nghiệm bắt buộc tại chi nhánh nhằm khuyến khích văn hóa tự học, tự rèn luyện thường xuyên. Điều này giúp nâng cao tính chủ động của cán bộ và giúp họ tự trau dồi và ôn luyện kiến thức chuyên môn.

Ngoài ra, để đáp ứng cường độ cao của công việc, cơ sở vật chất liên tục được hoàn thiện, bao gồm cả phần cứng và phần mềm công nghệ cao.

**Bảng 2.4. Phương tiện sử dụng trong hoạt động huy động vốn tại Agribank CN
Kim Thành Hải Dương II giai đoạn năm 2021-2023**

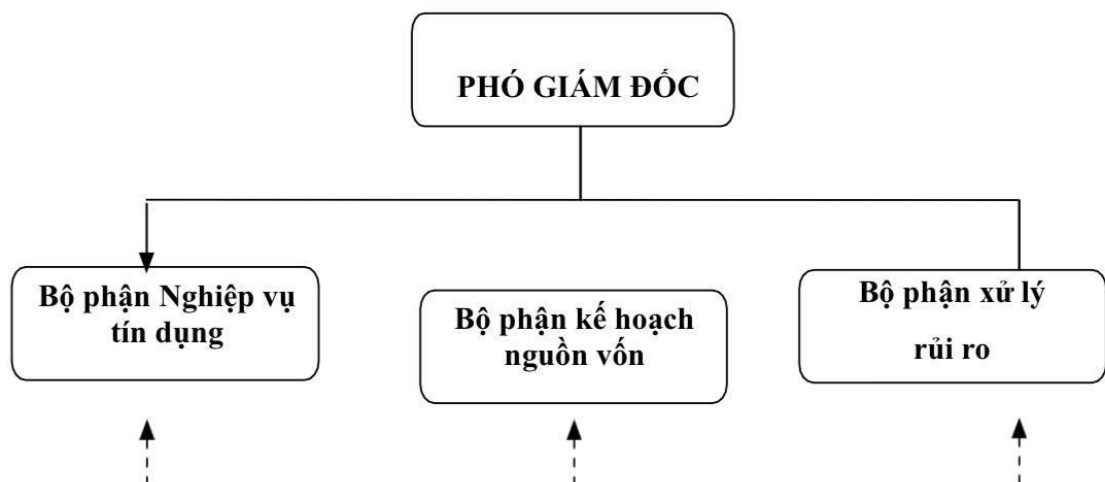
Đơn vị: Số thiết bị

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	SS 2022/2021		SS 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
1. Phương tiện, máy móc phục vụ công tác huy động							
Máy vi tính	125	131	149	6	4,8	18	13,7
Máy photocopy	15	16	17	1	6,7	1	6,3
Máy scan	10	11	12	1	10,0	1	9,1
Đầu số điện thoại	124	145	162	21	16,9	17	11,7
2. Phần mềm hỗ trợ quản lý	3	3	4	0	0,0	1	33,3

Nguồn: Agribank Hải Dương II

2.2. Thực trạng quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Chi nhánh Kim Thành.

2.2.1. Bộ máy quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm



Hình 2.2. Tổ chức bộ máy quản lý vốn tại Agribank Hải Dương II

Nguồn: Phòng tổ chức

Theo quy định của Agribank hiện tại, tất cả các nhân viên tại ngân hàng và các phòng giao dịch trực thuộc đều phải làm công tác huy động, chỉ ngoại trừ những cán bộ làm công tác kế toán nội bộ. Tỷ trọng nhân lực làm công tác huy động chiếm tỷ lệ cao trong tổng số nhân lực của ngân hàng qua 3 năm 2021-2023, cụ thể năm 2021 chiếm 61,2%; năm 2022 chiếm tỷ lệ 64,3%; năm 2023 chiếm tỷ lệ 64,4%.

Trong vòng 3 năm từ 2021 đến 2023, Agribank Hải Dương II đã tập trung vào việc thực hiện chiến lược huy động vốn một cách hiệu quả. Các Phòng giao dịch đã được chỉ đạo để thực hiện công việc này một cách có kỷ luật và chuyên nghiệp. Bộ phận huy động vốn đã đóng vai trò quan trọng trong việc tham mưu cho Giám đốc và đảm bảo rằng mục tiêu được đạt được. Họ đã linh hoạt trong việc đáp ứng và xử lý nhanh chóng các yêu cầu từ phía khách hàng, đồng thời tạo ra một môi trường giao tiếp thân thiện và thoải mái cho họ mỗi khi đến giao dịch tại ngân hàng.

Tuy nhiên, mặc dù đã có sự nỗ lực, nhưng tác phong và kỹ năng làm việc của nhân viên vẫn còn thiếu sự chuyên nghiệp. Đàm phán, làm việc nhóm, thuyết trình, và kỹ năng bán hàng chưa được phát triển đầy đủ. Thậm chí, nhân viên chỉ tập trung vào việc thực hiện giao dịch theo yêu cầu của khách hàng mà không đưa ra sự tư vấn về các sản phẩm và dịch vụ khác. Sự thiếu hiểu biết về các sản phẩm dịch vụ đã dẫn đến việc không thể bán chéo các sản phẩm, ảnh hưởng tiêu cực đến quá trình phát triển huy động vốn của ngân hàng.

**Bảng 2.5. Tình hình nhân lực phục vụ hoạt động huy động vốn Agribank CN
Kim Thành Hải Dương II năm 2023**

Đơn vị: Người

Chỉ tiêu	Năm 2023
Tổng nhân lực	50
Ban Giám đốc ngân hàng	
Giám đốc phụ trách chung toàn bộ hoạt động	1
Phó giám đốc phụ trách bộ phận tín dụng	2

Phó giám đốc phụ trách bộ phận kế toán - ngân quỹ, dịch vụ	2
Phòng kế toán - ngân quỹ	
Trưởng phòng	1
Phó phòng	3
CBCNV	11
Phòng tín dụng	
Trưởng phòng	1
Phó phòng	2
CBCNV	8
Phòng dịch vụ & marketing:	
Trưởng phòng	1
Phó phòng	1
CBCNV	7
Lao động hợp đồng khoán việc làm công tác bảo vệ và nhân viên tạp vụ	10

Nguồn: Agribank Hải Dương II

2.2.2. Thực trạng lập kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm

2.2.2.1. Chính sách sản phẩm, dịch vụ huy động tiền gửi tiết kiệm

Để giữ chân khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới, Agribank Hải Dương không ngừng tìm hiểu nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng và cung cấp những sản phẩm nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu đó. Năm 2023, nhằm gia tăng thu hút tiền gửi không kỳ hạn từ khách hàng dân cư đồng thời đẩy mạnh bán chéo các sản phẩm dịch vụ bán lẻ, Agribank đã triển khai gói tài khoản thanh toán đa tiện ích dành cho

khách hàng cá nhân. Đây là tập hợp các sản phẩm dịch vụ của Agribank cung cấp cho khách hàng những giải pháp tài chính toàn diện, đáp ứng tối đa nhu cầu giao dịch thường xuyên qua tài khoản thanh toán của khách hàng. Hiện tại, Agribank CN Kim Thành cung cấp các dịch vụ về tiền gửi tiết kiệm dưới các hình thức sau:

- Tiết kiệm truyền thống và tiết kiệm trực tuyến
- Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn thông thường
- Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn thông thường
- Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất thả nổi
- Tiết kiệm có kỳ hạn ưu đãi tỷ giá
- Tiền gửi tiết kiệm đa kỳ hạn
- Tiết kiệm gửi góp theo định kỳ
- Tiết kiệm gửi góp không theo định kỳ
- Tiết kiệm tích lũy thông thường, tiết kiệm tích lũy cho con, tiết kiệm tích lũy đa năng
- Tiền gửi tiết kiệm phúc lộc
- Tiết kiệm an sinh
- Tiết kiệm học đường
- Tiết kiệm hưu trí
- Tiết kiệm tích lũy kiều hối

2.2.2.2. Chính sách lãi suất

Chi nhánh Agribank CN Kim Thành tuân theo sự chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước và Tổng Giám đốc Agribank trong việc quy định và điều hành lãi suất tiền gửi tiết kiệm. Các quy định về lãi suất được ban hành dựa trên các văn bản hướng dẫn của Tổng Giám đốc Agribank CN Kim Thành theo từng thời kỳ, nhằm đảm bảo tính minh bạch và công bằng trong quản lý lãi suất. Lãi suất huy động được xác định dưới dạng phần trăm tính trên số tiền gửi của khách hàng tại ngân hàng trong một khoảng thời gian nhất định, và được niêm yết theo năm với cơ sở tính lãi là 365 ngày.

Khách hàng sẽ nhận được số tiền lãi thực tế dựa trên số tiền gửi, lãi suất và số ngày thực tế mà họ gửi tiền tại ngân hàng, theo công thức: số tiền gửi x lãi suất x số

ngày thực tế / 365. Chi nhánh áp dụng các phương thức trả lãi trước, trả lãi sau và trả lãi định kỳ để tối ưu hóa dịch vụ cho khách hàng.

Trong bối cảnh mặt bằng lãi suất của các ngân hàng lớn khá đồng đều, Chi nhánh Agribank CN Kim Thành tập trung vào việc tận dụng lợi thế là một trong những chi nhánh thừa vốn. Chi nhánh đặt trọng điểm vào việc huy động vốn từ các dải kỳ hạn mà Agribank trả phí cao, nhằm thu hút vốn và tăng cường hiệu suất trong quản lý vốn.

Bảng 2.6. So sánh lãi suất cho nhóm khách hàng cá nhân (CN) và doanh nghiệp (DN) của 4 ngân hàng Agribank, Vietinbank, Vietcombank và BIDV năm 2023

Đơn vị: %

Kỳ hạn	Agribank		Vietinbank		Vietcombank		BIDV	
	CN	DN	CN	DN	CN	DN	CN	DN
Không kỳ hạn	0.10%	0.20%	0.10%	0.20%	0.10%	0.20%	0.10%	0.20%
< 1 tháng	1.60%	1.60%	1.50%	1.50%	1.50%	1.50%	1.70%	1.60%
1 - < 2 tháng	1.60%	1.60%	1.50%	1.50%	1.50%	1.50%	1.70%	1.60%
2 - < 3 tháng	1.90%	1.90%	1.80%	1.80%	1.80%	1.80%	2.00%	1.90%
3 - < 4 tháng	1.90%	1.90%	1.90%	1.90%	1.90%	1.90%	2.00%	2.00%
4 - < 5 tháng	1.90%	1.90%	1.90%	1.90%	1.90%	1.90%	2.00%	2.00%
5 - < 6 tháng	2.90%	2.90%	2.80%	2.80%	2.80%	2.80%	3.00%	2.90%

6 - < 9 tháng	2.90%	2.90%	2.80%	2.80%	2.80%	2.80%	3.20%	2.90%
9 - < 12 tháng	4.60%	4.60%	4.10%	4.00%	4.10%	4.00%	4.70%	4.00%
12 tháng	4.70%	4.70%	4.20%	4.70%	4.10%	4.20%	4.70%	4.20%
Trên 12 tháng	4.70%	4.70%	4.20%	4.70%	4.10%	4.20%	4.70%	4.20%

Nguồn: Thông báo chính thức của 4 ngân hàng tính đến tháng 12/2023

**Bảng 2.7: Mục tiêu huy động tiền gửi tiết kiệm của Agribank CN Kim Thành
Hải Dương II (2021–2023)**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Tổng tiết kiệm huy động	1.600	1.700	1.800	100	6,2	100	5,9
Tiết kiệm có kỳ hạn – Ngắn hạn	800	816	810	16	2,0	6	0,7
Tiết kiệm có kỳ hạn – Trung hạn	480	544	630	64	13,3	86	15,8
Tiết kiệm có kỳ hạn – Dài hạn	160	204	270	44	27,5	66	32,4
Tiết kiệm không kỳ hạn	160	136	90	24	15	46	33,8

Tiết kiệm từ cá nhân	1280	1394	1530	114	8,9	136	9,8
Tiết kiệm từ tổ chức	320	306	270	14	4,4	36	11,8

Nguồn: Agribank Hải Dương II

2.2.3. Tổ chức thực hiện kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm

- Chính sách quà tặng

Mỗi năm, Agribank hội sở chính đều ban hành rất nhiều chương trình chăm sóc khách hàng ở tất cả các mảng dịch vụ. Riêng về mảng huy động tiền gửi tiết kiệm, qua 3 năm 2021 - 2023, số lượng các chương trình tăng từ 17 lên 29 chương trình, trong đó, mảng khách hàng cá nhân tăng đều qua các năm, năm 2022 tăng 29,4% và sang năm 2023 tăng rõ rệt 31,8%, tăng nhiều hơn khách hàng doanh nghiệp. Điều này cũng dễ hiểu vì Agribank CN Kim Thành đang định hướng phát triển thành ngân hàng bán lẻ nên chú trọng đến hoạt động huy động vốn là điều tất yếu.

Bảng 2.8. Tình hình triển khai tặng quà khách hàng trong huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: Chương trình / Khách hàng / Triệu VNĐ

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Tổng số chương trình	17	22	29	+5	29,4	7	31,8
– Dành cho cá nhân	5	7	10	2	40	3	42,9
– Dành cho tổ chức	12	15	19	3	25	4	26,7
Số khách hàng được tặng	850	1.100	1.400	250	29,4	300	27,3
– Cá nhân (ước tính)	250	350	500	100	40	150	42,9
– Tổ chức (ước tính)	600	750	900	150	25	150	20
Tổng chi phí (ước tính)	980	1.230	1.530	250	29,4	300	27,3

Nguồn: Agribank Hải Dương II

Agribank CN Kim Thành Hải Dương II thường xuyên tổ chức các chương trình khuyến mãi và quà tặng nhằm chăm sóc khách hàng trong mảng huy động vốn. Trong giai đoạn từ 2021 đến 2023, số lượng các chương trình này đã tăng đáng kể từ 17 đến 29 chương trình, với sự tăng trưởng ổn định qua từng năm. Trong đó, mảng khách hàng cá nhân đóng góp lớn vào sự tăng trưởng này, với tăng 29,4% vào năm 2022 và 31,8% vào năm 2023, vượt qua mức tăng của khách hàng doanh nghiệp. Điều này phản ánh chiến lược phát triển của Agribank CN Kim Thành trong việc tập trung vào mảng bán lẻ và chăm sóc khách hàng cá nhân.

Agribank CN Kim Thành thường tổ chức các chương trình quà tặng như tặng quà vào các dịp đặc biệt như ngày 8/3 và 20/10, với những món quà nhỏ nhưng ý nghĩa dành cho khách hàng nữ. Ngoài ra, các khách hàng ưu tiên thường nhận được các phần quà đặc biệt như vé xem hòa nhạc, chuyến tham quan du lịch. Đây là những chương trình nhận được sự đánh giá cao từ phía khách hàng và thu hút một số lượng lớn khách hàng mới.

Hội nghị khách hàng là một trong những sự kiện quan trọng hàng năm mà Agribank CN Kim Thành Hải Dương II tổ chức để tri ân khách hàng hiện hữu. Tại đây, khách hàng có cơ hội nhận được nhiều quà tặng ý nghĩa và được tư vấn về các sản phẩm và dịch vụ phù hợp nhất. Tuy nhiên, các hoạt động marketing tại Chi nhánh còn chông chéo nhiệm vụ giữa các phòng ban, điều này cần được cải thiện để tối ưu hóa hiệu quả của hoạt động bán lẻ của ngân hàng.

- Hoạt động quảng bá giới thiệu sản phẩm dịch vụ huy động

Bảng 2.9 đã phản ánh hoạt động quảng bá giới thiệu sản phẩm dịch vụ huy động và hỗ trợ khách hàng tất cả các hình thức năm sau cao hơn năm trước. Agribank CN Kim Thành Hải Dương II đã đa dạng hoá nhiều hình thức quảng bá, nhằm đáp ứng nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng. Tuy nhiên, nội dung và hình thức quảng cáo chưa đa dạng, tần suất còn ít.

Bảng 2.9. Hoạt động quảng bá và hỗ trợ khách hàng trong huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank CN Kim Thành Hải Dương II giai đoạn 2021-2023

Chỉ tiêu	ĐV	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
					+/-	%	+/-	%
I. Công tác quảng bá								
1. Phát sóng truyền hình	buổi	123	178	212	55	44,7	34	19,1
2. Biển quảng cáo, pano, áp phích	tấm	25	43	51	18	72,0	8	18,6
3. Đăng báo Hải Dương	bài	12	15	21	3	25,0	6	40,0
II. Công tác hỗ trợ khách hàng								
1. Trả lời trực tiếp, qua điện thoại	lượt	58	69	98	11	19,0	29	42,0
2. Cung cấp tài liệu, tờ rơi	bộ	1.500	1.700	1.850	200	13,3	150	8,8

Nguồn: Agribank Hải Dương II

2.2.4. Thực trạng kiểm tra, kiểm soát thực hiện kế hoạch tiền gửi tiết kiệm

Năm 2023, trong bối cảnh tình hình kinh tế thế giới và trong nước có nhiều biến động, ảnh hưởng lớn đến hoạt động của ngành Ngân hàng; Agribank đã bám sát diễn biến thị trường, chỉ đạo của Chính phủ, NHNN, triển khai đồng bộ nhiều giải pháp có hiệu quả để hỗ trợ người dân và doanh nghiệp khắc phục khó khăn, phục hồi hoạt động kinh doanh, góp phần ổn định kinh tế - xã hội và thúc đẩy tăng trưởng, đồng thời đảm bảo hoàn thành tốt các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh Ngân hàng Nhà nước giao.

Agribank tổ chức “Hội nghị chuyên đề Kiểm tra, giám sát nội bộ, pháp chế và phòng chống rửa tiền” dưới hình thức trực tiếp và trực tuyến đến toàn bộ các điểm cầu trong toàn hệ thống ngày 13/5, tại Hà Nội, tại hội nghị, Tổng Giám đốc

Agribank Phạm Toàn Vượng cho biết, trong nhiều năm qua hoạt động kiểm tra, giám sát, pháp chế và phòng chống rửa tiền tại Agribank luôn được Hội đồng thành viên, Ban điều hành quan tâm và chỉ đạo sâu sát, coi đó là một trong những hoạt động trọng tâm để tăng cường hiệu quả công tác quản trị điều hành.

Tương tự các chi nhánh Agribank khác, Chi nhánh Kim Thành chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Agribank vùng và thực hiện đầy đủ cơ chế kiểm soát nội bộ của hệ thống. Ban Giám đốc chi nhánh (Giám đốc và các Phó giám đốc) là “người đứng đầu” đơn vị, có trách nhiệm tổ chức việc kiểm tra, giám sát thường xuyên các chỉ tiêu huy động vốn, đặc biệt là tiết kiệm. Thông thường, chi nhánh lập kế hoạch huy động vốn tiết kiệm cả năm và theo dõi kết quả huy động hàng tháng, quý, 6 tháng, giữa kỳ. Ban Giám đốc chi nhánh họp định kỳ để so sánh số liệu thực tế với mục tiêu đề ra, phân tích nguyên nhân tăng/giảm và điều chỉnh giải pháp. Ngân hàng Agribank luôn nhấn mạnh vai trò then chốt của công tác kiểm tra nội bộ đối với việc thực hiện mục tiêu kinh doanh: “Công tác kiểm tra, giám sát... được coi là một trong những hoạt động trọng tâm” và cần được “đặc biệt quan tâm trong chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu tại các đơn vị”. Nhờ vậy, Agribank khẳng định kiểm soát nội bộ chặt chẽ đã góp phần hoàn thành kế hoạch kinh doanh hàng năm.

Các quy trình kiểm tra định kỳ của chi nhánh bao gồm đối soát số dư tiết kiệm, soát xét báo cáo ngân quỹ và kiểm toán nội bộ. Căn cứ báo cáo của phòng giao dịch/phòng ngân quỹ, Ban Giám đốc sẽ ký duyệt báo cáo kết quả huy động vốn so với kế hoạch. Trường hợp phát sinh chênh lệch lớn, chi nhánh phải tổ chức họp kiểm điểm, yêu cầu các bộ phận liên quan làm rõ nguyên nhân (ví dụ do biến động lãi suất thị trường, chính sách khuyến mại của chi nhánh khác, hay do nhầm lẫn kỹ thuật). Đồng thời, chi nhánh có thể đề nghị Agribank cấp trên vào cuộc kiểm tra chuyên đề nếu cần. Agribank cũng khuyến khích ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác kiểm tra – giám sát để phát hiện sai phạm nhanh nhạy hơn. Như vậy, Ban Giám đốc chi nhánh đóng vai trò chủ chốt trong việc giám sát định kỳ (giữa kỳ, quý, bán niên, hàng năm), đánh giá hiệu quả huy động so với chỉ tiêu và phát hiện, xử lý kịp thời các tồn tại.

Phát hiện sai sót trong huy động tiết kiệm: Chi nhánh duy trì các biện pháp kiểm soát ngặt nghèo nhằm phát hiện sai sót trong quá trình huy động tiết kiệm, nhất là sai lệch lãi suất, gian lận và biến thủ tiền gửi của khách. Cụ thể:

- Sai lệch lãi suất: Sổ tiết kiệm Agribank được tính lãi theo biểu lãi suất chuẩn do ngân hàng quy định và chỉ đạo. Mọi giao dịch vượt lãi suất cho phép đều bị coi là sai phạm. Trường hợp thực tế cho thấy từ năm 2009–2011, Agribank đã huy động qua môi giới với lãi suất vượt mức trần 14% của NHNN hơn 283,18 tỷ đồng (Công Thương, 2014). Tại chi nhánh, nếu cán bộ tự ý trả lãi suất cao hơn quy định (hoặc ghi không đúng kỳ hạn), hệ thống báo cáo và kiểm toán nội bộ sẽ phát hiện sai lệch này và xử lý nghiêm.

- Gian lận/biến thủ tiền gửi: Để ngăn ngừa thao túng, chi nhánh thường xuyên đối chiếu sổ tiết kiệm với sổ kế toán và sổ dư trên hệ thống. Kiểm toán nội bộ định kỳ có thể chọn mẫu giao dịch tiền gửi để soát xét thủ tục, chứng từ. Các hành vi tương tự như lập khống chứng từ, sửa sổ, hoặc cộng tiền gửi của khách vào tài khoản của người khác đều được giám sát nghiêm ngặt. Trong thực tế, Luật sư đã lưu ý nhiều trường hợp khách hàng đến quầy giao dịch phát hiện sổ tiết kiệm thiếu tiền so với kỳ vọng, phản ánh có “kẽ hở lớn trong quản lý tiền gửi” và bộ phận cán bộ ngân hàng “lợi dụng kẽ hở để chiếm đoạt tài sản”. Khi phát hiện dấu hiệu gian lận hoặc mất mát tiền gửi, chi nhánh sẽ phối hợp với Ban Kiểm soát nội bộ và các cơ quan chức năng để điều tra làm rõ, đồng thời báo cáo cấp trên.

- Cơ chế giám sát bổ sung: Ngoài kiểm toán nội bộ, Agribank có các kênh nhận phản ánh (hotline nội bộ, đường dây nóng NHNN, kênh khiếu nại khách hàng) để rà soát nghi vấn. Agribank từng công khai hỗ trợ ngăn chặn nhiều vụ lừa đảo trên kênh công nghệ cao, bảo vệ tài sản của người gửi tiền. Mặc dù Chi nhánh Kim Thành chưa có tin bài cụ thể công bố công khai, nhưng chi nhánh này thuộc Agribank Hải Dương II – đơn vị đã công bố trong 5 năm phát triển nguồn vốn tăng 93% so với ban đầu (Đoàn Thị Thu Trang, 2022). Điều đó cho thấy Ban Giám đốc chi nhánh và cấp trên luôn theo dõi sát sao kế hoạch huy động, tổ chức nhiều biện

pháp thu hút vốn (như các gói khuyến mãi lãi suất), đồng thời tuân thủ đúng quy trình kiểm soát để ngăn chặn sai sót.

2.3. Đánh giá chung về quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng

2.3.1. Đánh giá mức độ hoàn thành mục tiêu

Kết quả nguồn vốn theo hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm

Bảng 2.10. Kết cấu nguồn vốn theo hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

	2021	2022	2023	SS 2022/2021		SS 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Nhận tiền gửi	20.530	23.701	28.600	3.171	15,4	4.899	20,7
1- T. gửi các tổ chức	1.568	1.699	1.792	131	8,4	93	5,5
2- T. gửi của dân cư	18.962	22.002	26.808	3.040	16,0	4.806	21,8
Tổng cộng	20.530	23.701	28.600	3.171	15,4	4.899	20,7

Nguồn: Agribank Hải Dương II

Hiện nay, hình thức huy động chủ yếu là nhận tiền gửi chiếm 100% nguồn vốn huy động và bao gồm các loại:

- Tiền gửi của các tổ chức:

Tiền gửi có kỳ hạn: Tỷ trọng của loại tiền gửi này tăng đáng kể, đặc biệt là tiền gửi từ các tổ chức kinh tế - xã hội với kỳ hạn kéo dài đến 5 năm. Điều này tạo ra mối quan hệ ổn định và có lợi cho cả ngân hàng và khách hàng.

- Tiền gửi của dân cư:

Tiền gửi tiết kiệm của dân cư chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng liên tục qua các năm. Tỷ trọng này tăng từ 92,4% vào năm 2021 lên 93,7% vào năm 2023. Mặc dù lãi suất tiền gửi tiết kiệm giảm, nhưng dân cư vẫn tin tưởng và sử dụng hình thức tiết kiệm để duy trì và phát triển tài chính cá nhân.

Agribank CN Kim Thành tập trung vào việc huy động vốn từ cả tổ chức và dân cư, với ưu tiên đặc biệt cho tiền gửi tiết kiệm của dân cư và tiền gửi có kỳ hạn từ các tổ chức kinh tế - xã hội. Chiến lược này phản ánh sự ổn định và tin tưởng từ phía khách hàng, đồng thời giúp ngân hàng tăng cường năng lực tài chính và hỗ trợ hoạt động kinh doanh hiệu quả. Việc không sử dụng hình thức huy động vốn qua phát hành giấy tờ có giá trong giai đoạn này có thể phản ánh sự cân nhắc kỹ lưỡng và điều chỉnh chiến lược huy động vốn của chi nhánh.

2.3.1.1. Kết quả nguồn vốn theo kỳ hạn

Bảng 2.11. Kết cấu nguồn tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
1-TG không kỳ hạn	1.768	1.824	1.936	56	3,2	112	6,1
2-TG có KH < 12 T	9.126	9.286	10.439	160	1,8	1.153	12,4
3- TG từ 12 -> 24 T	9.471	12.415	15.950	2.944	31,1	3.535	28,5
4- TG trên 24 tháng	165	176	275	11	6,7	99	56,3
Tổng cộng	20.530	23.701	28.600	3.171	15,4	4.899	20,7

Nguồn: Agribank Hải Dương II

Thứ nhất, tiền gửi không kỳ hạn tăng trưởng từ 1.768 tỷ đồng vào năm 2021 lên 1.936 tỷ đồng vào năm 2023, tăng 112 tỷ đồng và chiếm 6,1% so với năm 2022. Mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn (từ 6 đến 8%), nhưng nguồn tiền gửi này mang lại lợi ích tài chính đáng kể cho hoạt động kinh doanh với lãi suất thấp.

Thứ hai, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng tăng từ 9.126 tỷ đồng vào năm 2021 lên 10.439 tỷ đồng vào năm 2023, tăng 1.153 tỷ đồng và chiếm 12,4% so với năm 2022. Mặc dù tăng trưởng khá tốt, nhưng tỷ trọng của loại tiền gửi này giảm từ 36 đến 44% tổng nguồn vốn. Khách hàng ưa chuộng tiền gửi có kỳ hạn này vì sự linh hoạt về thời gian và lãi suất.

Thứ ba, tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng đến 24 tháng tăng từ 9.471 tỷ đồng vào năm 2021 lên 15.950 tỷ đồng vào năm 2023, tăng 3.535 tỷ đồng và chiếm 28,5% so với năm 2022. Chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn (từ 46 đến 56%), tiền gửi có kỳ hạn này được ưu tiên để đầu tư vào các dự án trung hạn.

Cuối cùng, tiền gửi có kỳ hạn trên 24 tháng tăng từ 165 tỷ đồng vào năm 2021 lên 275 tỷ đồng vào năm 2023, tăng 99 tỷ đồng và chiếm 56,3% so với năm 2022. Tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng đây là một dải kỳ hạn khó huy động, chủ yếu do khó khăn trong việc chấp nhận lãi suất thấp và biến động của tỷ lệ lạm phát.

Có thể thấy, công tác điều hành kế hoạch về huy động vốn của Agribank Hải Dương II được thực hiện một cách sát sao và phù hợp với hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Chiến lược tập trung vào tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên cho thấy sự chú trọng vào việc đầu tư vào các dự án trung hạn và ổn định hơn về nguồn vốn. Mặc dù tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng giảm tỷ trọng nhưng vẫn đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu thanh toán và linh hoạt của khách hàng

2.3.1.2. Kết cấu huy động tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền

Bảng 2.12. Kết quả huy động tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
1- Vốn nội tệ	20.235	23.463	28.415	3.228	16,0	4.952	21,1
2- Vốn ngoại tệ	295	238	185	-57	-19,3	-53	-22,3
Tổng cộng	20.530	23.701	28.600	3.171	15,4	4.899	20,7

Nguồn: Agribank Hải Dương II

Thông qua việc huy động vốn bằng ngoại tệ, Agribank Hải Dương II đã tận dụng thế mạnh của việc chuyển tiền kiều hối và số lượng lao động sang các nước làm việc ngày càng tăng. Dịch vụ chuyển tiền nhanh từ nước ngoài về Việt Nam cũng đã thuận tiện hơn, giúp tăng cường nguồn vốn ngoại tệ cho ngân hàng. Tuy nhiên, lãi

suất huy động ngoại tệ thấp, thậm chí là 0%, đã khiến cho một số khách hàng chuyển sang gửi tiền bằng nội tệ, dẫn đến sự giảm của nguồn vốn ngoại tệ.

Mặc dù có những thành tựu, Agribank vẫn đối diện với một số hạn chế đáng lưu ý trong quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm. *Trước hết*, cơ chế kế hoạch hiện tại của ngân hàng chưa phản ánh đầy đủ và cụ thể về công tác huy động vốn. Thông tin chỉ tiêu kế hoạch vẫn còn chung chung và chưa được phân chia rõ, dẫn đến tính phân tán và khó khăn trong việc cân đối sử dụng vốn và phát triển sản phẩm dịch vụ.

Thứ hai, công tác chỉ đạo và kiểm soát vẫn còn mang tính hình thức và chưa đạt được sự tập trung và cụ thể. Thiếu trọng tâm và không bám sát theo chiến lược phát triển kinh tế xã hội cũng là một vấn đề cần được giải quyết.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

Có một số nguyên nhân chính gây ra các hạn chế trong quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của Agribank. *Trước hết*, chiến lược huy động vốn chưa phản ánh đầy đủ và phù hợp với tình hình thực tế. Thiếu sự kết nối và phản ánh giữa chiến lược tổng thể và chiến lược huy động vốn đã tạo ra tính phân tán và khó khăn trong quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng.

Hệ thống cơ chế chính sách cũng cần được cải thiện. Sự không đồng bộ và hiệu quả chưa cao của cơ chế này đã không khuyến khích được sự đầu tư và huy động vốn từ các bên ngoài. *Ngoài ra*, cán bộ của ngân hàng cũng cần được đào tạo về kiến thức chuyên sâu trong quản lý vốn. Hiểu biết và khả năng thực hiện công việc trên các hệ thống cũng cần được cải thiện để nâng cao chất lượng quản lý vốn.

Để cải thiện hiệu quả quản lý vốn, Agribank có thể đi theo một số hướng sau:

- Tăng cường kết nối giữa chiến lược tổng thể và chiến lược huy động vốn.
- Cải thiện hệ thống cơ chế chính sách để khuyến khích sự đầu tư và huy động vốn từ các nguồn bên ngoài.
- Đào tạo và phát triển cán bộ với kiến thức chuyên sâu về quản lý vốn và nâng cao khả năng thực hiện công việc trên các hệ thống.
- Tăng cường sự tập trung và cụ thể trong công tác chỉ đạo và kiểm soát, đảm bảo sự đồng bộ và bám sát theo chiến lược phát triển kinh tế xã hội.

TIỂU KẾT CHƯƠNG II

Agribank đã có những bước tiến trong quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm, nhưng vẫn còn nhiều hạn chế cần được giải quyết. Bằng việc thực hiện các biện pháp cải thiện đề xuất, ngân hàng có thể nâng cao hiệu quả quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm và đáp ứng được nhu cầu kinh doanh và phát triển trong tương lai.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH KIM THÀNH

3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Kim Thành giai đoạn đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2030

3.1.1. Kế hoạch kinh doanh năm 2024, định hướng đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030

Năm 2023, tổng tài sản của Agribank chính thức vượt qua mốc 2 triệu tỷ đồng, là ngân hàng thương mại có tổng tài sản lớn thứ hai trong hệ thống các tổ chức tín dụng và 7 năm liên tiếp nằm trong TOP 10 của Bảng xếp hạng 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam. Agribank lần đầu được hai tổ chức xếp hạng tín nhiệm quốc tế (Moody's và Fitch Ratings) xếp hạng đồng thời; trong đó Moody's duy trì xếp hạng tín nhiệm quốc tế của Agribank ở mức Ba2, Fitch Ratings đã nâng bậc xếp hạng Nhà phát hành dài hạn từ mức "BB" lên "BB+" với triển vọng "Ổn định", tương đương với mức xếp hạng tín nhiệm quốc gia và là mức xếp hạng cao nhất trong số các ngân hàng Việt Nam.

Ngày 05/01/2024, Hội đồng Thi đua khen thưởng Agribank ban hành Công văn số 18/HĐTV-TĐKT về việc phát động thi đua hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, kế hoạch kinh doanh năm 2024 với những nội dung cụ thể như sau:

Thứ nhất, đối với toàn hệ thống: Với khí thế thi đua sôi nổi của những ngày đầu năm mới, Agribank quyết tâm hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu, kế hoạch kinh doanh đặt ra tại Nghị quyết số 01/QĐ-HĐTV ngày 05/01/2024 của Hội đồng thành viên Agribank. Chấp hành nghiêm các quy định của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quy định của NHNN và Agribank về hoạt động tiền tệ, tín dụng và ngân hàng.

Cùng với đó, triển khai có hiệu quả các phong trào thi đua hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, kế hoạch kinh doanh năm 2024 và hướng tới thi đua lập thành tích chào mừng kỷ niệm 40 năm ngày thành lập Agribank (26/3/1988 – 26/3/2028). Thi đua thực hiện thắng lợi các mục tiêu trong từng giai đoạn của Đề án Chiến lược phát triển Agribank đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Phương án Cơ cấu lại Agribank

gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2022-2025; Đề án Chiến lược phát triển Công nghệ thông tin giai đoạn 2023-2026, định hướng đến năm 2030.

Thứ hai, đối với các đơn vị tại Trụ sở chính, Văn phòng đại diện, Đơn vị sự nghiệp: Triển khai đầy đủ, kịp thời nội dung các Nghị quyết của Ban Thường vụ Đảng ủy, Hội đồng thành viên Agribank, kết luận giao ban, phiếu giao việc.... Chủ động tham mưu cho lãnh đạo trong việc chỉ đạo và thực hiện các giải pháp nâng cao năng lực tài chính, quản trị điều hành và quản trị rủi ro; Tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện cơ chế, quy trình nghiệp vụ, hệ thống văn bản nội bộ đảm bảo đồng bộ, tuân thủ quy định của pháp luật.

Thứ ba, đối với các chi nhánh, công ty con do Agribank sở hữu 100% vốn điều lệ: Triển khai, thực hiện hiệu quả các phong trào thi đua do Agribank phát động; tổ chức thực hiện phù hợp gắn với đặc điểm tình hình, điều kiện cụ thể của đơn vị tới các tập thể và người lao động. Triển khai các sản phẩm tín dụng phù hợp với từng ngành, lĩnh vực sản xuất kinh doanh, tính đặc thù đối với từng địa phương, vùng miền; tăng trưởng, nâng cao chất lượng tín dụng an toàn, hiệu quả, kiểm soát chặt chẽ tín dụng vào các lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro. Tập trung nguồn lực, cơ chế và đưa ra các biện pháp quyết liệt xử lý nợ xấu, nợ tiềm ẩn và thu hồi sau xử lý nợ.

Thứ tư, đối với các tổ chức đoàn thể: Phối hợp chặt chẽ với Thủ trưởng đơn vị thực hiện đầy đủ các nội dung thi đua, vận động đoàn viên hăng hái tham gia thực hiện tốt phong trào thi đua của toàn hệ thống. Tiếp tục duy trì và nâng cao đời sống vật chất tinh thần, văn hóa thể thao, gắn bó, đoàn kết trong hệ thống; kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của người lao động để vượt qua khó khăn trong năm 2024. Chủ động đề xuất và phối hợp với lãnh đạo chuyên môn tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao, tạo khí thế thi đua sôi nổi trong đơn vị. Thực hiện đầy đủ, có hiệu quả công tác thi đua khen thưởng của đoàn thể; tôn vinh những tập thể, cá nhân tiêu biểu và nhân rộng phong trào, tạo tiền đề thuận lợi trong việc thực hiện nhiệm vụ những năm tiếp theo. Nâng cao vai trò tập hợp, xây dựng khối đoàn kết thống nhất, huy động nguồn lực, sức sáng tạo, tuyên truyền, vận động người lao động tích cực hưởng ứng và thực hiện có hiệu quả các phong trào thi đua.

3.1.1.1. Mục tiêu tổng quát, tầm nhìn 2030.

(i) Phát huy vị thế của một ngân hàng thương mại hàng đầu tại Việt Nam, thực sự trở thành một ngân hàng thương mại chủ đạo và chủ lực trong vai trò cung cấp tín dụng cũng như các dịch vụ phi tín dụng khác đáp ứng nhu cầu về tài chính cho sự nghiệp công nghiệp hóa – hiện đại hóa nông nghiệp, nông thôn, phù hợp với các chính sách, mục tiêu của Đảng và Nhà nước đã được hoạch định;

(ii) Mở rộng hoạt động kinh doanh một cách an toàn, bền vững;

(iii) Từng bước áp dụng công nghệ ngân hàng hiện đại để qua đó triển khai và mở rộng việc cung cấp các dịch vụ ngân hàng hiện đại, tiện ích đến mọi loại hình DN và dân chúng ở các trung tâm kinh tế nông thôn và đô thị, qua đó, phát huy các lợi thế của ngân hàng là có mạng lưới chi nhánh bao trùm khắp cả nước;

(iv) Duy trì và nâng cao khả năng sinh lời trong kinh doanh thông qua việc đa dạng hóa các dịch vụ ngân hàng, tăng cường chú trọng vấn đề an toàn kinh doanh, tiết giảm chi phí hoạt động;

(v) Chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong toàn hệ thống – coi đây là một trong những nhân tố có tính quyết định trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh trong quá trình hội nhập ngân hàng, duy trì và nâng cao khả năng sinh lời của ngân hàng những năm tới.

3.1.1.2. Mục tiêu phấn đấu, tầm nhìn 2030.

- Giữ vững và củng cố vị thế chủ đạo và chủ lực trên thị trường tài chính khu vực nông nghiệp, nông dân và nông thôn;

- Đảm bảo tỷ lệ an toàn tối thiểu theo quy định, tiến tới bảo đảm sự an toàn bền vững trong kinh doanh. Trước mắt sẽ tập trung thực thi các cam kết về xử lý nợ xấu, cải thiện chất lượng tài sản, có cơ chế linh hoạt tăng vốn điều lệ;

- Tiếp tục hoàn thiện và phát huy tác dụng của hệ thống Quản trị Rủi ro Toàn diện, hướng tới một quy trình quản trị rủi ro theo chuẩn quốc tế nhằm phát triển an toàn và bền vững;

- Đẩy nhanh tiến độ áp dụng công nghệ thông tin, tiếp tục đầu tư để nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ ngân hàng, xây dựng và triển khai hệ thống thông tin quản

trị trên nền tảng của hệ thống kế toán theo chuẩn quốc tế, tăng hiệu quả quản trị điều hành trong hệ thống Agribank;

- Từng bước hoàn thiện cơ cấu tổ chức và điều hành nhằm đưa Agribank trở thành một tổ chức tài chính ngân hàng hiện đại theo chuẩn mực quốc tế, tăng năng lực cạnh tranh, lấy phục vụ khách hàng làm mục tiêu hoạt động;

- Nâng cao năng lực và hiệu quả của công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động, củng cố và phát huy vai trò của công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ.

3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử Agribank

Dựa trên lợi thế nền tảng công nghệ hiện đại, mạng lưới rộng lớn rải khắp các vùng miền, huyện đảo trên cả nước, Chiến lược kinh doanh của Agribank đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2030 đã xác định đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, mở rộng các kênh phân phối điện tử, bổ sung các sản phẩm mới trên nền tảng công nghệ thông tin hiện đại, mang đến ngày càng nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng linh hoạt cho khách hàng... Điểm nhấn trong định hướng này của Agribank là nâng cao cạnh tranh bằng chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trên nền tảng công nghệ hiện đại.

Với xu hướng giao dịch điện tử tăng rất nhanh, bình quân mỗi năm tăng 30-35%, cao hơn so với kênh truyền thống, nên những năm tới, Agribank sẽ vẫn tiếp tục đẩy mạnh phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử, tập trung vào các hoạt động:

- (i) Trợ giúp khách hàng giao dịch 24/24, giúp khách hàng có thể tiếp cận dịch vụ của Agribank mọi lúc, mọi nơi;

- (ii) Nghiên cứu, xây dựng các gói sản phẩm, dịch vụ phù hợp với từng đối tượng khách hàng và từng lĩnh vực, nhanh chóng hình thành các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử đặc trưng;

- (iii) Chú trọng nâng cấp, phát triển các kênh phân phối hiện đại: Mobile Banking, Internet Banking, ATM, EDC/POS và các kênh phân phối mới;

- (iv) Đổi mới, chuẩn hóa quy trình giao dịch, giảm thiểu hồ sơ thủ tục giao dịch, tiết giảm chi phí, thời gian giao dịch.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Chi nhánh Kim Thành

3.2.1. Giải pháp về lập kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm

Công tác quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm phải được thực hiện một cách nghiêm túc, đồng bộ, triệt để ngay từ khâu lập kế hoạch đến công tác chỉ đạo điều hành, đồng thời tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát, thực hiện cảnh báo, ngăn chặn, phòng ngừa các sai phạm liên quan đến công tác huy động tiền gửi tiết kiệm nhằm đảm bảo các mục tiêu tăng trưởng và lợi nhuận của Agribank chi nhánh Kim Thành Hải Dương II.

Công tác huy động tiền gửi tiết kiệm được xác định là nhiệm vụ trọng tâm và quan trọng nhất của chi nhánh đến 2025, do vậy, trường hợp cần tập trung chuyên môn hóa cao, chi nhánh cần bổ nhiệm riêng cán bộ chuyên trách nghiệp vụ huy động tiền gửi tiết kiệm tại Phòng Tổng hợp của chi nhánh.

Nhiệm vụ chính của cán bộ này là tập trung vào việc nghiên cứu, triển khai các sản phẩm huy động từ trung ương xuống địa phương; bám sát diễn biến lãi suất, tình hình huy động của các ngân hàng khác trên địa bàn; theo dõi, phân tích biến động liên quan đến nguồn vốn huy động mỗi ngày tại chi nhánh (xu hướng lãi suất huy động áp dụng ở các phòng ban, cơ cấu kỳ hạn huy động, lãi suất mua vốn FTP, thu nhập ròng từ lãi tiền gửi...) để tham mưu BGĐ định hướng các phòng điều chỉnh lại nếu có nội dung nào chưa hợp lý.

Do công tác bán chéo và chăm sóc khách hàng cũng có những ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm và ngược lại nên cán bộ này cũng cần được giao nhiệm vụ triển khai các sản phẩm bán chéo, định hướng phân khúc khách hàng phù hợp cho các phòng ban, định kỳ kiểm tra tình hình thực hiện công tác bán chéo của mỗi phòng để đôn đốc kịp thời; hàng tháng truy xuất dữ liệu khách hàng ưu tiên, các khoản tiền gửi đến hạn trong tháng gửi các phòng phục vụ công tác chăm sóc khách hàng và duy trì tiền gửi khi đến hạn; cùng các phòng chăm sóc trực tiếp những DN nhiều tiền mặt, khách hàng ưu tiên lớn (hạng Kim cương) và nhóm khách hàng có ảnh hưởng đến rủi ro danh mục).

Định kỳ khảo sát chất lượng phục vụ tại mỗi phòng, từng cán bộ để có những chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, cán bộ này cũng cần được giao nhiệm vụ đề xuất thưởng/phạt rõ ràng đối với các phòng, các cán bộ làm tốt hoặc chưa tốt. Các phòng đầu mối được giải phóng công tác trên sẽ tập trung hơn vào triển khai bán hàng, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Để tăng trưởng quy mô và hoàn thiện cơ cấu huy động tiền gửi tiết kiệm, nguồn vốn huy động của Agribank Hải Dương II không ngừng tăng trưởng qua các năm nhưng nhìn chung vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của thương hiệu lớn như Agribank. Chi nhánh cần tăng cường đẩy mạnh khai thác khách hàng mới, khách hàng hiện hữu để huy động tất cả mọi nguồn vốn, nội tệ và ngoại tệ, đặc biệt chú trọng huy động nguồn vốn không kỳ hạn để cải thiện cơ cấu nguồn vốn huy động hiện tại, tăng thu nhập ròng.

3.2.1.1. Đa dạng hoá các sản phẩm huy động tiền gửi tiết kiệm

Các sản phẩm huy động và các sản phẩm dịch vụ mà NHNN đang áp dụng như tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất bậc thang theo số dư tiền gửi; tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất thả nổi, tiết kiệm tích lũy... về tính chất đa dạng còn khá thấp. Bên cạnh đó, các ngân hàng TMCP luôn tung ra thị trường những dòng sản phẩm mới, mang tính ưu việt, ứng dụng các công nghệ cao, đáp ứng được ngày càng nhiều nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng. Bởi vậy, cần đa dạng hóa danh mục sản phẩm huy động vốn. Bên cạnh các sản phẩm truyền thống cần chú trọng hơn nữa việc cải tiến, nghiên cứu và phát triển các sản phẩm dịch vụ mới với lãi suất cạnh tranh kèm theo nhiều tiện ích để vừa tạo sự tiện lợi cho khách hàng. Chi nhánh cần phải nghiên cứu, phân tích, đánh giá tiềm năng của các nhóm đối tượng khách hàng theo từng tiêu chí, từ đó thiết kế các sản phẩm phù hợp nhằm thoả mãn tối đa nhu cầu của từng nhóm khách hàng.

- Đối với khách hàng cá nhân:

Đây là nguồn vốn huy động trung dài hạn trong cơ cấu nguồn vốn, đồng thời cũng là mục tiêu cạnh tranh của các tổ chức phi ngân hàng. Với xu thế phát triển hiện nay, người dân sẽ ngày càng có thói quen thanh toán qua Ngân hàng, nguồn vốn này

về lâu dài tất yếu phải tăng và đòi hỏi quản lý chặt chẽ hơn. Chi nhánh cần định hướng cho mình thị trường mục tiêu, cũng như cố gắng cân bằng, phát triển cả 3 nhóm sản phẩm huy động vốn đối với khách hàng cá nhân là tài khoản tiền gửi thanh toán, tài khoản tiết kiệm và các sản phẩm mang tính chất đầu tư.

○ *Tài khoản tiền gửi thanh toán (tiền gửi vãng lai)*

Ngân hàng cần tiếp tục đẩy mạnh phát hành các loại thẻ: Success, Success Plus, thẻ liên kết sinh viên, thẻ liên kết với Ngân hàng chính sách (thẻ lập nghiệp), thẻ tín dụng quốc tế Platinum...; xử lý kịp thời các tình huống phát sinh mà chủ thẻ gặp phải trong quá trình sử dụng.

Bằng cách áp dụng các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm, chi nhánh cần chính sách khuyến khích cá nhân (người Việt Nam cũng như người nước ngoài) mở tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng, bao gồm kiều hối- đây là nguồn vốn lớn tiềm năng với chi phí thấp. Trong bối cảnh hiện nay nhiều NHTM được phép hoạt động ngoại tệ, hàng loạt Ngân hàng nước ngoài mở Chi nhánh và văn phòng đại diện tại Việt Nam. Tại Agribank Hải Dương II, để tăng nguồn ngoại tệ từ nguồn kiều hối, cần

- a. Hợp tác với Phòng lao động thương binh và xã hội, Công ty xuất nhập khẩu, công ty xuất khẩu lao động, công ty du học, Hội Phụ nữ khi có những đợt xuất khẩu lao động chi Chi nhánh sẽ đến quảng cáo về dịch vụ chuyển tiền từ nước ngoài về Việt Nam và mở tài khoản và hướng dẫn cho người đi xuất khẩu lao động cách thức chuyển tiền về nước và làm dịch vụ chi trả tiền kiều hối tại nhà khi khách hàng có nhu cầu...
- b. Nghiên cứu cải tiến công nghệ kiều hối, đảm bảo giao dịch kiều hối được xử lý tự động ở mức cao nhất, tăng tiện ích cho cán bộ chi trả, giảm thời gian xử lý giao dịch và chi trả khách hàng, đảm bảo thực hiện giao dịch nhanh chóng, an toàn và hiệu quả.
- c. Triển khai nghiệp vụ thanh toán quốc tế, thanh toán biên mậu, thanh toán hàng xuất khẩu... tại các chi nhánh và tiến tới thực hiện cả phòng giao dịch.

○ *Tài khoản tiết kiệm*

Sử dụng “lệnh uỷ thác tiết kiệm”- cho phép khách hàng chuyển từ tiền gửi không kỳ hạn sang một loại tiền gửi có kỳ hạn vào một ngày nhất định trong tương lai mà không cần đến giao dịch tại Ngân hàng. Quy định việc gửi thêm vào tài khoản đã có hoặc rút gốc đối với tiền gửi có kỳ hạn, yêu cầu bắt buộc người gửi tiền phải trực tiếp đến giao dịch tại Ngân hàng vào đúng ngày đến hạn khá cứng nhắc. Ngân hàng nên cân nhắc cho phép thực hiện việc tính lãi trong phạm vi 5 ngày kể từ ngày đến hạn của kỳ hạn gửi hoặc có thể sử dụng “Lệnh uỷ thác tiết kiệm”- không phải trực tiếp đến Ngân hàng vào đúng một ngày quy định mà vẫn có thể gửi nhiều lần với bất cứ lúc nào chỉ duy nhất một sổ tiết kiệm.

Chi nhánh cũng phải tính đến sự hấp dẫn, linh hoạt của sản phẩm mới để phát triển các sản phẩm như: tiết kiệm cho tương lai, tiết kiệm mua nhà ở, ô tô, tiết kiệm vì sự thành tài của con em (tiết kiệm du học), một số hình thức tiết kiệm an sinh học đường, tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm đa năng, tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm điện tử, tiết kiệm phát lộc, tiết kiệm quà tặng...điều mà các ứng dụng ví điện tử đã đi trước từ lâu.

○ *Các sản phẩm mang tính chất đầu tư*

Hiện nay, hầu như khách hàng tự đến Ngân hàng và sử dụng dịch vụ Ngân hàng đang có, Ngân hàng chưa thực sự chủ động đi trước một bước để tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, của thị trường từ đó đưa ra các sản phẩm phù hợp. NHNo&PTNT chi nhánh Hải Dương II cần tăng cường tuyên truyền, giới thiệu các hình thức huy động vốn mới, kích thích khách hàng tham gia đầu tư của Ngân hàng, cùng chia sẻ rủi ro và lợi nhuận.

- **Đối với khách hàng là tổ chức (có số dư tiền gửi nhưng không vay)**

Để tăng trưởng nguồn vốn này Chi nhánh tăng cường tiếp thị mời khách hàng mở tài khoản tiền gửi thanh toán, nên tập trung vào các đơn vị chỉ có số dư tiền gửi chứ không vay đó là những đơn vị mở tài khoản chuyên thu: hệ thống các bệnh viện, trường học, các đơn vị quân đội làm kinh tế bằng vốn ngân sách quốc phòng ... và Chi nhánh tiến tới ký hợp đồng thu hộ các khoản học phí, viện phí, phí cho các trường học bệnh viện... Đây là những khách hàng lớn nên có chính sách đãi ngộ như:

- a. Tăng lãi suất huy động vốn với khách hàng có số dư tiền gửi không kỳ hạn thường xuyên từ trên 5 tỷ đồng trở lên.
- b. Miễn, giảm phí đối với khách hàng này khi họ sử dụng các sản phẩm các dịch vụ của các tổ chức trên.
- c. Vào ngày lễ, tết, sinh nhật có quà gửi tặng chúc mừng khách hàng từ đó tạo mối quan hệ gần gũi và thân thiện hơn.
- d. Thống nhất trong toàn thể cán bộ Chi nhánh trích từ quỹ lương dự phòng thưởng cho khách hàng có công đóng góp trong công tác huy động vốn của Ngân hàng.

- **Đối với khách hàng là tổ chức (kinh doanh, có số dư tiền gửi và có vay)**

Với những đơn vị kinh doanh xuất nhập khẩu: Ngân hàng nên đầu tư từ khâu tạo vùng nguyên liệu, thu mua, chế biến, xuất khẩu, nhập khẩu, thanh toán quốc tế,... đến tiêu thụ hàng hoá.

Với các cá nhân/ hộ gia đình làm kinh doanh, có thể đẩy mạnh mở tài khoản số đẹp (tứ quý, số cặp, số tiến, số thần tài, lộc phát...) hoặc số theo yêu cầu (ngày sinh nhật, ngày kỷ niệm, giống số điện thoại đang dùng, giống dãy số tài khoản đang sử dụng tại ngân hàng khác...); gói tài khoản dành cho khách hàng thông thường V-Supper, V-Biz với phương châm dùng nhiều ưu đãi nhiều; gói tài khoản dành cho khách hàng ưu tiên Premium account. Nếu là khách hàng cá nhân vay vốn, có thể áp dụng ưu đãi lãi suất nếu duy trì số dư tối thiểu theo quy định, chuyển dòng tiền từ kinh doanh vào tài khoản mở tại Agribank.

Với nhóm cơ quan hành chính công, trường học, bệnh viện, đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt như thu hộ, thanh toán trực tuyến, thanh toán qua POS, ví điện tử, QR Pay...

Để hoàn thiện được kế hoạch trên, cần phối hợp Sở kế hoạch đầu tư, Hiệp hội doanh nghiệp vừa và nhỏ cung cấp dịch vụ mở tài khoản thanh toán kèm theo dịch vụ tiện ích khác cho các doanh nghiệp mới. Đồng thời, tận dụng cơ hội để khai thác các doanh nghiệp lớn, doanh nghiệp vốn đầu tư nước ngoài tại các khu công nghiệp để bán gói sản phẩm dịch vụ chi lương, sản phẩm tài trợ thương mại...; cộng tác với

phòng kinh doanh của VNPT, MobiFone, Viettel, thegioididong.com, FPT...trên địa bàn đóng gói cặp số điện thoại đẹp – tài khoản đẹp. Ngân hàng có lượng thông tin lớn, am hiểu nhiều lĩnh vực, đặc biệt là tài chính, pháp lý và thị trường, có thể cân nhắc phát triển mảng Dịch vụ quản lý tiền, tư vấn về tài chính, tư vấn về pháp luật.... Để tăng thu từ dịch vụ cho vừa tăng uy tín cho Ngân hàng.

3.2.1.2. Áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt, hợp lý

Lãi suất là một yếu tố rất nhạy cảm ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động huy động vốn của mỗi Ngân hàng. Vì vậy NHNo&PTNT chi nhánh Hải Dương II cần hoạch định chính sách lãi suất linh hoạt đảm bảo hoạt động huy động vốn đạt được các mục đích sau:

- a. Tạo một nguồn vốn huy động có quy mô và cơ cấu hợp lý, chi phí rẻ, đáp ứng nhu cầu sử dụng bên tài sản.
- b. Đảm bảo tính cạnh tranh của NHNN so với các Ngân hàng khác trong việc thu hút vốn và cho vay.
- c. Đảm bảo tính an toàn và sinh lời.

Lãi suất huy động vốn hiện nay bị ảnh hưởng rất lớn bởi sự cạnh tranh giữa các ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác. Việc tính toán lãi suất phải đảm bảo: Lãi suất thực dương đối với các khoản tiền gửi, bảo đảm quyền lợi của khách hàng; Lãi suất huy động phải dựa trên cơ sở lãi suất đầu ra, bù đắp chi phí của Ngân hàng đảm bảo kinh doanh có lãi; Phản ánh được mức lãi suất thị trường, tạo được sức thu hút khách hàng; Với kỳ hạn càng dài thì lãi suất huy động càng lớn, bởi vì thời hạn luôn đồng nghĩa với rủi ro khách hàng gặp phải.

Bên cạnh việc áp dụng các mức lãi suất khác nhau về kỳ hạn, quy mô, loại tiền thì Chi nhánh cũng cần áp dụng lãi suất linh hoạt đối với từng đối tượng khách hàng. Chẳng hạn, đối với những khách hàng lớn, thường xuyên, hay đối tác giao dịch lâu dài với Chi nhánh thì Chi nhánh hàng nên có nhiều ưu đãi hơn so với các khách hàng khác như: áp dụng lãi suất tiền gửi cao hơn, giảm hoặc miễn phí dịch vụ, tặng quà vào các dịp lễ, ngày thành lập DN....

3.2.1.3. Tăng cường công tác Marketing

Để thực hiện thành công Marketing trong Ngân hàng, tất cả nhân viên cũng như lãnh đạo đều phải tham gia vào hoạt động này, coi tiếp thị là một công tác trọng tâm, trách nhiệm của toàn thể cán bộ. Tiếp thị hiệu quả nhất chính là tiếp thị thông qua các khách hàng. Để cho khách hàng trở thành những người tiếp thị trực tiếp cho ngân hàng, thì trước hết lợi ích và công tác phục vụ khách hàng của ngân hàng phải được đặt lên hàng đầu. Đây là hình thức quảng cáo tốt nhất cho Ngân hàng với chi phí thấp nhất.

Để phục vụ khách hàng được tinh, chuẩn, trước hết khách hàng cá nhân cần phân định thành 3 nhóm, từ đó đáp ứng được tối đa nhu cầu của họ, tạo kênh gắn bó trung thành giữa khách hàng và ngân hàng.

- a. Khách hàng hạng sang: đây là những khách hàng nhà giàu đem lại lợi nhuận cao cho Ngân hàng thông qua số dư tiền gửi lớn, thì các sản phẩm dịch vụ cung cấp cho đối tượng này cần được thiết kế riêng theo yêu cầu của từng khách hàng hoặc nhóm khách hàng.
- b. Khách hàng trung lưu: là những khách hàng có thu nhập cao, ổn định, thường xuyên sử dụng dịch vụ ngân hàng.
- c. Khách hàng bình dân: họ không yêu cầu cao về sản phẩm dịch vụ, các sản phẩm mang tính dễ dàng và thuận tiện.

Để thu hút và giữ chân khách hàng, ngân hàng cần được thực hiện đồng bộ ở các kênh:

1. Kênh thứ nhất – Báo giấy, đài truyền hình địa phương: Kênh truyền thông chi phí lớn, hiệu quả thấp, nên chuyển hướng sang thư ngỏ tới hòm thư điện tử hoặc tin nhắn.

2. Kênh thứ hai – Bảng rôn, poster quảng cáo: Trong sảnh giao dịch, các poster được đặt ngay ngắn, thẩm mỹ nơi dễ nhìn thấy; màn hình ti vi cập nhật kịp thời những sản phẩm dịch vụ. Ngoài ra, các tờ rơi quảng cáo, các thông điệp sản phẩm mới, thư ngỏ cũng phải được đặt trước quầy giao dịch để khách hàng xem trong lúc chờ thực hiện giao dịch. Thiết kế quảng cáo phải đảm bảo đầy đủ nội dung cũng như tính thẩm mỹ, có màu sắc nhận diện đặc trưng khớp với logo của ngân hàng. Khi

chương trình trên quảng cáo hết hạn, hoặc có sự thay đổi về nội dung, phải cập nhật đồng bộ và nhanh chóng.

3. Kênh thứ ba – thông qua hội thảo quy mô nhỏ tại các đơn vị đang chi lương và các đơn vị tiềm năng chi lương để trực tiếp giới thiệu và bán chéo sản phẩm. Ngoài ra, chi nhánh có thể tham gia tài trợ, đồng tài trợ cho các sự kiện, chương trình thi đua diễn ra tại địa phương bằng sản phẩm tiền gửi của Agribank. Ví dụ, nếu chương trình dành cho trẻ em từ cấp 2 trở xuống, phần thưởng là sổ tiết kiệm tích lũy với số tiền thưởng làm kỳ hạn ban đầu để phụ huynh tiếp tục tích lũy cho con ở các kỳ hạn tiếp theo; nếu chương trình dành cho người lớn, quà tặng là Thẻ sống khỏe có liên kết với một số trung tâm chăm sóc sức khỏe, nha khoa, làm đẹp... khách hàng sử dụng thẻ thanh toán sẽ được giảm giá như khách hàng thân thiết; hoặc thẻ hưu trí liên kết với BHXH để tự động nhận lương hưu hàng tháng mà không phải đến xã hoặc bưu điện.

4. Kênh thứ tư – thông qua văn hóa ngân hàng – các cán bộ trực tiếp làm việc với khách hàng phải được trang bị đầy đủ kiến thức về sản phẩm và kỹ năng bán hàng; chủ động tư vấn, giới thiệu các sản phẩm tiền gửi vừa phù hợp với khách hàng vừa theo định hướng của chi nhánh. Chi nhánh có thể in áo đồng phục gắn thông điệp cần quảng cáo cho cán bộ bán hàng mặc trong thời gian sự kiện/ chương trình để khách hàng nhận biết. Công nghệ sản phẩm có thể học theo, có thể bị bắt chước song yếu tố con người (văn hóa giao dịch không dễ gì có được) vì vậy cần xây dựng văn hoá giao dịch đặc thù của NHNN sẽ để lại trong lòng khách hàng một hình ảnh riêng có của NHNN.

3.2.2. Giải pháp về tổ chức thực hiện kế hoạch huy động tiền gửi tiết kiệm

3.2.2.2. Thực hiện chính sách quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm

Agribank chi nhánh Kim Thành dựa trên cơ sở các cơ chế, chính sách huy động tiền gửi tiết kiệm của trụ sở chính cần chủ động nghiên cứu đặc điểm môi trường KD tại địa phương để đưa ra các cơ chế, chính sách huy động tiền gửi tiết kiệm phù hợp với đặc điểm KD của mình.

Tại mỗi địa bàn thôn, xã thì chính sách khách hàng, lãi suất, marketing... là khác nhau. Ví dụ: Tại khu trung tâm có thể tăng cường huy động tiền gửi tiết kiệm thông qua các việc phát hành tờ quảng cáo, bảng thông tin, internet...; Tại vùng nông thôn có thể tăng cường huy động thông qua phối hợp với các tổ chức xã hội, như Hội phụ nữ, Đoàn thanh niên, Hội nông dân, Hội cựu chiến binh... để thành lập các tổ tiết kiệm vay vốn đối với các khách hàng vừa vay vốn, vừa gửi vốn vào ngân hàng.

Ngoài ra, chính sách huy động tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng phải bám sát cơ chế chính sách của Đảng và Nhà nước, phù hợp với diễn biến thị trường và thị hiếu của người gửi tiền.

Xây dựng tốt các chính sách khách hàng là nhiệm vụ quan trọng, là yếu tố hàng đầu quyết định sự thành công và phát triển của ngân hàng. Nhất là khi hiện nay có rất nhiều các NHTM và tổ chức tín dụng hoạt động KD dịch vụ tiền tệ, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt hơn, thì khu vực khách hàng càng được mở rộng càng tốt. Vì vậy chiến lược khách hàng của Agribank chi nhánh Hải Dương II cần được xây dựng trên quan điểm hợp tác KD ngày càng sâu rộng với các nhà sản xuất KD trên cơ sở lợi ích trước mắt và lâu dài. Xác định bạn hàng chiến lược lâu dài và khẳng định bạn hàng trước mắt để có quan hệ ngày càng chặt chẽ hơn với các khách hàng, nhất là các khách hàng truyền thống. Để đạt được điều đó Agribank chi nhánh Hải Dương II tiến hành các công việc sau:

Để huy động tiền gửi tiết kiệm có hiệu quả, Agribank chi nhánh Kim Thành cần đổi mới, nâng cao chất lượng và triển khai có hiệu quả các giải pháp phát triển sản phẩm dịch vụ. Cần có chính sách phát triển sản phẩm dịch vụ của ngân hàng nhằm đổi mới, nâng cao chất lượng và phát triển các sản phẩm dịch vụ của mình trên cơ sở triển khai đồng bộ, kịp thời các giải pháp về huy động tiền gửi tiết kiệm và mở rộng cho vay; Tiếp tục nghiên cứu nâng cao chất lượng, hiệu quả các sản phẩm dịch vụ hiện có, đầu tư mở rộng các sản phẩm dịch vụ mới, bảo đảm chất lượng và có tính thương hiệu cao; Xây dựng các gói sản phẩm dịch vụ kết hợp với việc mở rộng cho vay đối với khách hàng,...

Agribank chi nhánh Kim Thành cần chú trọng hơn đến công tác tìm hiểu, nghiên cứu khách hàng để đưa ra các sản phẩm phù hợp với từng đối tượng khách hàng cụ thể. Chú ý cung cấp sản phẩm trọn gói, đảm bảo tính hiệu quả đối với khách hàng và ngân hàng. Với những khách hàng đã có quan hệ tín dụng cần có chính sách khuyến khích mở tài khoản thực hiện dịch vụ thanh toán và các dịch vụ khác. Khảo sát, đánh giá tiềm năng nguồn vốn ở từng thị trường, từng nhóm khách hàng. Có chính sách khách hàng hấp dẫn, linh hoạt đảm bảo cạnh tranh được với các ngân hàng khác trên địa bàn. Chăm sóc khách hàng chiến lược, khách hàng có nguồn tiền gửi lớn tại ngân hàng mình. huy động tiền gửi tiết kiệm đảm bảo lãi suất đầu vào cạnh tranh, tạo được chênh lệch lãi suất huy động và lãi suất cho vay.

Trên cơ sở học hỏi những kinh nghiệm từ các ngân hàng hiện đại trên thế giới, Agribank chi nhánh Hải Dương II cần tiến hành hoàn thiện, điều chỉnh phù hợp với hoạt động Marketing của ngân hàng mình, với tình hình thực tế của nền kinh tế đất nước và hệ thống ngân hàng Việt Nam. Ngân hàng phải xác định con người là nhân tố quan trọng nhất trong việc thực hiện mục tiêu phát triển các sản phẩm ngân hàng nói chung và phát triển các hoạt động Marketing nói riêng. Do đó cần mở rộng và nâng cao công tác đào tạo chuyên viên về Marketing ngân hàng. Ngân hàng có thể liên kết với các trường đại học khối kinh tế đưa nội dung marketing ngân hàng vào giảng dạy sâu hơn. Cùng với đó, ngân hàng có thể tổ chức các buổi hội thảo, trao đổi kinh nghiệm trong nội bộ ngân hàng, mời các chuyên gia Marketing giỏi về giảng dạy, cử các bộ có kinh nghiệm về Marketing theo học những khóa đào tạo chuyên ngành Marketing ngân hàng ở nước ngoài.

Agribank chi nhánh Kim Thành phải luôn chú trọng vào mở rộng thị phần, thu hút nhiều khách hàng mới. Bằng cách tích cực tiếp cận khách hàng mới thiết lập quan hệ tín dụng và thanh toán, đặc biệt là các DN vừa và nhỏ. Đồng thời nắm bắt tốt tình hình lãi suất trên thị trường để điều chỉnh lãi suất cho vay, huy động phù hợp. Tuyên truyền thông qua phương tiện thông tin đại chúng, làm tốt công tác tổ chức khảo sát, đồng thời Chi nhánh cần mở thêm các điểm giao dịch để tăng cường huy động tiền

gửi tiết kiệm và cho vay đối với các DN ngoài quốc doanh, hộ sản xuất KD, hợp tác xã hay các DN vừa và nhỏ đạt kết quả cao.

Để chỉ đạo điều hành công tác huy động tiền gửi tiết kiệm phải gắn với công tác thi đua khen thưởng, kỷ luật nghiêm minh; Agribank chi nhánh Kim Thành phải bám sát các mục tiêu, định hướng của ngành, xây dựng được hệ thống quy chế, văn bản quy định về thi đua đồng bộ, cụ thể rõ ràng, làm căn cứ để các đơn vị thực hiện, các hình thức khen thưởng được linh hoạt, gắn khuyến khích lợi ích vật chất với kết quả thi đua. Phát động các phong trào thi đua trong năm hoạt động, như: Phong trào thi đua hoàn thành kế hoạch, hoàn thành nhiệm vụ; Xây dựng Đơn vị Trong sạch vững mạnh, hội nhập kinh tế; Giới chuyên môn nghiệp vụ; Phát huy sáng kiến cải tiến nghiệp vụ, đẩy mạnh nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ; Xây dựng và phát triển thương hiệu, thực hiện văn hóa DN Ngân hàng,...

3.2.2.2. Thực hiện nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Việc xây dựng một đội ngũ cán bộ vững vàng về trình độ chuyên môn, am hiểu nghiệp vụ, năng lực cao, có phẩm chất đạo đức tốt sẽ không chỉ nâng cao hiệu quả quản lý vốn nói riêng mà còn đảm bảo sự phát triển ổn định, vững mạnh, nhất là đối với những đơn vị hoạt động trong lĩnh vực nhạy cảm như ngân hàng. Chi nhánh cần tập trung đào tạo 3 nội dung: kiến thức, kỹ năng và thái độ.

- Muốn quản lý tốt nghiệp vụ quản lý vốn, cán bộ làm nghiệp vụ phải nắm vững các văn bản, chỉ đạo liên quan của NHNN và NHNo&PTNT Việt Nam, giỏi vi tính, có khả năng phân tích tổng hợp... mới có thể lập kế hoạch và triển khai thực hiện đúng hướng, kịp thời. Muốn tư vấn, bán sản phẩm dịch vụ cho khách hàng, cán bộ bán hàng phải có kiến thức về sản phẩm dịch vụ đó. Muốn làm đúng và chính xác ngay từ đầu, cán bộ phải có kiến thức nghiệp vụ mình đang làm.

- Có kiến thức không vẫn chưa đủ, cán bộ đầu mối quản lý nguồn vốn huy động phải nhạy bén, linh hoạt và có kỹ năng làm việc nhóm vì phải phối hợp với nhiều người, nhiều bộ phận; cán bộ bán hàng muốn bán tốt phải có kỹ năng tư vấn và thuyết phục khách hàng, kỹ năng chăm sóc sau bán.

- Cuối cùng, về thái độ, cán bộ phải thuộc nằm lòng và thực hiện tốt 10 nguyên tắc giao dịch với khách hàng: bảo mật thông tin, đúng giờ, chào, mỉm cười, lắng nghe, lịch sự, chu đáo, xin lỗi nếu làm sai, cảm ơn và chào tạm biệt. Qua giao tiếp, hình ảnh của mỗi nhân viên ngân hàng sẽ phản ánh toàn bộ hình ảnh của ngân hàng. Một hình ảnh đẹp về ngân hàng sẽ là thông điệp tốt không những giữ chân được khách hàng mà còn có thêm những khách hàng mới, tăng hiệu quả kinh doanh của chi nhánh.

Chi nhánh cần thực hiện thường xuyên, nghiêm túc, có kết quả công tác quy hoạch, đánh giá cán bộ, phân công công việc phù hợp với năng lực trình độ cán bộ, xây dựng được đội ngũ cán bộ có phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao, có đủ bản lĩnh và năng lực chuyên môn để hoàn thành tốt công việc đảm nhiệm, quan tâm bồi dưỡng đội ngũ cán bộ chủ chốt.

Trong nội bộ, chi nhánh tiếp tục phát động các phong trào thi đua, các sáng kiến cải tiến nghiệp vụ, tiến hành tổng kết sau mỗi đợt thi đua và có khen thưởng kịp thời đối với những bộ phận, phòng ban, những cá nhân có thành tích xuất sắc. Ban lãnh đạo Chi nhánh cần quan tâm, động viên đến cán bộ nhân viên trong Ngân hàng, tạo cho họ môi trường làm việc thuận lợi với tâm lý thoải mái. Ngoài ra, chi nhánh cần lập kế hoạch cử cán bộ, nhân viên đi tham qua, học tập, trao đổi kinh nghiệm với các Ngân hàng khác trên địa bàn cũng như các Ngân hàng trong hệ thống và Ngân hàng nước ngoài để vừa nâng cao kiến thức, vừa học hỏi thêm những kinh nghiệm về vận dụng.

3.2.2.3. Hiện đại hóa cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý tiền gửi tiết kiệm

Nếu cơ sở vật chất thiết bị không theo kịp các chính sách quản lý, thì các công việc của ngân hàng sẽ vẫn tồn đọng; các hoạt động của ngân hàng trong quản lý vốn không thể tối ưu hóa và bắt kịp nhu cầu của khách hàng. Việc trang bị đầy đủ các thiết bị tiên tiến, phù hợp với phạm vi và quy mô hoạt động, phục vụ kịp thời các nhu cầu khách hàng với chi phí cả hai bên đều có thể chấp nhận được sẽ giúp Ngân hàng tăng cường khả năng cạnh tranh, thực hiện tốt mục tiêu quản lý vốn.

Công nghệ ngân hàng không chỉ bao gồm là những máy móc đơn thuần như thẻ thanh toán, máy rút tiền tự động mà còn là cơ chế thanh toán trong nội bộ ngân hàng hay sử dụng tin học để quản lý các mặt nghiệp vụ trong đó có quản lý kế toán và thanh toán. Trước mắt ngân hàng cần hoàn thiện hệ thống E-Banking nhất là đối với hệ thống kế toán quản lý vốn online và thanh toán qua ngân hàng bởi vì tầm quan trọng của dịch vụ này đối với ngân hàng, nhằm làm tăng vòng quay vốn, tiết kiệm tiền mặt trong lưu thông. Ứng dụng lập mạng thanh toán liên ngân hàng nội bộ tập trung, hệ thống quản lý vốn ngoại tệ tập trung, ứng dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, triển khai ứng dụng thanh toán SWIFT, dịch vụ thẻ ATM đã mở ra nhiều cơ hội hơn cho ngân hàng... Trong việc mở rộng mạng lưới ATM, chi nhánh nên phối hợp với các chi nhánh khác, nghiên cứu để có thể đầu tư lắp đặt những máy ATM thế hệ mới. Hiện nay, nhu cầu an toàn trong việc bảo mật thông tin tăng cao, nên chi nhánh còn cần phải cân nhắc các biện pháp nhằm đảm bảo an toàn cho người giao dịch.

Hơn nữa, dịch vụ ngân hàng điện tử là loại hình dịch vụ bậc cao, đòi hỏi cả bên cung cấp dịch vụ lẫn bên sử dụng dịch vụ phải có sự hiểu biết thấu đáo về chúng, cả về tính năng sử dụng lẫn những rủi ro tiềm ẩn. Chính vì vậy, khi triển khai bất cứ dịch vụ ngân hàng điện tử nào, thì cũng phải chú ý tăng cường sự hiểu biết của ngân hàng (cả về những tiện ích lẫn rủi ro của từng dịch vụ) muốn vậy, phải chú ý nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của các cán bộ nhân viên gắn với cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử. Điều này đặc biệt quan trọng với Agribank, bởi mặc dù Việt Nam có quy mô dân số lớn, song trình độ dân trí còn nhiều hạn chế, đặc biệt là với dân chúng các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa. Sự hiểu biết về dịch vụ ngân hàng của phần lớn dân chúng lại càng bị hạn chế. Đây luôn là rào cản lớn nhất để các ngân hàng thương mại phát triển dịch vụ ngân hàng nói chung, trong đó đặc biệt là với dịch vụ ngân hàng điện tử. Trong điều kiện sự hiểu biết về dịch vụ ngân hàng điện tử của dân chúng bị hạn chế, thì các ngân hàng thương mại phải hết sức cân nhắc về mối quan hệ giữa việc triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử với bảo đảm an toàn cho cả ngân hàng thương mại và người sử dụng dịch vụ, bởi nếu không như vậy thì rủi ro sẽ gia tăng và khi đó khách hàng sẽ bị thiệt hại về tài chính trong khi đó các

ngân hàng thương mại không chỉ bị thiệt hại về tài chính, mà uy tín và thương hiệu cũng sẽ bị sụt giảm.

3.2.3. Giải pháp về kiểm tra, kiểm soát thực hiện kế hoạch tiền gửi tiết kiệm

Nhằm kịp thời phát hiện những tồn tại, thiếu sót để tìm được biện pháp khắc phục hạn chế rủi ro trong hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm, Agribank chi nhánh Kim Thành cần chú ý công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ để nâng cao chất lượng mọi mặt của hoạt động nghiệp vụ và khả năng điều hành của các bộ phận, cụ thể: Ngân hàng cần chỉ đạo, triển khai thực hiện kế hoạch kiểm tra hoạt động KD, đặc biệt là hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm theo định kỳ và đột xuất. Tiếp tục tập trung vào kiểm tra sâu một số lĩnh vực nghiệp vụ huy động tiền gửi tiết kiệm, 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 KD, 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 KD và có biện pháp nâng cao khả năng an toàn trong hoạt động KD 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 KD 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 tiền gửi tiết kiệm. Trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị, chi nhánh cần được đề cao. Trước hết cần xử lý nghiêm cán độ đứng đầu, gắn trách nhiệm người đứng đầu với nhiệm vụ huy động tiền gửi tiết kiệm.

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 tiền gửi tiết kiệm. 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 tiền gửi tiết kiệm tại các chi nhánh, kết hợp cả kiểm soát thường xuyên và kiểm soát đột xuất.

Nội dung kiểm soát huy động tiền gửi tiết kiệm chủ yếu là tình hình thực hiện so với các chỉ tiêu huy động tiền gửi tiết kiệm của toàn hệ thống và các chỉ tiêu huy động tiền gửi tiết kiệm đã giao cho chi nhánh: về quy mô và cơ cấu vốn huy động trong kỳ hoặc tại một thời điểm nhất định; về đảm bảo các chỉ tiêu an toàn của Ngân hàng như tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu, tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung, dài hạn, chi phí huy động tiền gửi tiết kiệm, ... Phản ánh kết quả huy động tiền gửi tiết kiệm của toàn hệ thống, các chi nhánh. Kết quả huy động tiền gửi tiết kiệm do các đơn vị báo cáo theo định kỳ cho ban kế hoạch nguồn vốn để tổng hợp và phân tích lập báo cáo gửi Ban giám đốc để có biện pháp kịp thời can thiệp vào hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm của các Chi nhánh và phòng giao dịch.

- Chú trọng công tác quản trị rủi ro, kiểm tra kiểm soát nội bộ:

Hoạt động KD ngân hàng rất nhạy cảm, có liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế, liên quan đến hoạt động của các DN và các cá nhân. Khi một ngân hàng gặp phải rủi ro lớn, có thể dẫn tới việc người gửi tiền ở ngân hàng hoang mang lo sợ và kéo nhau ồ ạt đến rút tiền ở ngân hàng, làm cho không chỉ ngân hàng gặp rủi ro mà cả hệ thống ngân hàng gặp khó khăn, nền kinh tế - xã hội mất ổn định. Bởi vậy, tiếp tục bổ sung, điều chỉnh chính sách, xây dựng, hoàn thiện các quy trình quản trị rủi ro, hoàn thiện tổ chức và hoạt động kiểm tra kiểm soát nội bộ là các vấn đề cần phải được chú trọng, để tạo niềm tin cho khách hàng, công chúng trong bối cảnh hiện nay.

Hệ thống quản trị rủi ro tín dụng cần tập trung vào việc nâng cao chất lượng phân tích khách hàng, xếp hạng tín dụng, hệ thống phê duyệt và kiểm soát tín dụng. Vận dụng một cách có hiệu quả các mô hình lượng hoá rủi ro tín dụng đã được áp dụng trên thế giới để tạo công cụ hỗ trợ đắc lực trong việc ra quyết định tín dụng đúng đắn.

Tiếp tục cải tiến các mô hình quản trị rủi ro thị trường (hệ thống theo dõi và kiểm soát thanh khoản, rủi ro lãi suất và rủi ro ngoại hối) theo hướng tiên tiến và hiện đại. Hình thành cơ sở dữ liệu phục vụ cho việc phân tích, quản trị rủi ro, ứng dụng công nghệ, sử dụng các phương pháp đo lường rủi ro hiện đại đảm bảo đưa ra những quyết sách điều hành phòng ngừa và hạn chế rủi ro thích hợp, nhanh nhạy, chi phí thấp và hiệu quả cao.

Đi liền với quản trị rủi ro là hoạt động của hệ thống kiểm tra kiểm soát nội bộ. Hệ thống này của chi nhánh cần bảo đảm mức độ đầy đủ, tính hiệu lực và hiệu quả. Công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ không chỉ dừng ở công tác hậu kiểm, dưới hình thức tổ chức từng đợt kiểm tra, phát hiện những sai phạm đã phát sinh, mà cần nâng cao khả năng phát hiện, ngăn ngừa và quản trị rủi ro.

- Triển khai kế hoạch kiểm tra và kiểm soát:

Ngân hàng cần chỉ đạo, triển khai thực hiện kế hoạch kiểm tra hoạt kinh doanh, đặc biệt là hoạt quản lý vốn theo định kỳ và đột xuất. Tiếp tục tập trung vào kiểm tra sâu một số lĩnh vực nghiệp vụ quản lý 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.

- Ban hành quy chế và quy định rõ ràng:

Hoạt động của ngân hàng rất nhạy cảm, có liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế, liên quan đến hoạt động của các doanh nghiệp và các cá nhân. Khi một ngân hàng gặp phải rủi ro lớn, có thể dẫn tới việc người gửi tiền ở ngân hàng hoang mang lo sợ và kéo nhau ồ ạt đến rút tiền ở ngân hàng, làm cho không chỉ ngân hàng gặp rủi ro mà cả hệ thống ngân hàng gặp khó khăn, nền kinh tế - xã hội mất ổn định. Bởi vậy, tiếp tục bổ sung, điều chỉnh chính sách, xây dựng, hoàn thiện các quy trình quản trị rủi ro, hoàn thiện tổ chức và hoạt động kiểm tra kiểm soát nội bộ là các vấn đề cần phải được chú trọng, để tạo niềm tin cho khách hàng, công chúng trong bối cảnh hiện nay.

- Nâng cao trình độ và kỹ năng cho đội ngũ kiểm tra viên:

Tăng cường tập huấn kỹ năng kiểm tra, 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 đầu tư kinh doanh và có biện pháp nâng cao khả năng an toàn trong hoạt động.

- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ quản lý:

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 trụ sở chính đến Chi nhánh trong công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động quản lý vốn. Trách Lập kế hoạch Tổ chức thực hiện nhiệm của người đứng đầu đơn vị, chi nhánh cần được đề cao, trước hết cần xử lý nghiêm cán bộ đứng đầu, gắn trách nhiệm người đứng đầu với nhiệm vụ quản lý vốn, quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm.

3.2.4. Giải pháp khác

3.2.4.1. Giải pháp về chính sách mở rộng mạng lưới và kênh huy động

Để nâng cao hiệu quả hoạt động của mạng lưới và kênh huy động trong việc thực hiện chính sách huy động vốn, Agribank CN Kim Thành cần tập trung giải quyết các vấn đề sau đây:

- Đối với kênh huy động truyền thống

Thứ nhất, đánh giá hoạt động huy động vốn trong thời gian qua, từ đó có các giải pháp cơ cấu, sắp xếp lại để các chi nhánh, phòng giao dịch phát huy tiềm năng, huy động vốn hiệu quả hơn so với các chi nhánh/phòng giao dịch NHTM khác. Cơ cấu lại mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch tại địa bàn đô thị theo đề án tái cơ cấu, mở rộng mạng lưới giao dịch, quy định chuẩn hóa các điểm giao dịch, bảo đảm văn minh, thuận lợi cho khách hàng, khai thác và kinh doanh hiệu quả.

Thứ hai, tập trung khai thác các đại lý/tổ nhóm trung gian trong huy động vốn, ngoài chức năng tổ/nhóm cho vay thu nợ mở rộng thêm nắm bắt nhu cầu sử dụng để tư vấn về sản phẩm dịch vụ ngân hàng (đặc biệt huy động vốn, chuyển tiền kiều hối, bảo an,...), từ đó gia tăng nguồn vốn huy động từ kênh huy động này.

- Đối với kênh huy động hiện đại

Thứ nhất, gia tăng tiện ích dịch vụ mà các NHTM khác đã triển khai hoặc chưa triển khai, từ đó thu hút, khuyến khích khách hàng gửi tiền và sử dụng dịch vụ Agribank. Xây dựng các chính sách phát triển mở rộng hệ thống EDC/POS (Chính sách ưu đãi với các đại lý, đơn vị chấp nhận thẻ; Gia tăng tiện ích của thẻ,...).

Thứ hai, bổ sung thêm tính năng vắn tin lãi suất tiền gửi tiết kiệm, biến động số dư tiền gửi tiết kiệm đối với tiền gửi có kỳ hạn, vắn tin số dư tiết kiệm... qua kênh Mobile Banking. Hoàn thiện các tính năng, giao dịch qua Internet Banking như chuyển khoản, gửi tiết kiệm online và những tiện ích khác để thu hút khách hàng gửi tiền, tăng số dư tiền gửi thanh toán,... từ đó tăng nguồn vốn huy động.

3.2.4.2. Giải pháp về chính sách khách hàng

Để thực hiện tốt chính sách khách hàng, Agribank CN Kim Thành cần tập trung giải quyết các vấn đề sau đây:

Thứ nhất, tiếp tục triển khai Dự án Quản lý quan hệ khách hàng (CRM) để tiếp cận và thực hiện việc chăm sóc khách hàng, cung cấp và quảng bá sản phẩm dịch vụ huy động kết hợp bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác theo hướng một ngân hàng hiện đại.

Thứ hai, đẩy mạnh hoạt động của bộ phận hỗ trợ khách hàng của Agribank Hải Dương, giúp khách hàng được tư vấn từ xa, đây cũng là công cụ để ngân hàng thu thập thông tin khách hàng, từ đó có thể nghiên cứu tâm lý khách hàng theo mỗi phân đoạn thị trường và phân khúc khách hàng, cuối cùng là chăm sóc khách hàng tốt nhất như: giới thiệu các dịch vụ mới cho khách hàng, tư vấn các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, các chương trình khuyến mãi của ngân hàng, gửi thư cảm ơn, chúc mừng khách hàng,...

3.3. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý cấp trên

3.3.1. Kiến nghị với Nhà nước

Để giúp chi nhánh cải thiện cơ cấu kỳ hạn nguồn vốn huy động, đặc biệt là huy động tiền gửi tiết kiệm, giải quyết bài toán thị phần, cơ quan quản lý nhà nước các cấp và NHNN cần:

Một là, kiện toàn hệ thống văn bản pháp luật và thực thi pháp luật; ổn định chính sách kinh tế, giảm thiểu rủi ro về môi trường kinh doanh: ổn định kinh tế vĩ mô, chính sách lãi suất, tiền tệ, thuế quan... để các doanh nghiệp nước ngoài an tâm đầu tư vào Việt Nam.

Hai là, hoàn thiện hệ thống cơ sở hạ tầng, xúc tiến thương mại, ổn định chính trị xã hội, từ đó thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế đối với một số các đơn vị có tiến độ triển khai chậm như khu vực hành chính công, trường học, bệnh viện, vệ sinh môi trường... ở địa phương.

Ba là, tăng cường hợp tác quốc tế trong lĩnh vực đấu tranh, phòng chống tội phạm sử dụng công nghệ cao nói chung và lĩnh vực ngân hàng nói riêng, tranh thủ các khoản tài trợ thiết bị kỹ thuật, công nghệ hiện đại và đào tạo cán bộ trình độ cao; phối hợp các đơn vị có liên quan để giải quyết các yêu cầu xác minh, điều tra tội phạm một cách kịp thời, triệt để.

Bốn là, NHNN cần tăng cường kiểm tra, giám sát chặt chẽ hơn hoạt động của các ngân hàng thương mại, tránh hiện tượng các ngân hàng chạy đua về lãi suất không minh bạch, phá vỡ thị trường lãi suất bình thường gây mất ổn định nền kinh tế. Các trường hợp vi phạm tràn lãi suất huy động, cạnh tranh không lành mạnh cần có chế tài xử phạt nặng để làm gương.

Năm là, triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ đem lại lợi ích cho cả khách hàng, ngân hàng lẫn nền kinh tế xã hội; hơn nữa, để triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử đòi hỏi phải có hạ tầng công nghệ ban đầu đáp ứng yêu cầu đặt ra, mà những hạ tầng ban đầu này đòi hỏi phải có sự đầu tư tập trung. Do vậy, để phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử thì đòi hỏi phải có sự vào cuộc của Nhà nước thông qua triển khai các dự án hạ tầng kỹ thuật công nghệ đáp ứng yêu cầu triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử của các ngân hàng thương mại. Mặt khác, Nhà nước cũng phải triển khai các hoạt động đào tạo nâng cao sự hiểu biết của dân chúng về dịch vụ ngân hàng điện tử, đặc biệt là với dân chúng các vùng nông thôn xa các trung tâm kinh tế lớn.

3.3.2. Kiến nghị với NHNo&PTNT

Một là, triển khai kịp thời các văn bản hướng dẫn về huy động vốn và quản lý

huy động vốn, hoàn thiện các văn bản liên quan đến cơ chế quản lý vốn tập trung theo thông lệ của các NHTM thế giới.

Hai là, xây dựng tích hợp vào chương trình làm việc công cụ tính toán tự động tổng hòa lợi ích của khách hàng (thống kê các sản phẩm dịch vụ khách hàng đang sử dụng; chi nhánh đã thu được bao nhiêu phí dịch vụ, thu nhập ròng từ lãi tiền gửi, tiền vay của khách hàng này trong hai năm gần nhất; dự toán phí dịch vụ và thu nhập ròng từ món tiền gửi tiền vay đang xem xét ưu đãi) để giúp chi nhánh có căn cứ đánh giá khách hàng và xem xét có cần áp dụng ưu đãi cho khách hàng không, ưu đãi ở mức nào là hợp lý. Ý tưởng này đã có từ lâu, nhưng quá trình triển khai còn chậm chạp chưa hiệu quả.

Ba là, nghiên cứu và đưa vào triển khai các sản phẩm công nghệ cao để đón đầu các phân khúc khách hàng trẻ, yêu công nghệ. Để tăng hiệu quả triển khai các sản phẩm dịch vụ mới hoặc chương trình khuyến mãi mới, Trụ sở chính nên xây dựng hình ảnh Agribank thân thiện với người dùng các thế hệ trên Facebook- mạng xã hội đông người dùng nhất Việt Nam. Bên cạnh đó, cũng cần xây dựng trang Fanpage chính thức của Agribank để tương tác với khách hàng nhiều hơn, tăng hiệu ứng truyền thông đến số đông với chi phí thấp.

TIỂU KẾT CHƯƠNG III

Trên cơ sở những kết quả đạt được cũng như những hạn chế và nguyên nhân tồn tại trong huy động vốn của Agribank CN Kim Thành giai đoạn 2022 - 2023 đã phân tích ở chương 2, chương 3 của luận văn đã đưa ra các giải pháp và kiến nghị nhằm tăng cường chính sách huy động vốn tại Chi nhánh. Việc đưa ra các giải pháp này dựa trên nguyên tắc cơ bản là khắc phục điểm yếu, phát huy điểm mạnh của ngân hàng, tận dụng cơ hội, giảm thiểu nguy cơ rủi ro bên ngoài. Mức độ thành công trong việc áp dụng các nhóm giải pháp còn tùy vào một số yếu tố khách quan. Vì vậy tác giả đưa ra một số ý kiến, đề xuất thiết thực đối với NHNN và Agribank để tạo cơ chế, động lực cho chi nhánh thúc đẩy hoạt động kinh doanh một cách tự chủ và bền vững.

KẾT LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu về thực trạng quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Chi nhánh huyện Kim Thành Hải Dương II, ta nhận thấy tầm quan trọng của chính sách huy động vốn đối với hoạt động ngân hàng. Chính sách này đóng vai trò then chốt trong việc đáp ứng nhu cầu vốn cho các hoạt động đầu tư và phát triển kinh tế - xã hội.

Phân tích kết quả thực hiện chính sách quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Chi nhánh huyện Kim Thành Hải Dương II trong giai đoạn 3 năm 2021, 2022, 2023 cho thấy sự quan tâm và nỗ lực của Ban Lãnh đạo trong việc tăng cường công tác huy động vốn. Điều này thể hiện qua việc ban hành và thực thi các chính sách, cơ chế linh hoạt và thực tiễn. Mặc dù đối mặt với một số thách thức như kế hoạch huy động vốn có mức độ thách thức cao, nhưng vẫn đạt được kết quả khả quan và vượt kế hoạch.

Tuy nhiên, chi nhánh vẫn cần tiếp tục hoàn thiện chính sách quản lý huy động tiền gửi tiết kiệm. Điều này bao gồm việc cải thiện cơ chế điều hành và sản phẩm huy động vốn, mở rộng mạng lưới và kênh huy động, cũng như nâng cao chất lượng đội ngũ làm việc. Các giải pháp được đề xuất trong tiểu luận này sẽ cung cấp cơ sở cho ngân hàng tiếp tục phát triển và đáp ứng nhu cầu của thị trường trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Agribank (2011), *Cẩm nang huy động vốn*, Hà Nội.
2. Agribank (2011), *Sổ tay tín dụng*, Hà Nội.
3. Agribank Hải Dương II (2022), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh năm 2022*, Hải Dương.
4. Agribank Hải Dương II (2022), *Thông báo lãi suất huy động và danh mục các sản phẩm huy động hiện hành của Chi nhánh năm 2022*, Hải Dương.
5. Agribank Hải Dương II (2023), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh năm 2023*, Hải Dương.
6. Phan Thị Thu Hà (2009), *Quản lý Ngân hàng thương mại*, NXB Giao thông vận tải, Hà Nội.
7. Phan Thị Thu Hà (2013), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
8. Từ Thị Đức (2019) “*Nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Cao Bằng*”, Luận văn Thạc sĩ Tài chính Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.
9. Đường Thị Thanh Hải (2014), “*Nâng cao hiệu quả huy động vốn*”, Tạp chí Tài chính số 5 - 2014.
10. Nguyễn Thị Thu Hằng (2015), “*Huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên*”, Luận văn thạc sĩ Tài chính Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội.
11. Nguyễn Thị Lê Hoa (2017), “*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, Học viện Ngân hàng.
12. Lê Bá Khánh Hoàng (2018), “*Hoàn thiện hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hưng Yên*”, Luận văn Thạc sĩ Trường Đại học Thương mại.

13. Nguyễn Mạnh Hùng (2016), “*Tăng cường huy động vốn dân cư của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Bình*”, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Thương Mại.

14. Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2013), *Giáo trình Quản lý học*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

15. Ngân hàng Nhà nước (2014), Thông tư số 36/2014/TT-NHNN về việc Quy định các giới hạn tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của các TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, Hà Nội.

16. Nguyễn Thị Phương Liên (2022). *Cải thiện huy động tiền gửi với hệ thống ngân hàng*, Tạp chí Diễn đàn Doanh nghiệp.

17. Nguyễn Thị Mùi, Trần Cảnh Toàn (2011), *Giáo trình Quản trị Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội.

18. Nguyễn Văn Ngọc (2012), *Tiền tệ ngân hàng và thị trường tài chính*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

19. Quốc hội (2010), Luật các Tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010, Hà Nội.

20. Quốc hội (2013), Luật số 32/2013/QH13 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thuế thu nhập doanh nghiệp ngày 19/06/2013, Hà Nội.

21. Lê Thị Thanh Quyền (2016), “*Hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ*”, Luận văn Thạc sĩ Trường Học viện Ngân hàng.

22. Nguyễn Văn Tiến (2013), *Giáo trình Nguyên lý và Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Thống Kê, Hà Nội.

23. Huỳnh Tấn Thành (2017), “*Hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương*”, Luận văn Thạc sĩ Trường Học viện Tài Chính.

24. Nguyễn Bích Thủy (2016), “*Quản lý hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công thương*”, Luận Văn Thạc sĩ Đại học quốc gia Hà Nội.

24. Đoàn Thị Thùy Trang (2015), “*Phân tích tình hình huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á chi nhánh Đắk Lắk*”, Luận văn Thạc sĩ Quản lý Kinh tế, Trường Đại học Đà Nẵng.