



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ ĐÀ NẴNG

**LÊ ĐĂNG MẠNH**

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH  
HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ  
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH QUẬN CẨM  
LỆ, ĐÀ NẴNG**

**TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP  
THẠC SĨ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG**

**Mã số: 8340201**

**Đà Nẵng- Năm 2024**

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

Người hướng dẫn Khoa học: TS. Đinh Bảo Ngọc

Phản biện 1:.....

Phản biện 2:.....

Đề án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp thạc sĩ  
Tài chính – Ngân hàng họp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà  
Nẵng vào ngày ... tháng ... năm 2024.

Có thể tìm hiểu đề án tại:

- Trung tâm Thông tin-Học liệu, Đại học Đà Nẵng.
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

## Mở đầu

### 1. Tính cấp thiết của đề án

Huy động tiền gửi cá nhân, đặc biệt là tiền gửi tiết kiệm đóng một vai trò quan trọng trong hoạt động của các ngân hàng thương mại vì nguồn tiền gửi tiết kiệm là một nguồn vốn cơ bản, cốt lõi, có tính ổn định cao. Trong giai đoạn hiện nay, khi sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng với nhau và giữa hệ thống ngân hàng với các định chế tài chính trung gian khác đang diễn ra với cường độ và phạm vi ngày càng lớn thì hoạt động huy động tiền gửi của các ngân hàng thương mại đang ngày càng phải đối diện với nhiều thách thức cần phải được giải quyết.

Trong xu hướng đẩy mạnh sang hoạt động bán lẻ, Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam đã rất coi trọng hoạt động huy động tiền gửi cá nhân. Với Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn – Chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng giai đoạn 2021-2023, nguồn vốn huy động nói chung và nguồn vốn huy động từ hoạt động nhận tiền gửi nhóm khách hàng cá nhân của Agribank Quận Cẩm Lệ đang bị suy giảm dần ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả kinh doanh của chi nhánh. Năm 2020 vốn huy động từ nhận tiền gửi của Agribank Quận Cẩm Lệ đạt 2.878 tỷ đồng, năm 2021 đạt 3.244 tỷ đồng nhưng lại sụt giảm mạnh vào năm 2022 chỉ còn 2.440 tỷ đồng. Thêm vào đó dịch vụ hậu mãi cho những khách hàng lớn còn yếu, chi phí đầu tư cho quảng cáo tuyên truyền các sản phẩm tiền gửi còn ít, đội ngũ cán bộ phụ trách chăm sóc và tìm kiếm khách dịch vụ hậu mãi cho những khách hàng lớn còn yếu, chi phí

đầu tư cho quảng cáo tuyên truyền các sản phẩm tiền gửi còn ít, đội ngũ cán bộ phụ trách chăm sóc và tìm kiếm khách. Vì vậy cần có những biện pháp thiết thực hơn trong thời gian tới để đảm bảo sự ổn định và tăng trưởng bền vững cho nguồn vốn huy động từ hoạt động này, đồng thời tăng khả năng cạnh tranh, hoàn thành mục tiêu kỳ vọng của chi nhánh.

Về địa bàn dân cư, quận Cẩm Lệ chủ yếu là cá nhân buôn bán nhỏ lẻ, ngoài ra còn gần khu công nghiệp Hoà Cẩm, Tổng công ty cổ phần dệt may Hoà Thọ với lượng công nhân lớn, nên đây cũng là địa phương có nhiều thuận lợi và tiềm năng phát triển các dịch vụ bán lẻ trong đó có dịch vụ nhận tiền gửi khách hàng cá nhân. Xuất phát từ những lý do trên tôi chọn đề tài ***“Hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng”*** để nghiên cứu đề án tốt nghiệp của mình.

## **2. Nhiệm vụ nghiên cứu của đề án**

Đề án nghiên cứu giải quyết được những vấn đề sau:

- Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động nhận tiền gửi của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng trong thời gian từ 2021-2023.

- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và

Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Cẩm Lệ Nam Đà Nẵng.

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề án**

**Đối tượng nghiên cứu của đề án:** Đối tượng nghiên cứu của đề án là: Hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn – Chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng. Các đối tượng nghiên cứu cụ thể:

- Cán bộ nhân viên kế toán trong Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ.

- Khách hàng cá nhân tham gia vào hoạt động nhận tiền gửi của ngân hàng tại Agribank Chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng.

#### **Phạm vi nghiên cứu của đề án**

\* Về nội dung nghiên cứu:

Phân tích các vấn đề liên quan đến hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng.

\* Về không gian:

Đề án được nghiên cứu tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng

\* Về thời gian:

Dữ liệu được sử dụng phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân trong khoảng thời gian từ năm 2021 đến năm 2023.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu của đề án**

Đề án sử dụng một số phương pháp sau:

\* Phương pháp thu thập, và xử lý dữ liệu

- Thông qua đọc các các luận văn, tài liệu, các bài báo nghiên cứu khoa học, các giáo trình liên quan idến hoạt động nhận tiền gửi KHCN tại NHTM để hình thành nên cơ sở lý luận về hoạt động nhận tiền gửi KHCN tại NHTM

- Quan sát các cán bộ kế toán, giao dịch viên làm việc từ tư vấn khách hàng, thuyết phục khách hàng, tốc độ làm việc; phỏng vấn nhanh để nắm bắt, hiểu rõ được hoạt động nhận tiền gửi KHCN tại Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ Nam Đà Nẵng cũng như phong cách làm việc của nhân viên.

- Thực hiện khảo sát ý kiến đối với Cán bộ tại kế toán nhằm tìm hiểu về quy trình nghiệp vụ huy động vốn, các sản phẩm, chất lượng dịch vụ hoạt động nhận tiền gửi KHCN, những nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động nhận tiền gửi KHCN, những đánh giá về thực trạng huy động vốn KHCN, những hạn chế trong hoạt động huy động vốn của KHCN và cách khắc phục những hạn chế đó.

- Tiến hành phỏng vấn, khảo sát ý kiến của các khách hàng gửi tiền tại Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ Nam Đà Nẵng bằng phiếu khảo sát và phỏng vấn trực tiếp để từ đó đánh giá được mức độ hài lòng của khách hàng, đánh giá được chất lượng sản phẩm, phong cách làm việc của nhân viên,... Qua đó, có góc nhìn toàn diện hơn về

thực trạng hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại chi nhánh và cũng là cơ sở để đề xuất các khuyến nghị, giải pháp.

\* Phương pháp phân tích, so sánh, đối chiếu, tổng hợp

## **5. Kết cấu của đề án**

Ngoài phần lời cam đoan, lời cảm ơn, danh mục các từ viết tắt, danh mục bảng biểu, mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo đề án gồm 2 phần chính:

Chương 1: Tình hình thực tế về hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Cẩm Lệ Nam Đà Nẵng.

Chương 2: Tổ chức giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Cẩm Lệ Nam Đà Nẵng.

## **CHƯƠNG 1: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH QUẬN CẨM LỆ, ĐÀ NẴNG**

### **1.1. BỐI CẢNH HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH QUẬN CẨM LỆ, ĐÀ NẴNG**

#### ***1.1.1. Bối cảnh bên trong***

\* Về cơ sở vật chất kỹ thuật:

\* Về các sản phẩm:

\* Về công nghệ :

\* Về đội ngũ lao động

### **1.1.2. Bối cảnh bên ngoài**

\* Tình hình kinh tế trên địa bàn

\* Mức độ cạnh tranh trên địa bàn

\* Đặc điểm khách hàng cá nhân trên địa bàn

## **1.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẬN CẨM LỆ, ĐÀ NẴNG**

### **1.2.1 Giới thiệu về các sản phẩm tiền gửi KHCN tại Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng**

#### **- Tiền gửi thanh toán**

Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ triển khai mở tài khoản thanh toán số đẹp đối với cả đối tượng khách hàng tổ chức và khách hàng cá nhân với nhiều mức giá phù hợp với từng nhu cầu của khách hàng. Điều này không những tăng thu nhập cho chi nhánh mà mặt khác còn thu hút được lượng khách mở tài khoản thanh toán, góp phần tăng vốn khách hàng cá nhân.

#### **- Các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm:**

+ Tiền gửi tiết kiệm online

+ Tiền gửi tiết kiệm tự động

+ Tiền gửi tiết kiệm lãi lũy định kỳ



+ Tiền gửi tiết kiệm an sinh, tiền gửi tiết kiệm học đường

+ Bên cạnh đó, nắm bắt được nhu cầu đa dạng của khách hàng nên trong thời gian vừa qua, chi nhánh cũng đã xây dựng và triển khai nhiều chương trình, sản phẩm tiền gửi tiết kiệm dự thưởng hấp dẫn như: “Sinh lợi an toàn – hàng ngàn giải thưởng”. “Gửi tiền trúng lớn cùng Agribank”, “Cào trúng thưởng -tròn niềm vui”,...

### ***1.2.2 Mục tiêu hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng***

- Duy trì tăng trưởng hợp lý, có chất lượng, phù hợp với yêu cầu phát triển hệ thống ngân hàng và kinh tế, xã hội của đất nước.

- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống cơ chế nghiệp vụ tạo hành lang thuận lợi cho hoạt động kinh doanh và phát triển hệ thống Agribank.

- Mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch trực thuộc cần phải thực hiện đúng các quy định của Agribank, đặc biệt chú trọng về cơ sở vật chất, mặt bằng hoạt động, vị trí, trang thiết bị...

- Định hướng mục tiêu hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ giai đoạn 2021-2023

- Hàng năm, thực hiện chỉ tiêu giao kế hoạch huy động tiền gửi của hội sở chính là tăng từ 25 đến 30%. Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ đề ra mục tiêu tăng trưởng trong huy động tiền gửi cá nhân của chi nhánh là 30%.

- Một trong những mục tiêu quan trọng trong huy động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân năm 2023 là nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

- Mục tiêu đã được xác định rõ ràng về mặt định lượng nhưng chưa có giải pháp về mặt chất lượng dịch vụ.

- Định kỳ thực hiện các cuộc khảo sát ý kiến khách hàng sử dụng sản phẩm tiền gửi cá nhân để từ đó tiếp tục phát huy những mặt đạt được, đồng thời khắc phục những mặt chưa đạt được.

### ***1.2.3 Các giải pháp để thực hiện huy động vốn của khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng***

- Vận dụng chính sách lãi suất tiền gửi cá nhân
- Thực hiện giải pháp đảm bảo an toàn tiền gửi của khách hàng
- Thực hiện chính sách chăm sóc khách hàng
- Kênh phân phối dịch vụ
- Hoạt động tuyên truyền quảng cáo
- Thực hiện giải pháp công nghệ

### ***1.2.2. Kết quả hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng***

- Quy mô tiền gửi khách hàng cá nhân: Đây là chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động của nhận tiền gửi KHCN và được đánh giá qua hai chỉ tiêu:

- + Số dư nhận tiền gửi khách hàng cá nhân:
- + Số lượng khách hàng tiền gửi khách hàng cá nhân:

- Cơ cấu tiền gửi khách hàng:
- + Cơ cấu tiền gửi cá nhân theo loại tiền:
- + Cơ cấu tiền gửi cá nhân theo kỳ hạn
- + Cơ cấu tiền gửi cá nhân theo mục đích:
- Chi phí huy động nhận tiền gửi:

Chi phí hoạt động nhận tiền gửi cá nhân là toàn bộ chi phí ngân hàng bỏ ra trong quá trình huy động tiền gửi cá nhân. Chi phí hoạt động tiền gửi cá nhân bao gồm 2 phần: Chi phí trả lãi (trả lãi suất huy động) và chi phí phi lãi Chi trả lãi chiếm phần lớn trong chi phí huy động, ngoài ra là các chi phí phi lãi như: Chi phí lương công nhân viên, chi phí quảng cáo marketing, chi phí máy móc địa điểm, cơ sở hạ tầng,

**Bảng 1.7. Chi phí huy động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại ngân hàng Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng giai đoạn 2021-2023**

*DVT: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tốc độ tăng	
				2022/2021	2023/2021
Tổng tiền gửi	3.224	2.440	3.860	-24.32	58.20
Chi phí trả lãi	190	129	178	-32.11	37.98
Chi phí phải trả bình quân	5,9	5,3	4,5	-	-

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết 2021-2023 của Agribank chi nhánh Quận*

*Cẩm Lệ)*

- Chất lượng dịch vụ trong hoạt động nhận tiền gửi cá nhân tại NHTM

### **1.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẬN CẨM LỆ, ĐÀ NẴNG**

#### ***1.3.1. Kết quả đạt được***

- Quy mô nguồn vốn huy động được từ lượng vốn lớn trong dân cư nhờ đó nguồn vốn huy động nhận tiền gửi cá nhân các năm không ngừng tăng lên, ngày càng khẳng định được vị trí của chi nhánh trên địa bàn.

- Thị phần của chi nhánh luôn ổn định trong các năm qua.

- Hoạt động nhận tiền gửi đóng góp rất nhiều vào thu nhập từ lãi của chi nhánh.

#### ***1.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.***

##### ***a) Hạn chế***

- Cơ cấu tiền gửi cá nhân theo kỳ hạn tại chi nhánh còn bất hợp lý.

- Việc marketing trong lĩnh vực huy động vốn từ nhận tiền gửi khách hàng cá nhân của chi nhánh chưa thực sự được quan tâm và chú trọng.

- Về chính sách chăm sóc khách hàng của chi nhánh hiện nay còn nhiều bất cập, còn sự chông chéo và trùng lặp giữa các bộ phận.

*b) Nguyên nhân*

- \* Nguyên nhân chủ quan
- \* Nguyên nhân khách quan

**CHƯƠNG 2: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH QUẬN CẨM LỆ, ĐÀ NẴNG**

**2.1 MỤC TIÊU CỦA HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẬN CẨM LỆ, ĐÀ NẴNG**

- Đạt được mục tiêu về quy mô huy động tiền gửi.
- Điều chỉnh sao cho phù hợp với các yêu cầu cụ thể nhất định phù hợp với tình hình hoạt động của ngân hàng, hợp lý hóa cơ cấu huy động tiền gửi (về chiều dài kỳ hạn, về loại tiền huy động...).
- Nâng cao chất lượng sản phẩm huy động vốn.
- Chi phí huy động vốn bình quân đáp ứng được các mục tiêu kinh doanh của ngân hàng và phù hợp với chiến lược kinh doanh tổng thể của ngân hàng trong từng thời kỳ.
- Tốc độ nhận tiền gửi cá nhân bình quân hàng năm đạt tăng trưởng tối thiểu 20%-25%.
- Đa dạng hoá các hình thức huy động.

- Triển khai các chương trình huy động từ dân cư với sản phẩm đa dạng, chính sách phù hợp, đảm bảo tốc độ tăng trưởng nhận tiền gửi từ dân cư tối đa.

## **2.2. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẬN CẨM LỆ, ĐÀ NẴNG**

### ***2.2.1. Căn cứ pháp lý***

- Điều 2 Quy chế về tiền gửi tiết kiệm ban hành kèm theo Quyết định số 1160/2004/QĐ-NHNN quy định bên nhận tiền gửi là các tổ chức tín dụng được thành lập và hoạt động theo Luật các tổ chức tín dụng. Các tổ chức khác có hoạt động ngân hàng được pháp luật cho phép nhận tiền gửi tiết kiệm. Trong quan hệ này có thể coi TCTD nhận tiền gửi là bên đi vay.

- Khoản 1 Điều 3 Quy chế về tiền gửi tiết kiệm ban hành kèm theo Quyết định 1160/2004/QĐ-NHNN ngày 13/9/2004, Tiền gửi tiết kiệm bằng đồng Việt Nam: đối tượng gửi tiền tiết kiệm chỉ có thể là cá nhân Việt Nam, cá nhân nước ngoài đang sinh sống và hoạt động hợp pháp tại Việt Nam.

Tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ: khoản 2 Điều 3 Quy chế về tiền gửi tiết kiệm ban hành kèm theo Quyết định 1160/2004/QĐ-NHNN ngày 13/9/2004 quy định đối tượng được tham gia gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ là cá nhân cư trú tại Việt Nam.

- Thông tư 23/2014/TT-NHNN chỉnh sửa Quy chế mở và sử dụng tài khoản tiền gửi, theo quy định cũ tại điểm a khoản 2 Điều 2:

“đối với người chưa thành niên, mọi thủ tục và sử dụng tài khoản tiền gửi phải thực hiện thông qua giám hộ, người đại diện theo pháp luật”

- Quyết định 1160/2004/QĐ-NHNN ban hành Quy chế về tiền gửi tiết kiệm do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ban hành

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế về tiền gửi tiết kiệm”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2005 và thay thế các Quyết định sau đây của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước: Quyết định số 30/NH-QĐ ngày 17/3/1989 về việc ban hành Thẻ lệ tiết kiệm, Quyết định số 72/NH-QĐ ngày 31/5/1989 về việc bổ sung Thẻ lệ tiền gửi tiết kiệm, Quyết định 167/QĐ-NH1 ngày 26/8/1993 về việc ban hành Thẻ lệ tiền gửi tiết kiệm một nơi lĩnh ra nhiều nơi, Quyết định số 15/QĐ-NH1 ngày 02/02/1994 về việc ban hành Thẻ lệ tiết kiệm xây dựng nhà ở; Quyết định số 39/2000/QĐ-NHNN7 ngày 24/01/2000 về chế độ tiết kiệm bằng ngoại tệ.

Điều 3. Các khoản tiền gửi tiết kiệm gửi trước ngày Quyết định này có hiệu lực nhưng chưa đến hạn thanh toán thì tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm và người gửi tiền tiếp tục thực hiện theo các thỏa thuận đã cam kết cho đến khi đến hạn thanh toán tiền gửi tiết kiệm hoặc thỏa thuận thực hiện theo các quy định tại Quy chế về tiền gửi tiết kiệm ban hành theo Quyết định này.

Điều 4. Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước; Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố; Chủ tịch Hội đồng quản trị, Tổng giám đốc (Giám đốc) tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm và người gửi tiền chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

### ***2.2.2. Định hướng phát triển của Agribank chi nhánh***

#### ***Quận Cẩm Lệ***

Xây dựng Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ trở thành ngân hàng hàng đầu trên địa bàn về chất lượng sản phẩm, dịch vụ và phong cách phục vụ khách hàng. Hướng tới là ngân hàng bán lẻ tốt nhất, phục vụ tốt đối tượng khách hàng cá nhân. Lấy an toàn, chất lượng và hiệu quả là mục tiêu hàng đầu

Toàn chi nhánh tập trung mọi nỗ lực phấn đấu hoàn thành xuất sắc kế hoạch kinh doanh Agribank giao và do chi nhánh đề ra gây phần xây dựng Agribank chi nhánh Quận Cẩm Lệ phấn đấu trở thành ngân hàng có chất lượng, hiệu quả hàng đầu tại Việt Nam. Xây dựng tạo lập một môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, cơ hội nghề nghiệp và lợi ích xứng đáng cho mọi nhân viên và là chi nhánh ngân hàng tiên phong trong hoạt động phát triển cộng đồng. Phát triển nhanh nguồn nhân lực có chất lượng cao, nâng cao năng suất.

Về hoạt động tín dụng, Agribank sẽ kiểm soát tăng trưởng tín dụng phù hợp với qui mô và cơ cấu kỳ hạn của nguồn vốn cũng như tuân thủ theo chỉ đạo điều hành của NHNN trong từng thời kỳ;



đảm bảo tăng trưởng tín dụng thấp hơn tăng trưởng huy động vốn từ 3% đến 4%. Cụ thể là tăng trưởng tín dụng bình quân 10%/năm và tăng trưởng huy động vốn bình quân 15%/năm. Đồng thời với tăng trưởng tín dụng, nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát tỷ lệ nợ xấu dưới 2% vào đến năm 2025. Phát triển tín dụng gắn liền với an toàn và hiệu quả. Tăng cường tập trung quản trị rủi ro, kiểm soát được rủi ro trong hoạt động cấp tín dụng. Tập trung phát triển các sản phẩm dịch vụ bán lẻ phục vụ đối tượng các khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Tích cực tìm kiếm, phát hiện các khách hàng tốt, những dự án có hiệu quả đặc biệt là ở những ngành có thế mạnh, có lợi thế so sánh của địa bàn để đầu tư vốn và cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Xây dựng chiến lược nhận tiền gửi giai đoạn 2025-2030 tăng trưởng bình quân tối thiểu 15%, trong đó tăng trưởng nhận tiền gửi từ nhóm khách hàng dân cư là 20%. Tăng trưởng bình quân tín dụng giai đoạn 2025-2030 tối thiểu 10%. Thu nhập ròng tăng trưởng bình quân tối thiểu 20%. Chênh lệch thi chỉ tăng trưởng bình quân 25%-30%. Tuân thủ sự chỉ đạo của NHNN trong điều hành chính sách tiền tệ.

Agribank xác định 2 chiến lược cốt lõi:

Chiến lược cạnh tranh hỗn hợp: phát huy điểm mạnh, khắc phục những điểm yếu, tận dụng các cơ hội nhằm củng cố nội lực của Agribank, hướng đến khác biệt hóa và tối ưu hóa chi phí nhờ lợi thế về quy mô hiện có. Chiến lược này hướng đến 9 giải pháp trọng tâm: (i) Nâng cao chất lượng đội ngũ, (ii) Khai thác và tối ưu công nghệ,

(iii) Cải thiện văn hóa doanh nghiệp, (iv) Cải tiến quy trình, thủ tục hưởng đến khách hàng, (v) Tăng năng suất lao động, (vi) Tăng nghiên cứu phát triển sản phẩm và định hướng thị trường, (vii) Duy trì thị phần và phát triển nhóm khách hàng ưu việt, (viii) Gia tăng giá trị trọn đời khách hàng, (ix) Nâng cao hiệu quả hoạt động. Tất cả các mục tiêu nêu trên nhằm khai thác hiệu quả lợi thế về quy mô mà Agribank hiện có.

Chiến lược thâm nhập thị trường trong thời gian tới tại ngân hàng: Chiến lược này dựa trên cơ sở tận dụng các lợi thế của Agribank trên nền tảng các sản phẩm chủ lực hiện có nhằm tiếp tục thâm nhập các phân khúc khách hàng chính hiện tại của Agribank. Chiến lược này hướng đến 4 mục tiêu trọng tâm sau: (i) Tăng trưởng quy mô hoạt động và thị phần, (ii) Nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu, (iii) Cải thiện cơ cấu khách hàng, (iv) Nâng cao hiệu quả hoạt động.

## **2.3. NỘI DUNG GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẬN CẨM LỆ, ĐÀ NẴNG**

### ***2.3.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực***

#### **\* Mục tiêu của giải pháp**

- Giải pháp góp phần cải thiện dịch vụ nhận tiền gửi của khách hàng
- Giúp tăng cường hiệu quả vận hành
- Giải pháp góp phần phát triển sản phẩm và dịch vụ mới

- Giúp ngân hàng quản lý rủi ro tốt hơn
- Giải pháp sẽ làm tăng cường chiến lược tiếp thị và bán chéo sản phẩm
- Nâng cao uy tín và thương hiệu
- Ngoài ra giải pháp sẽ làm tăng khả năng thích ứng và đổi mới trong bối cảnh 4.0

Tóm lại, nguồn nhân lực chất lượng cao không chỉ nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn giúp ngân hàng tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường.

**\* Căn cứ đề xuất:**

- Xuất phát từ hạn chế trong quá trình giao dịch, tỷ lệ khách hàng chưa hài lòng và chưa được giải đáp thắc mắc của mình vẫn cao.
- Xuất phát từ hạn chế cơ cấu tiền gửi cá nhân theo kỳ hạn tại chi nhánh còn bất hợp lý.
- Căn cứ vào mục tiêu và định hướng phát triển trong thời gian tới tại ngân hàng.

**\* Nội dung giải pháp**

- Chú trọng công tác đào tạo và nâng cao năng lực cán bộ
- Xây dựng văn minh giao tiếp khách hàng
- Áp dụng phương pháp trả lương dựa trên hiệu quả công việc
- Chú trọng trong công tác tuyển dụng

**\* Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp:**

- *Điều kiện về công nghệ*

- Điều kiện về tài chính
- Điều kiện về tổ chức và quản lý
- Điều kiện về nhân lực

### **2.3.2. Đẩy mạnh công tác truyền thông**

#### **\* Mục tiêu của giải pháp**

- Góp phần tăng lượng vốn huy động.
- Đa dạng hóa nguồn vốn.
- Góp phần nâng cao nhận diện và hình ảnh thương hiệu.
- Giúp ngân hàng cải thiện khả năng cạnh tranh.
- Đảm bảo các điều kiện về điều kiện tổ chức như trên sẽ giúp ngân hàng triển khai các chiến dịch tuyên truyền quảng cáo một cách hiệu quả, từ đó thu hút và huy động vốn từ khách hàng một cách tối ưu.

#### **\* Căn cứ đề xuất:**

- Xuất phát từ hạn chế việc marketing trong lĩnh vực huy động vốn từ nhận tiền gửi khách hàng cá nhân của chi nhánh chưa thực sự được quan tâm và chú trọng.

- Thực tế hiện nay công tác quảng cáo và tiếp thị tại chi nhánh chưa đạt được hiệu quả cao do trong suốt thời gian qua công tác này chưa được chi nhánh thực sự quan tâm và chú trọng.

- Xuất phát từ nguyên nhân hạn chế về công tác tuyên truyền quảng cáo chưa được đẩy mạnh.

- Căn cứ vào chiến lược thâm nhập thị trường trong thời gian tới tại ngân hàng.

**\* Nội dung giải pháp:**

- Thay đổi và đổi mới trong phương pháp quảng cáo truyền thông hiện nay của chi nhánh

- Về việc tổ chức các hình thức bốc thăm và trao giải thưởng có giá trị cao cho các sản phẩm tiền gửi cá nhân dự thưởng.

- Tăng cường các hoạt động quảng cáo.

- Bên cạnh việc quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng thì chi nhánh có thể áp dụng hình thức quảng cáo trực tiếp bằng tờ rơi.

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

**\* Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp:**

- *Điều kiện về nhân lực*

- *Điều kiện về các chi phí liên quan đến công tác tuyên truyền quảng cáo bao*

- *Điều kiện về cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin*

**2.3.3. Hoàn thiện chính sách chăm sóc khách hàng**

**\* Mục tiêu của giải pháp**

- Nhằm tạo cho khách hàng cảm giác là mình rất quan trọng đối với ngân hàng và luôn được ưu tiên khi đến giao dịch với ngân hàng. Khi khách hàng cảm thấy hài lòng với dịch vụ, họ có xu hướng

gắn bó và sử dụng nhiều sản phẩm và dịch vụ hơn từ ngân hàng, tạo ra mối quan hệ lâu dài và bền vững.

- Góp phần tăng doanh thu.

- Thu hút khách hàng mới.

- Góp phần nâng cao danh tiếng và hình ảnh thương hiệu ngân hàng.

**\* Căn cứ đề xuất**

- Căn cứ vào hạn chế về chính sách chăm sóc khách hàng của chi nhánh hiện nay còn nhiều bất cập, còn sự chồng chéo và trùng lặp giữa các bộ phận.

- Căn cứ vào định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Quận Cẩm Lệ Nam Đà Nẵng trong thời gian tới.

- Căn cứ vào định hướng trong hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh Quận Cẩm Lệ Nam Đà Nẵng trong thời gian tới.

**\* Nội dung giải pháp:**

- Chủ động và triển khai tốt các chương trình chăm sóc, tri ân khách hàng theo hướng dẫn của hội sở chính và của chi nhánh.

- Đẩy mạnh công tác chăm sóc khách hàng đạt hiệu quả cao phù hợp với chi phí đầu tư chi nhánh

- Mở rộng dịch vụ quỹ lưu động, giao dịch với khách hàng lớn tại địa điểm do khách hàng chỉ định.

- Ngân hàng phải có một chính sách khách hàng và bán hàng dài hạn.

- Bên cạnh đó ngân hàng cần kết hợp với các chính sách tiếp thị, quảng cáo nhằm làm tăng tính tiện ích của sản phẩm đối với từng đối tượng khách hàng.

- Ngoài ra, Agribank chi nhánh quận Cẩm Lệ nên phân khúc khách hàng để triển khai các sản phẩm huy động vốn phù hợp bao gồm các chính sách phục vụ, chăm sóc, tiếp thị...

**\* Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp:**

- *Điều kiện về nhân lực:*

+ *Điều kiện về tài chính*

- *Điều kiện về cơ sở vật chất*

## **KẾT LUẬN**

Ngân hàng Nông nghiệp chi nhánh quận Cẩm Lệ - Đà Nẵng đã thực hiện được nhiều thành tích quan trọng trong việc tiếp nhận tiền gửi cá nhân, góp phần tăng trưởng nguồn vốn cho chi nhánh và đóng góp xác thực trong hoạt động ngân hàng cũng như sự phát triển kinh tế - xã hội tại khu vực Thành phố Đà Nẵng. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện tại, để đạt được các mục tiêu tăng trưởng nguồn vốn, tín dụng và mở rộng thị phần đã được đề ra, chi nhánh cần có những giải pháp phù hợp. Với mong muốn góp phần hoàn thiện hoạt động tiếp nhận tiền gửi cá nhân tại

chi nhánh và đáp ứng nhu cầu vốn cho nền kinh tế, tác giả đã tập trung nghiên cứu các vấn đề và đã hoàn thành các nhiệm vụ cơ bản:

Trên cơ sở những phân tích thực trạng về hoạt động nhận tiền gửi cá nhân tại Agribank chi nhánh quận Cẩm Lệ ở chương 1, trong chương 2 tác giả đã trình bày mục tiêu và căn cứ chung đề xuất giải pháp hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi khách hàng cá nhân tại Agribank chi nhánh quận Cẩm Lệ Nam Đà Nẵng và đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi cá nhân chi nhánh. Bên cạnh các giải pháp đã đề ra, Agribank chi nhánh quận Cẩm Lệ cần kết hợp với các chủ trương, đường lối, chính sách của Chính phủ, của Ngân hàng Nhà nước, Hội sở chính và các Bộ - Ngành liên quan. Điều này làm tăng khả năng nguồn vốn từ tiền gửi cá nhân tại ngân hàng, đáp ứng nhu cầu vốn cho hoạt động kinh doanh, nâng cao lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng trong điều kiện cạnh tranh gay gắt giữa các NHTM trong nước và quốc tế.

Với thời gian có hạn và kiến thức còn hạn chế, đề án khó tránh khỏi những sai sót nhất định, rất mong nhận được sự góp ý của quý Thầy, Cô để đề án được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn.