

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



ĐINH THỊ THU

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM –
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP
THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
Mã số: 8340201

Đà Nẵng, Năm 2025

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

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGUYỄN THÀNH ĐẠT

Phản biện 1: TS. Nguyễn Quang Minh Nhi

Phản biện 2: TS. Nguyễn Trọng Hiếu

Đề án đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp thạc sĩ Tài chính
– Ngân hàng hợp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 01
tháng 01 năm 2025

Có thể tìm hiểu đề án tại:

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

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài.

Trong hoạt động ngân hàng thương mại, Huy động vốn, đặc biệt qua tiền gửi tiết kiệm, giữ vai trò cốt lõi với ngân hàng thương mại vì vừa cung cấp nguồn vốn ổn định, vừa là kênh tích lũy an toàn cho người dân. Tại Đà Nẵng, thu nhập tăng kéo theo nhu cầu gửi tiết kiệm đa dạng, nhưng cạnh tranh gay gắt từ ngân hàng số, chứng khoán, bất động sản, bảo hiểm... cùng biến động lãi suất và xu hướng giao dịch trực tuyến tạo nhiều thách thức. Hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm còn hạn chế về sản phẩm, dịch vụ và công nghệ, chưa đáp ứng kỳ vọng khách hàng.

Tại Agribank CN Đà Nẵng, hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm còn hạn chế: sản phẩm truyền thống, thiếu khác biệt; chăm sóc khách hàng, truyền thông chưa đồng bộ; quy trình và công nghệ chậm hiện đại hóa. Do đó, nghiên cứu giải pháp hoàn thiện là cần thiết để củng cố nguồn vốn, nâng cao hiệu quả, đảm bảo thanh khoản, thực hiện sứ mệnh phục vụ nông nghiệp – nông thôn và giữ vững vị thế cạnh tranh của Agribank tại Đà Nẵng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Đề tài hướng đến đề xuất các giải pháp cải thiện hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm tại Agribank CN Đà Nẵng, nâng cao hiệu quả huy động vốn, hoàn thành chỉ tiêu được giao, đảm bảo thanh khoản và tăng năng lực cạnh tranh.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm trong ngân hàng thương mại.
- Phân tích thực trạng tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Đà Nẵng, nêu kết quả, hạn chế và nguyên nhân.
- Đề xuất giải pháp thiết thực để cải thiện hoạt động tiền gửi tiết kiệm tại Chi nhánh.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Chi nhánh Đà Nẵng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- **Phạm vi nội dung:** Nghiên cứu tập trung vào hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm dân cư và tổ chức kinh tế tại Agribank CN Đà Nẵng.
- **Phạm vi không gian:** Tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.
- **Phạm vi thời gian:** 2022, 2023 và 2024.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề án áp dụng các phương pháp nghiên cứu cụ thể để đảm bảo tính khoa học, khách quan và đạt mục tiêu đề ra:

- Phương pháp thu thập dữ liệu
- Phương pháp phân tích và xử lý số liệu
- Phương pháp tổng hợp và hệ thống hóa

5. Bố cục đề án

- **Chương 1:** Cơ sở lý luận về hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng thương mại.
- **Chương 2:** Thực trạng hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.
- **Chương 3:** Giải pháp hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1:

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Khái niệm tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm tiền gửi tiết kiệm

Như vậy, tiền gửi tiết kiệm là hình thức huy động vốn chủ yếu của ngân hàng thương mại, được hình thành từ nguồn tiền nhàn rỗi của cả cá nhân và pháp nhân, có tính ổn định, chi phí thấp và đóng vai trò trụ cột trong cơ cấu vốn huy động.

1.1.2. Phân loại tiền gửi tiết kiệm

- Theo kỳ hạn gửi
- Theo phương thức trả lãi
- Theo loại tiền tệ
- Theo đối tượng khách hàng
- Theo phương thức gửi và quản lý tài khoản

1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng thương mại

1.2.1. Môi trường vĩ mô

1.2.2. Môi trường vi mô

1.2.3. Yếu tố nội tại của ngân hàng

1.3. Hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng thương mại

1.3.1. Sản phẩm và Chính sách giá (Product & Pricing)

1.3.2. Bán hàng và Dịch vụ (Sales & Service)

1.3.3. Vận hành và Công nghệ (Operations & IT)

1.3.4. Quản trị hiệu quả (Performance Management)

1.3.5. Tổ chức bộ máy (Organization)

1.4. Các tiêu chí đánh giá hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng thương mại

1.4.1. Quy mô huy động TGTK

1.4.2. Tỷ trọng huy động TGTK trong tổng vốn huy động

1.4.3. Chi phí huy động TGTK

1.4.4. Chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm

CHƯƠNG 2:

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn giai đoạn 2022-2024

2.1.1. Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank CN Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

ĐVT: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	2023/2022		2024/2023	
				+/-	Tỷ lệ	+/-	Tỷ lệ
A. Doanh thu	152.6	160.4	143.8	▲ 8	5%	▼ (17)	-10%
1. Thu thuần từ lãi	145.2	148.0	133.8	▲ 3	2%	▼ (14)	-10%
- Thu thuần từ lãi cho vay	133.5	136.0	121.3	▲ 3	2%	▼ (15)	-11%
- Thu thuần từ lãi huy động	11.7	12.0	12.5	▲ 0	2%	▲ 1	5%
2. Thu thuần từ hoạt động dịch vụ	6.3	11.0	9.2	▲ 5	75%	▼ (2)	-16%
3. Thu thuần từ kinh doanh ngoại hối	1.1	1.4	0.8	▲ 0	27%	▼ (1)	-43%
B. Chi phí	68.7	67.4	66.2	▼ (1)	-2%	▼ (1)	-2%
C. Lợi nhuận trước DPRR	83.9	93.0	77.6	▲ 9	11%	▼ (15)	-17%
D. Dự phòng rủi ro tín dụng	53.3	200.5	193.6	▲ 147	276%	▼ (7)	-3%
E. Lợi nhuận trước thuế	30.6	-107.5	-116.0	▼ (138)	-451%	▼ (8)	8%

(Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD hằng năm của Agribank CN Đà Nẵng)

2.1.2. Tình hình nợ xấu

Bảng 2.2. Tình hình nợ xấu của Agribank CN Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

ĐVT: tỷ đồng, %

STT	Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Xu hướng
1	Kế hoạch năm	< 2%	< 2%	< 2%	
2	Tỷ lệ nợ xấu của Agribank	1.64%	1.72%	1.54%	
3	Agribank CN Đà Nẵng				
	Tổng dư nợ tín dụng	7,063	7,195	6,417	
	Nợ trong & quá hạn	6,952	6,861	6,104	
	Nợ xấu	111	334	312	
	Tỷ lệ nợ xấu	1.6%	4.9%	5.1%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD hằng năm của Agribank CN Đà Nẵng)

2.2. Thực trạng hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm tại Agribank - Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.1. Phân tích các yếu tố tác động đến hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm giai đoạn 2022-2024

2.2.1.1. Môi trường vĩ mô

2.2.1.2. Môi trường vi mô

2.2.1.3. Yếu tố nội tại

- Thương hiệu và vị thế cạnh tranh của Agribank CN Đà Nẵng
- Năng lực và trình độ cán bộ ngân hàng

Bảng 2.3. Kết quả khảo sát CLDV của các ngân hàng trên địa bàn Đà Nẵng

Tiêu chí	TCB	ACB	VCB	Agribank	HSBC	VCBNeo
Diện mạo, tác phong	100	100	90	85	95	100
Giao tiếp	100	100	85	80	100	100
Kiến thức nghiệp vụ	100	100	90	90	95	90
Bàn làm việc	100	100	80	70	100	90
Xử lý vấn đề	100	100	70	70	100	90
Tổng	100	100	83	79	98	94

(Nguồn: Báo cáo dự án chuyển đổi mô hình ngân hàng VCBNeo)

2.2.2. Đánh giá thực trạng triển khai hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm giai đoạn 2022-2024

2.2.2.1. Thực trạng về sản phẩm và chính sách giá

2.2.2.2. Thực trạng về bán hàng và dịch vụ

2.2.2.3. Thực trạng về vận hành và công nghệ

2.2.2.4. Thực trạng trong hoạt động quản trị hiệu quả

2.2.2.5. Thực trạng trong tổ chức bộ máy

2.2.3. Đánh giá kết quả hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm giai đoạn 2022-2024

- Quy mô TGTK

- Tỷ trọng huy động TGTK trong tổng vốn huy động

Bảng 2.6. Tỷ trọng huy động tiền gửi tiết kiệm trong tổng vốn huy động của Agribank CN Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

ĐVT: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	2022	2023	2024
Agribank CN Đà Nẵng			
Số dư TGTK	1,350	1,372	1,398
Tổng huy động vốn	1,779	1,814	1,896
Tỷ lệ TGTK/huy động vốn	76%	76%	74%
Toàn hệ thống Agribank			
Số dư TGTK	1,484,595	1,666,858	1,778,765
Tổng huy động vốn	1,653,925	1,886,276	2,030,067
Tỷ lệ TGTK/huy động vốn	90%	88%	88%
Thành phố Đà Nẵng			
Số dư TGTK	108,867	118,000	129,000
Tổng huy động vốn	173,000	191,000	214,000
Tỷ lệ TGTK/huy động vốn	63%	62%	60%

(Nguồn: trích Báo cáo tổng kết HĐKD hàng năm của Agribank CN Đà Nẵng)

Bảng 2.7. Cơ cấu kỳ hạn tiền gửi tiết kiệm trong tổng TGTK của Agribank CN Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

ĐVT: tỷ đồng, %

STT	Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
		Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
1	Tổng TGTK	1,350	100%	1,372	100%	1,398	100%
2	Ngắn hạn	685	51%	722	53%	743	53%
3	Trung hạn	604	45%	619	45%	632	45%
4	Dài hạn	61	5%	31	2%	23	2%

(Nguồn: trích Báo cáo tổng kết HĐKD hàng năm của Agribank CN Đà Nẵng)

- Chi phí huy động TGTK:

Bảng 2.8. Thống kê chi phí, thu nhập và lợi nhuận từ huy động tiền gửi tiết kiệm

DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2022	2023	2024
Số dư TGTK	1,350	1,372	1,398
Thu nhập từ bán vốn TGTK	47.2	47.4	48.6
Chi phí huy động TGTK	37.1	37.0	37.7
Thu nhập thuần từ lãi TGTK	10.2	10.5	10.9

(Nguồn: trích Báo cáo tổng kết HĐKD hàng năm của Agribank CN Đà Nẵng)

2.2.4. Khảo sát sự hài lòng của khách hàng về chất lượng cung ứng sản phẩm tiền gửi tiết kiệm:

Bảng 2.10. Kết quả đánh giá chi tiết về sản phẩm tiền gửi tiết kiệm

Tiêu chí đánh giá	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
A. Uy tín ngân hàng						
1. Ngân hàng có thương hiệu uy tín lâu năm	0	2	6	4	81	4.8
2. Ngân hàng nhận được tín nhiệm của khách hàng	0	0	3	60	30	4.3
3. Ngân hàng có hệ thống bảo mật thông tin khách hàng tốt	5	10	20	35	23	3.7
B. Sản phẩm						
1. Sản phẩm độc đáo, đa dạng	21	17	30	15	10	2.7
2. Lãi suất cạnh tranh, ưu đãi hấp dẫn	6	23	40	16	8	3.0
3. Thủ tục đơn giản, minh bạch	4	3	65	14	7	3.2
C. Chất lượng phục vụ và đội ngũ nhân viên						
1. Tác phong chuyên nghiệp, giao dịch nhanh chóng	13	16	45	11	8	2.8
2. Am hiểu sản phẩm, tư vấn đầy đủ và dễ hiểu	5	7	43	21	17	3.4
3. Thái độ thân thiện, tôn trọng và hỗ trợ khách hàng	10	13	49	12	9	3.0
D. Cơ sở vật chất và công nghệ						
1. Vị trí thuận tiện	4	8	29	24	28	3.7
2. Không gian thoải mái, hiện đại	8	10	15	35	25	3.6
3. Hệ thống an toàn, bảo mật thông tin khách hàng	5	7	41	23	17	3.4
E. Mức độ hài lòng tổng thể						
1. Tôi hài lòng với CLDV TGTK tại Agribank CN Đà Nẵng	8	14	20	30	21	3.5
2. Tái tục và gửi thêm trong thời gian tới	3	8	15	19	48	4.1
3. Giới thiệu bạn bè, người thân	8	21	35	17	12	3.0

(Nguồn: Khảo sát của tác giả)

2.3. Đánh giá chung về hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm tại Agribank chi nhánh Đà Nẵng

2.3.1. Kết quả đạt được

- **Thứ nhất**, quy mô tiền gửi tiết kiệm duy trì mức tăng trưởng ổn định qua từng năm.
- **Thứ hai**, tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm trong tổng vốn huy động duy trì ở mức cao, khoảng 74–76%.
- **Thứ ba**, chi phí huy động được kiểm soát tốt.
- **Cuối cùng**, kết quả khảo sát khách hàng cho thấy uy tín ngân hàng (96% lựa chọn) và sự thuận tiện về địa điểm (56%) là hai yếu tố được đánh giá cao nhất.

2.3.2. Những hạn chế, tồn tại trong hoạt động

- **Trước hết**, tốc độ tăng trưởng còn chậm và thấp hơn mức bình quân của toàn hệ thống Agribank cũng như mặt bằng chung của thành phố.
- **Thứ hai**, mức độ hoàn thành kế hoạch huy động tiết kiệm còn thấp.
- **Thứ ba**, cơ cấu khách hàng gửi tiết kiệm còn chưa cân đối.
- **Thứ tư**, theo kết quả khảo sát chi tiết, các yếu tố về sản phẩm và chất lượng dịch vụ chưa được khách hàng đánh giá cao.
- **Thứ năm**, công tác giao và đánh giá chỉ tiêu cho cán bộ nhân viên chưa hợp lý.

2.3.3. Nguyên nhân hạn chế

Nguyên nhân đầu tiên xuất phát từ yếu tố khách quan là sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng tại Đà Nẵng.

Ngoài ra, biến động vĩ mô về lãi suất cũng ảnh hưởng đáng kể.

Nguyên nhân chủ quan chủ yếu là do việc triển khai các hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm chưa thật sự rõ nét và hiệu quả.

Mặc dù đã đầu tư, cơ sở hạ tầng công nghệ của Chi nhánh vẫn chưa bắt kịp tốc độ phát triển của các ngân hàng TMCP tại địa phương. Hệ thống kênh số còn ít tính năng tiện ích, chưa đủ sức hút đối với nhóm khách hàng trẻ ưa chuộng sự linh hoạt và tiện lợi.

CHƯƠNG 3:

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng và mục tiêu hoạt động huy động tiền gửi của Agribank chi nhánh Đà Nẵng

3.1.1. Định hướng của Agribank

3.1.1.1. Mục tiêu chung

3.1.1.2. Định hướng hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm

3.1.2. Định hướng và mục tiêu của Agribank CN Đà Nẵng

3.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

3.2.1. Hoàn thiện hệ thống sản phẩm và chính sách giá

3.2.1.1. Mục tiêu của giải pháp

- Nâng cao tính đa dạng sản phẩm, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng
- Gia tăng tỷ lệ khách hàng tái tục từ 85% trở lên
- Giữ vững nhóm khách hàng hiện hữu, đặc biệt là nhóm khách hàng VIP bằng chính sách linh hoạt và DV riêng biệt.
- Mở rộng cơ sở khách hàng trẻ, dân cư tại khu vực và tiểu thương;

3.2.1.2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn

3.2.1.3. Nội dung giải pháp

- Thứ nhất, khai thác tối đa sản phẩm sẵn có của Agribank. Chi nhánh cần tái định vị sản phẩm truyền thống thông qua cách đóng gói, thông điệp truyền thông và kịch bản tư vấn.

- Thứ hai, điều chỉnh chính sách giá kết hợp giữa lãi suất và phí lãi suất.
- Thứ ba, đề xuất Hội sở về lãi suất và sản phẩm.

3.2.1.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

3.2.2. Nâng cao hiệu quả bán hàng và chất lượng dịch vụ khách hàng

3.2.2.1. Mục tiêu của giải pháp

3.2.2.2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn

3.2.2.3. Nội dung giải pháp

- Thứ nhất, Chi nhánh cần tái cấu trúc hoạt động bán hàng theo phân khúc khách hàng thay vì áp dụng cách tiếp cận chung cho toàn bộ.

- Thứ hai, để gia tăng hiệu quả bán hàng, Chi nhánh cần giao chỉ tiêu cụ thể cho từng phòng ban và cá nhân. Nhiệm vụ huy động vốn không còn là trách nhiệm của riêng phòng Kế toán - ngân quỹ.

- Thứ ba, triển khai mỗi khách hàng tối thiểu 4 sản phẩm DV

- Thứ tư, đẩy mạnh các hoạt động bán hàng chủ động ngoài quầy.

- Thứ năm, Chi nhánh nên phát triển DV chăm sóc khách hàng đa kênh.

- Thứ sáu, Chi nhánh cần nâng cao chất lượng phục vụ cả tại quầy lẫn trong giao tiếp trực tiếp và điện thoại và gián tiếp thông qua các tiêu chuẩn được thiết kế sẵn.

3.2.2.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

3.2.3. Giải pháp tối ưu hóa vận hành và ứng dụng công nghệ thông tin

3.2.3.1. Mục tiêu của giải pháp

3.2.3.2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn

3.2.3.3. Nội dung giải pháp

- Thứ nhất, chuẩn hóa và tối ưu quy trình vận hành.

- Thứ hai, nâng cấp hạ tầng cơ sở vật chất.

- Thứ ba, đẩy mạnh ngân hàng số và trải nghiệm đa kênh.

- Thứ tư, ứng dụng dữ liệu và công nghệ hiện đại.

- Thứ năm, khuyến nghị lên Hội sở

3.2.3.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

3.2.4. Giải pháp tăng cường quản trị hiệu quả và đánh giá hiệu suất công việc

3.2.4.1. Mục tiêu của giải pháp

3.2.4.2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn

3.2.4.3. Nội dung giải pháp

- Thứ nhất, xây dựng hệ thống KPI rõ ràng và phù hợp.

- Thứ hai, chuẩn hóa cơ chế giám sát và báo cáo.

- Thứ ba, ứng dụng công nghệ trong quản trị hiệu quả.
- Thứ tư, cơ chế động lực – thưởng phạt minh bạch.

3.2.4.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

3.2.5. Hoàn thiện cơ cấu tổ chức và quản lý bộ máy

3.2.5.1. Mục tiêu của giải pháp

3.2.5.2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn

3.2.5.3. Nội dung giải pháp

- Thứ nhất, phân định rõ vai trò và trách nhiệm các phòng ban.
- Thứ hai, triển khai cơ chế phân bổ khách hàng.
- Thứ ba, xây dựng đội ngũ lãnh đạo kế cận.
- Thứ tư, khuyến nghị lên Hội sở:

3.2.5.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

KẾT LUẬN

Đề án đã nghiên cứu hoạt động nhận tiền gửi tiết kiệm tại Agribank – Chi nhánh Đà Nẵng trên cả phương diện lý luận và thực tiễn. Về lý luận, đề tài đã hệ thống hóa khung cơ sở về nguồn vốn ngân hàng thương mại, vai trò và đặc điểm của tiền gửi tiết kiệm, cùng các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả huy động. Về thực tiễn, phân tích giai đoạn 2022–2024 cho thấy chi nhánh đạt được nhiều kết quả tích cực: quy mô tiền gửi tăng ổn định, tỷ trọng duy trì cao và chi phí huy động được kiểm soát. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng chậm, mức độ hoàn thành kế hoạch thấp, cơ cấu khách hàng chưa cân đối và chất lượng dịch vụ còn hạn chế.

Từ đó, đề án đề xuất hệ thống giải pháp toàn diện theo mô hình Customer-Centric Framework với 5/6 trụ cột: sản phẩm – giá, bán hàng – dịch vụ, vận hành – công nghệ, quản trị hiệu quả và tổ chức bộ máy. Các giải pháp hướng đến tăng trưởng quy mô, nâng cao trải nghiệm, xây dựng văn hóa bán hàng chủ động và phát triển nguồn vốn bền vững.

Đề tài tuy không phải hoàn toàn mới nhưng đòi hỏi kiến thức chuyên sâu về nghiệp vụ ngân hàng và khảo sát thực tiễn tỉ mỉ để làm rõ vấn đề. Do thời gian nghiên cứu và năng lực bản thân còn hạn chế, đề án khó tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả mong nhận được ý kiến đóng góp để hoàn thiện hơn và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Agribank Đà Nẵng nói riêng, hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung.