

TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU LUẬN VĂN

Trong xu hướng hội nhập kinh tế quốc tế, các NHTM đang ngày càng mở rộng hoạt động kinh doanh thông qua việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng đa dạng tới các đối tượng khách hàng nhằm huy động được nguồn vốn tối đa cho ngân hàng mình. Vì vậy, vấn đề huy động vốn đang là bài toán khó đối với hệ thống ngân hàng. Thêm vào đó các nhà đầu tư đang tìm nơi trú ẩn an toàn vào thị trường vàng, ngoại tệ hay đầu tư vào thị trường bất động sản, thị trường chứng khoán,... thì vấn đề huy động vốn của các ngân hàng thương mại càng khó khăn hơn bao giờ hết và cần có những giải pháp hữu hiệu, kịp thời. Nguồn vốn huy động là cơ sở để ngân hàng thực hiện các hoạt động cho vay, đầu tư, dự trữ,... mang lại lợi nhuận cho ngân hàng cũng như cho sự phát triển của nền kinh tế. Để có nguồn vốn này, ngân hàng phải tiến hành hoạt động huy động vốn, trong đó huy động tiền gửi cá nhân chiếm một vai trò quan trọng. Việc nghiên cứu, tìm hiểu quá trình huy động tiền gửi cá nhân để có những phương án huy động tiền gửi linh hoạt là rất cần thiết. Xuất phát từ thực tiễn trên, cùng với những kiến thức đã học từ nhà trường và quá trình làm việc tại Agribank Chi nhánh Trung Yên, tôi lựa chọn đề tài: **“Huy động tiền gửi cá nhân của Agribank Chi nhánh Trung Yên”**.

Trong quá trình thực hiện luận văn đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận về chất lượng huy động tiền gửi ngân hàng đối với các cá nhân đưa ra các chỉ tiêu đánh giá định lượng như: mức độ tăng trưởng nguồn vốn, lợi nhuận từ huy động tiền gửi; và các chỉ tiêu định tính như: mức độ hài lòng của khách hàng, uy tín của ngân hàng,... Đồng thời thu thập số liệu, tài liệu liên quan đến đối tượng nghiên cứu. Từ đó xác định các nhân tố, nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng huy động tiền gửi cá nhân để đưa ra giải pháp phù hợp.

Về lý luận, tác giả đã khái quát tổng quan về hoạt động huy động tiền gửi

cá nhân của NHTM. Trước hết nêu khái niệm và ba chức năng chính của NHTM là chức năng trung gian tín dụng, chức năng làm thủ quỹ xã hội và làm trung gian thanh toán, chức năng tạo tiền. Vai trò của NHTM được xác định trên cơ sở các chức năng và trên cơ sở các nhiệm vụ cụ thể của nó trong từng giai đoạn. Các chức năng của ngân hàng thương mại có mối quan hệ chặt chẽ, bổ sung, hỗ trợ cho nhau, trong đó chức năng trung gian tín dụng là chức năng cơ bản nhất, tạo cơ sở cho việc thực hiện các chức năng sau. Đồng thời khi ngân hàng thực hiện tốt chức năng trung gian thanh toán và chức năng tạo tiền lại góp phần làm tăng nguồn vốn tín dụng, mở rộng hoạt động tín dụng. Thứ hai, nêu các hoạt động của NHTM là huy động vốn, tài trợ cho nền kinh tế, thực hiện các dịch vụ ngân hàng. Trong đó tác giả chú trọng đến lý luận về hoạt động huy động vốn của NHTM, đặc biệt là lý luận về huy động tiền gửi cá nhân, sự cần thiết của việc huy động tiền gửi cá nhân, yếu tố tác động và nêu vai trò của huy động từ tiền gửi cá nhân của NHTM tăng trưởng sẽ góp phần bổ sung nguồn lực rất lớn cho nền kinh tế, giúp Nhà nước giảm bớt gánh nặng cung cấp vốn cho các chương trình quốc gia, giúp cho các doanh nghiệp có khả năng tài chính lớn mạnh để đầu tư sản xuất, nâng cao sức cạnh tranh với các doanh nghiệp nước ngoài, tạo thêm công ăn việc làm cho người lao động và tăng thu nhập cho nền kinh tế.

Về thực trạng, tác giả đã nghiên cứu, phân tích, đánh giá thực trạng huy động tiền gửi cá nhân của Agribank Chi nhánh Trung Yên giai đoạn từ năm 2013 đến năm 2015 qua đó rút ra những mặt được, tồn tại, nguyên nhân của công tác huy động tiền gửi cá nhân.

Đánh giá kết quả đạt được hoạt động HDV nói chung và hoạt động huy động tiền gửi cá nhân nói riêng đã đạt được những thành công nhất định, đảm bảo tốt công tác sử dụng vốn. Agribank Chi nhánh Trung Yên đã tạo lập được

nguồn vốn ổn định và ngày càng tăng trưởng vững chắc, phục vụ đầy đủ và hiệu quả cho các mặt kinh doanh. Nguồn huy động tiền gửi cá nhân đáp ứng giải ngân cho các dự án đầu tư, thỏa mãn nhu cầu vốn phát triển vốn kinh doanh của khách hàng. Nhận thức đúng đắn vị trí, vai trò quan trọng của công tác nguồn vốn và điều hành vốn trong huy động, lãnh đạo Agribank Chi nhánh Trung Yên luôn tập trung quan tâm chỉ đạo công tác này, coi tạo vốn là điều kiện tiên quyết để nâng cao thế và lực trong cạnh tranh, khẳng định vị thế, tầm vóc và uy tín của Agribank Chi nhánh Trung Yên cũng như toàn hệ thống Agribank. Vấn đề cần quan tâm là việc ứng dụng khoa học công nghệ và nguồn nhân lực của Ngân hàng. Ngày nay với sự phát triển nhanh như vũ bão của công nghệ thông tin, công nghệ của Ngân hàng cũng không ngừng phát triển và thay đổi, tạo điều kiện thuận lợi trong hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Trung Yên tại thời điểm hiện nay và trong các năm tiếp theo.

Chỉ ra các tồn tại, trong những năm qua Agribank Chi nhánh Trung Yên đã đưa ra nhiều hình thức huy động tiền gửi cá nhân để đáp ứng nhu cầu khách hàng. Tuy nhiên, các hình thức huy động tiền gửi chưa đa dạng, phong phú, chủ yếu là các sản phẩm truyền thống chưa có sự khác biệt nhiều so với các Ngân hàng khác.”

“Lãi suất còn thiếu cạnh tranh so các đơn vị trên cùng địa bàn, sử dụng công cụ lãi suất chưa linh hoạt, vì phải phụ thuộc vào khung lãi suất của NHNN trong khi lãi suất thị trường luôn biến động. Agribank nói chung và Agribank chi nhánh Trung Yên nói riêng gặp rủi ro về lãi suất với sản phẩm tiết kiệm bậc thang; Thủ tục chứng từ kế toán còn rườm rà, khách hàng vẫn phải viết và ký rất nhiều giấy tờ khi đến giao dịch, gây ra sự không hài lòng cho khách hàng. Ngân hàng cần đưa ra các biện pháp làm giảm bớt các thủ

tục chứng từ, ứng dụng công nghệ để giao dịch trở nên nhanh chóng, chính xác, an toàn; Chỉ phục vụ giờ hành chính: Mặc dù cố gắng phục vụ khách hàng một cách tốt nhất và mở cửa làm việc sáng thứ bảy phục vụ khách hàng vào các dịp cuối năm nhưng Agribank Chi nhánh Trung Yên chưa thể cạnh tranh với các NHTMCP vì các NHTMCP có thể phục vụ khách hàng ngoài giờ hành chính. Phần lớn khách hàng trong độ tuổi lao động và thời gian làm việc của ngân hàng trùng với thời gian làm việc của khách hàng nên khách hàng muốn giao dịch tại ngân hàng cũng gặp nhiều khó khăn; Chính sách chăm sóc khách hàng có nhưng chưa hoàn thiện; việc quảng bá hình ảnh còn chưa hiệu quả mới chỉ dừng lại ở việc dán băngzôn, quảng cáo hình ảnh tại các điểm giao dịch hoặc quảng cáo phát sinh theo đợt, chưa có chiến lược quảng cáo thường xuyên; Ngoài ra còn nhiều khu vực dân cư có thu nhập cao chưa khai thác hoặc khai thác chưa triệt để.

Qua việc phân tích đánh giá đã nhận thấy những tồn tại và nêu rõ nguyên nhân những tồn tại của công tác huy động tiền gửi cá nhân của Agribank Chi nhánh Trung Yên. Qua đó, đưa ra các giải pháp kiến nghị đề xuất với Chi nhánh, Agribank và NHNN:

Thực hiện đa dạng hóa các hình thức huy động: Đa dạng hóa dịch vụ, đa dạng hóa khách hàng, mở rộng thị trường.

Sử dụng linh hoạt chính sách lãi suất: nguyên tắc này phải đặt lên hàng đầu vì đây là kim chỉ nam đảm bảo cho sự tồn tại của mỗi ngân hàng. Lãi suất có mối liên hệ trực tiếp với chi phí, do đó việc nâng cao lãi suất huy động sẽ làm tăng chi phí của ngân hàng. Nên việc nâng cao lãi suất phải đảm bảo không ảnh hưởng tới mục tiêu lợi nhuận của ngân hàng.

Xây dựng các chính sách về khách hàng và giao tiếp khuếch trương:

cần phải có chính sách khách hàng đúng đắn đó là duy trì khách hàng truyền thống, khuyến khích các khách hàng cũ quay lại giao dịch với ngân hàng, thu hút mở rộng khách hàng mới, đảm bảo lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng. Duy trì mối quan hệ lâu bền với khách hàng giúp cho chi nhánh vừa tiết kiệm được chi phí huy động khi khách hàng có nhu cầu sử dụng các sản phẩm khác, vừa nâng cao khả năng thu hút khách hàng mới thông qua sự giới thiệu hay các mối quan hệ của khách hàng cũ.

Xây dựng kế hoạch huy động vốn rõ ràng cho từng giai đoạn: phải lập kế hoạch rõ ràng cho việc huy động vốn trong khoảng thời gian trước mắt và cả trong tương lai dựa trên những nghiên cứu về tiềm năng vốn của những khách hàng cá nhân, nhu cầu vốn của khách hàng.

Phát triển và mở rộng mạng lưới giao dịch: Mạng lưới của chi nhánh được mở rộng tới các khu vực dân cư không chỉ khu vực lân cận mà còn tới các vùng nông thôn vùng sâu vùng xa...thông qua việc mở rộng các phòng giao dịch sẽ tiếp cận đến từng đối tượng nhân dân để nắm bắt cụ thể hơn về nhu cầu, mong muốn của người dân.

Đổi mới tổ chức, quản lý cho phù hợp, hiệu quả hơn: . Vấn đề đặt ra là làm thế nào để các bộ phận có thể phối hợp hoạt động một cách nhịp nhàng, cân đối, đạt hiệu quả chi phí thấp. Agribank chi nhánh Trung Yên là một chi nhánh của một ngân hàng quốc doanh. Do vậy khi chuyển đổi cơ cấu kinh tế, nó vẫn còn mang một chút dáng dấp của thời bao cấp.

Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng: Nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ, không ngừng cung cấp cho khách hàng các dịch vụ ngân hàng với loại hình tinh xảo hơn, chất lượng cao hơn trên nền phong cách và kỹ năng đạt tiêu chuẩn quốc tế nhưng vẫn theo văn hóa của Agribank.

Tiếp tục bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ cho nhân viên: nhân viên ngân hàng cần được đào tạo trên tất cả các mặt có liên quan và ở mọi cấp, từ cấp hoạch định chiến lược đến cấp chỉ đạo điều hành và làm tác nghiệp. Và đây là một khâu hết sức quan trọng của ngân hàng, chất lượng làm việc của nhân viên NH quyết định rất lớn tới chính sách phân phối của NH bởi thế nó góp phần tạo ra phong cách riêng của NH và khẳng định chính sách phân phối của mỗi NH là không thể sao chép được.

Dựa trên những cơ sở lý luận về mặt hoạt động huy động tiền gửi cá nhân tại Ngân hàng thương mại, luận văn đi sâu vào nghiên cứu thực trạng chất lượng huy động tiền gửi cá nhân tại Agribank Chi nhánh Trung Yên, chỉ ra những mặt còn hạn chế cần khắc phục, từ đó mạnh dạn đưa ra một số giải pháp cụ thể nhằm góp phần nâng cao chất lượng huy động tiền gửi cá nhân trên cơ sở những quan điểm định hướng và mục tiêu phát triển trong thời gian tới của Agribank Chi nhánh Trung Yên. Một số giải pháp nằm ngoài tầm quyết định của chi nhánh sẽ được kiến nghị đề xuất với Agribank và Ngân hàng Nhà nước để hỗ trợ cho sự phát triển huy động vốn nói chung và huy động tiền gửi cá nhân nói riêng một cách hiệu quả. Luận văn được viết trên cơ sở kết hợp lý thuyết về chất lượng hoạt động huy động tiền gửi cá nhân tại Agribank chi nhánh Trung Yên kết hợp với kinh nghiệm thực tiễn trong công tác huy động vốn.

