



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

LÊ BÁ KHÁNH HOÀNG

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
QUẬN NGŨ HÀNH SƠN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT
LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG
Mã số: 60.34.02.01

Đà Nẵng - Năm 2018

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

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS LÂM CHÍ DŨNG

Phản biện 1: TS. Nguyễn Ngọc Anh

Phản biện 2: TS. Lê Công Toàn

Luận văn đã được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Tài chính Ngân hàng họp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 3 tháng 2 năm 2018.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường đại học Kinh tế, ĐHQĐHN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngân hàng là một tổ chức tài chính trung gian thực hiện tập trung và phân phối lại vốn tiền tệ trong nền kinh tế, vì vậy tổ chức nguồn vốn của Ngân hàng luôn được coi là nhiệm vụ hàng đầu và có ý nghĩa quyết định cho toàn bộ hoạt động của Ngân hàng, giúp cho các NHTM thực hiện được chức năng lưu thông tiền tệ, chức năng tạo tiền cho nền kinh tế cũng như chức năng là trung gian tài chính thúc đẩy hoạt động đầu tư, kích thích nền kinh tế phát triển

Tuy nhiên, thực tế hoạt động nhận tiền gửi còn gặp nhiều khó khăn, do việc cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng trong việc thu hút khách hàng này đã ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả của hoạt động nhận tiền gửi cũng như thói quen của nhiều khách hàng là thích dự trữ ngoại tệ và kim loại quý tại nhà.

Trong thời gian qua, Nguồn vốn huy động tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng liên tục tăng trưởng nhưng so với định hướng phát triển thì những kết quả đạt được còn khá là khiêm tốn làm ảnh hưởng đến công tác cấp tín dụng cho mọi thành phần kinh tế cũng như sự phát triển lâu dài của chi nhánh. Nhận thức được tầm quan trọng và ý nghĩa lớn lao của vấn đề trên, nên tôi chọn đề tài “Hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng.” làm đề tài nghiên cứu trong luận văn tốt nghiệp của mình

2. Mục tiêu của đề tài

-Hệ thống hóa những vấn đề lý luận liên quan đến hoạt động nhận tiền gửi, các tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả của hoạt động nhận tiền gửi của NHTM

- *Mô tả phân tích, đánh giá tình hình thực tế hoạt động nhận tiền gửi từ tổ chức kinh tế và dân cư của Agribank Chi nhánh Ngũ Hành Sơn*

- *Đưa ra những khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi tại Agribank Chi nhánh Ngũ Hành Sơn*

các câu hỏi nghiên cứu :

- Nội dung của hoạt động nhận tiền gửi là gì? Những tiêu chí để đánh giá hoạt động nhận tiền gửi của NHTM?

- *Thực trạng hoạt động nhận tiền gửi của Agribank Chi nhánh Ngũ Hành Sơn trong thời gian qua như thế nào?*

- Cần đề xuất những khuyến nghị gì để hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi của Agribank Chi nhánh Ngũ Hành Sơn

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: là những vấn đề lý luận về hoạt động nhận tiền gửi của NHTM và thực tiễn nhận tiền gửi tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về nội dung : Phân tích thực trạng nhận tiền gửi tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng. Luận văn không nghiên cứu về công tác quản trị rủi ro trong hoạt động nhận tiền gửi.

+ Phạm vi về thời gian : Giai đoạn 2014-2016.

+ Phạm vi về không gian: Tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập số liệu

Phân tích và tổng hợp, hệ thống hóa, đối chiếu được vận dụng

trong xây dựng cơ sở lý luận và phân tích các thông tin phi định lượng và nghiên cứu đề xuất giải pháp.

b. Phương pháp quan sát

Quan sát thực tế quá trình hoạt động của bộ máy kế toán, các quy trình nghiệp vụ để nắm bắt, hiểu rõ được hoạt động nhận tiền gửi tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng

c. Phương pháp thống kê

Các phương pháp thống kê được sử dụng bao gồm : phân tích sự biến động theo thời gian; phân tích cơ cấu; phân tích mức độ hoàn thành kế hoạch,..để phân tích đánh giá thực trạng hoạt động nhận tiền gửi tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng trong thời gian qua.

d. Phương pháp điều tra, khảo sát

Thực hiện khảo sát ý kiến các nhân viên phòng kế toán – ngân quỹ nhằm tìm hiểu về những vấn đề nảy sinh trong nhận tiền gửi tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng. Đề tài cũng sẽ tiến hành khảo sát ý kiến của các khách hàng có giao dịch gửi tiền tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng

5. Bộ cục đề tài

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động nhận tiền gửi của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động nhận tiền gửi tại Chi nhánh NHNN&PTNT Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng.

Chương 3: Khuyến nghị nhằm thiện hoạt động nhận tiền gửi tại NHNN&PTNT Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

6.1. Các bài báo khoa học được công bố trên các Tạp chí khoa học trong 3 năm gần nhất

a. Tạp chí tài chính

- Ths.Đường Thị Thanh Hải (2014) “Nâng cao hiệu quả huy động vốn: các nhân tố ảnh hưởng đến huy động vốn”; Tạp chí tài chính số 05-2014.

- Ths.Trịnh Thế Cường - Agribank Chi nhánh Tràng An (2015) “Giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn của Agribank”; Tạp chí tài chính số 8 kỳ 2 - 2015

6.2. Các luận văn Cao học đã bảo vệ trong 3 năm gần nhất tại Đại học Đà Nẵng.

a. Luận văn thạc sỹ của tác giả Đoàn Thị Thùy Dung bảo vệ năm 2015 với đề tài “Phân tích tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Á, chi nhánh Đắk Lắk.”

b. Luận văn thạc sỹ của tác giả Lê Thi Diễm Thúy bảo vệ năm 2014 với đề tài “ Huy động tiền gửi tại ngân hàng thương mại cổ phần Nam Việt Chi nhánh Đà Nẵng”

c. Luận văn thạc sỹ của tác giả Nguyễn Hoàng Thơ bảo vệ năm 2015 với đề tài “Hoàn thiện công tác huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Bảo Việt chi nhánh Đà Nẵng”

d. Luận văn thạc sỹ của tác giả Trà Hồ Thùy Trang bảo vệ năm 2015 với đề tài “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn gửi tiết kiệm tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín Chi nhánh Đà Nẵng”

e. Luận văn thạc sỹ của tác giả Vũ Thị Phương Hạnh bảo vệ năm 2015 với đề tài “Giải pháp marketing trong huy động tiền gửi tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Ngũ Hành Sơn”.

f. Luận văn thạc sỹ của tác giả Phan Thị Phương Dung bảo vệ năm 2015 với đề tài “Hoàn thiện hoạt động nhận tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam- chi nhánh Đà Nẵng”

Tuy có rất nhiều điểm có thể kế thừa từ các nghiên cứu trên nhưng qua tổng quan tình hình nghiên cứu ở trên, có thể nhận thấy được khoảng trống nghiên cứu:

Đa số các đề tài nghiên cứu ở trên thường thực hiện cho cả hệ thống NHTM hoặc từng ngân hàng cụ thể..Tuy nhiên đối với mỗi ngân hàng thì thực trạng huy động vốn là khác nhau do đặc điểm thực tiễn phát sinh tại mỗi đơn vị là khác nhau cũng như các nghiên cứu được thực hiện tại một giai đoạn kinh tế khác nhau. Mặt khác đề tài huy động vốn bằng tiền gửi lại có khá ít các nghiên cứu và trong thời gian qua tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng chưa có công trình nào thực hiện nghiên cứu

Vì thế, việc nghiên cứu về hoạt động nhận tiền gửi tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng là hết sức cần thiết, giúp cho Ngân hàng hoạt động an toàn, lành mạnh và có hiệu quả hơn, đặc biệt, nghiên cứu này càng có ý nghĩa trong bối cảnh hệ thống ngân hàng Việt Nam vừa trải qua giai đoạn khó khăn

CHƯƠNG 1

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

1.1 NGUỒN VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1 Khái niệm nguồn vốn của NHTM

1.1.2 Phân loại nguồn vốn của NHTM

a. Vốn chủ sở hữu

b. Vốn huy động dưới hình thức tiền gửi

c. Nguồn đi vay

d. Nguồn khác

1.2 HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI CỦA NHTM

1.2.1 Khái niệm hoạt động nhận tiền gửi

Khái niệm hoạt động nhận tiền gửi của NHTM :Theo khoản 13 Điều 4 Luật TCTD 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.”

1.2.2 Các hình thức nhận tiền gửi của NHTM

a. Tiền gửi có kỳ hạn

Là loại tiền gửi mà khách hàng gửi vào tổ chức tín dụng trên cơ sở có sự thỏa thuận với tổ chức tín dụng nhận tiền về thời gian rút tiền.

b. Tiền gửi không kỳ hạn

Là loại tiền gửi được khách hàng gửi vào các tổ chức tín dụng để thực hiện các khoản chi trả, thanh toán. loại tiền gửi này có thể rút bất cứ lúc nào nên sẽ không được trả lãi hoặc được trả lãi suất rất thấp.

c. Tiền gửi tiết kiệm

Tiền gửi tiết kiệm là khoản tiền gửi của tầng lớp dân cư vào tài khoản tiết kiệm tại ngân hàng, nhằm mục đích tích lũy, sinh lời và an toàn tài sản. Bao gồm tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn.

d. Phát hành giấy tờ có giá

Khái niệm: Giấy tờ có giá là chứng nhận của NHTM phát hành để huy động vốn, trong đó xác định nghĩa vụ trả một khoản tiền trong một thời hạn nhất định, điều kiện trả lãi và các điều khoản cam kết khác giữa NHTM và người mua. Bao gồm: Kỳ phiếu Ngân hàng, chứng chỉ tiền gửi, tín phiếu ngân Hàng

e. Các hình thức nhận tiền gửi khác.

1.2.3. Vai trò của hoạt động nhận tiền gửi.

Việc huy động vốn của ngân hàng giúp cho nền kinh tế có được sự cân đối về vốn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Các cơ hội đầu tư luôn có điều kiện để thực hiện. Quá trình tái sản xuất mở rộng sẽ được thực hiện dễ dàng hơn với việc huy động vốn của các ngân hàng thương mại

Vốn quyết định khả năng thanh toán và đảm bảo uy tín của ngân hàng trên thương trường.

1.2.4. Nội dung hoạt động nhận tiền gửi

Hoạt động nhận tiền gửi là một quá trình bao gồm nhiều nội dung có quan hệ chặt chẽ với nhau:

- Đạt được mục tiêu về quy mô huy động tiền gửi, đáp ứng một cách hợp lý các yêu cầu về nguồn vốn trong hoạt động kinh doanh của NH và đáp ứng được mục tiêu nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua gia tăng thị phần huy động tiền gửi trên thị trường mục tiêu.

Chi phí huy động vốn bình quân đáp ứng được các mục tiêu

kinh doanh của NH và phù hợp với chiến lược kinh doanh tổng thể của NH trong từng thời kỳ.

1.2.5. Tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động nhận tiền gửi của NHTM

a. Quy mô tiền gửi huy động

Quy mô là chỉ tiêu phản ánh số lượng nguồn vốn huy động của ngân hàng. quy mô cũng tạo điều kiện nâng cao tính thanh khoản, tính ổn định và tăng niềm tin của khách hàng

b. Cơ cấu tiền gửi huy động

Trong phân tích cơ cấu huy động tiền gửi, các loại cơ cấu sau thường được chú ý như : cơ cấu huy động tiền gửi theo hình thức tiền gửi; Cơ cấu huy động tiền gửi theo kỳ hạn; Cơ cấu huy động tiền gửi theo loại tiền; Cơ cấu tiền gửi theo đối tượng khác

c. Chi phí tiền gửi huy động

Chi phí huy động vốn là toàn bộ chi phí ngân hàng bỏ ra trong quá trình huy động vốn. Chi phí huy động vốn bao gồm 2 phần: chi phí trả lãi (trả lãi suất huy động) và chi phí phi lãi

1.2.6. Rủi ro trong hoạt động nhận tiền gửi

a. Rủi ro lãi suất

- Rủi ro này là hậu quả của những thay đổi lãi suất. Trong nền kinh tế, lãi suất là yếu tố rất nhạy cảm đối với biến động của nền kinh tế; hơn nữa, nó là công cụ trong việc thực hiện chính sách tài chính tiền tệ của Chính phủ.

b. Rủi ro thanh khoản

- Rủi ro thanh khoản xảy ra khi mà NHTM không có đủ vốn khả dụng – cung thanh khoản để đáp ứng cho nhu cầu của người gửi tiền và người đi vay. Rủi ro thanh khoản cũng là rủi ro tài chính do tính lỏng của tài sản không ổn định.

c. Rủi ro tỷ giá

- Là khả năng khả năng xảy ra những tổn thất mà ngân hàng phải chịu khi tỷ giá hối đoái thay đổi vượt quá so với dự tính.

d. Rủi ro hoạt động

- Rủi ro hoạt động là rủi ro gây ra tổn thất do các nguyên nhân như con người, sự không đầy đủ hoặc vận hành không tốt các quy trình, hệ thống; các sự kiện khách quan bên ngoài. Rủi ro hoạt động bao gồm cả rủi ro pháp lý nhưng loại trừ về rủi ro chiến lược và rủi ro uy tín

1.2.7. Nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động nhận tiền gửi của NHTM

a. Nhóm nhân tố bên ngoài

- + Môi trường kinh tế
- + Môi trường pháp lý
- + Môi trường cạnh tranh
- + Yếu tố tiết kiệm của dân cư

b. Nhóm nhân tố bên trong

- + Chính sách lãi suất
- + Chất lượng tiện ích và mức độ đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ
- + Hoạt động marketing ngân hàng
- + Uy tín và năng lực tài chính của ngân hàng
- + Chất lượng cán bộ và cơ sở vật chất thiết bị

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua nội dung của chương 1, Luận văn đã làm rõ được những vấn đề sau:

Tổng quan chung về hoạt động nhận tiền gửi, khái niệm về hoạt động nhận tiền gửi.

Nêu rõ được hoạt động nhận tiền gửi của ngân hàng thương mại, phân loại tiền gửi và đặc điểm của từng loại, nội dung của hoạt động nhận tiền gửi, các hình thức nhận tiền gửi của NHTM

Các tiêu chí đánh giá hoạt động nhận tiền gửi và các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động nhận tiền gửi

Những nội dung trình bày trong chương 1 đã làm rõ câu hỏi được nêu ra ở mục câu hỏi nghiên cứu của luận văn là nội dung hoạt động nhận tiền gửi và tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động nhận tiền gửi tại ngân hàng là gì, là cơ sở để triển khai các nội dung phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động nhận tiền gửi tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng trong chương 2 và đề xuất các khuyến nghị trong chương

CHƯƠNG 2

**THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH
QUẬN NGŨ HÀNH SƠN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

2.1. GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH QUẬN NGŨ HÀNH SƠN – TP. ĐÀ NẴNG

2.1.1. Khái quát quá trình hình thành và phát triển Agribank chi nhánh Ngũ Hành Sơn

a. Tình hình kinh tế xã hội trên địa bàn Quận Ngũ Hành Sơn – TP. Đà Nẵng

Quận Ngũ Hành Sơn được chính thức thành lập trên cơ sở phường Bắc Mỹ An của thành phố Đà Nẵng (cũ) và 02 xã Hòa Hải, Hòa Quý của huyện Hòa Vang theo Nghị định số 07/NĐ-CP ngày 23 tháng 01 năm 1997 của Chính phủ.

b. Quá trình hình thành và phát triển của Agribank chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng được thành lập theo Quyết định số 543/QĐ-NHNo ngày 16/12/1996 của Tổng giám đốc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/04/1997.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức, quản lý

a. Chức năng

b. Nhiệm vụ

c. Cơ cấu tổ chức

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn thời gian qua (2014-2016)

a. Hoạt động huy động vốn

Xét theo kỳ hạn gửi tiền thì nguồn tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng cao nhất, trong 3 năm đều chiếm tỷ trọng từ 70% trở lên, chủ yếu người dân ưa thích kỳ hạn này vì có thể dễ dàng rút vốn khi có nhu cầu mà không ảnh hưởng nhiều đến tiền lãi do rút tiền trước hạn

b. Hoạt động cho vay

- Hoạt động tín dụng vẫn giữ được vai trò là hoạt động then chốt, đem lại nguồn thu nhập chính, bám sát định hướng của Agribank.

- Tăng trưởng tín dụng của chi nhánh tăng 37% so với đầu năm, đã vượt kế hoạch tăng trưởng tín dụng do thành phố giao, mức đạt kế hoạch là 107%/Dự nợ kế hoạch

c. Kết quả tài chính

Hoạt động kinh doanh của Chi nhánh đạt hiệu quả, chênh lệch thu chi qua các năm đều > 0 và đạt tăng trưởng 25% trong năm 2016

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẬN NGŨ HÀNH SƠN ĐÀ NẴNG

2.2.1. Những đặc điểm cơ bản ảnh hưởng đến hoạt động tăng trưởng hoạt động nhận tiền gửi của chi nhánh trong thời gian qua

a. Nhân tố bên ngoài

b. Những nhân tố bên trong

2.2.2. Thực trạng triển khai các biện pháp trong hoạt động nhận tiền gửi

a. Về lãi suất

Bảng 2.5. Lãi suất tiền gửi tại các ngân hàng*(Lãi suất: %)*

Ngân Hàng	1 tháng	2 tháng	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	24 tháng
Đông Á	4.9	5	5.2	6.1	6.4	7.1	7.2
BIDV	4.8	5	5.5	5.8	5.8	6.9	7
Vietinbank	4.8	5	5.5	5.5	5.8	5.8	6.8
Vietcombank	4.5	4.8	5.1	5.5	5.5	6.5	6.5
Agribank	4.5	4.8	5.2	5.8	5.8	6.5	6.8

*(Nguồn: bảng biểu lãi suất tiết kiệm của các NH năm 2016)***b. Về sản phẩm dịch vụ****c. Về phân phối mạng lưới****d. Về truyền thông cổ động****2.2.3. Kết quả hoạt động nhận tiền gửi tại Agribank Ngũ****Hành Sơn****a. Về qui mô tiền gửi**

Quy mô nguồn vốn tiền gửi của Agribank Ngũ Hành Sơn luôn ở mức cao. Năm 2015 đạt mức 1.066 tỷ đồng tăng 152 tỷ đồng so với năm 2014, với tốc độ tăng 16,6%. Đến năm 2016, lượng tiền gửi vẫn tiếp tục tăng trưởng mạnh, tăng 320 tỷ so với năm 2015 kéo theo tốc độ tăng trưởng là 30%.

b. Về cơ cấu nhận tiền gửi**+ Về cơ cấu theo loại tiền**

Nguồn tiền gửi tiết kiệm bằng VND tại chi nhánh năm 2014 là 917 tỷ đồng, chiếm tỉ trọng 99,1%, năm 2015 là 1.070 tỷ đồng, chiếm tỉ trọng 99,4% trong tổng nguồn tiền gửi

Đối với loại tiền gửi bằng USD thì lãi suất thường thấp nên người dân cũng ít gửi. Đặc là trong 2015 NHNN Việt Nam đã ban hành quyết định số 2589/QĐ-NHNN ngày 17/12/2015 về mức lãi

suất tối đa đối với tiền gửi bằng Đô la Mỹ của tổ chức, cá nhân tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

+ Cơ cấu tiền gửi theo kì hạn

TGTK kỳ hạn dưới 12 tháng là 778 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 72,24%, so với năm 2014 tăng 15 tỷ đồng với tốc độ 1,97%, TGTK kỳ hạn trên 12 tháng 211 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 19,59%. So với năm 2011 tăng 117 tỷ đồng với tốc độ 124,47%. Năm 2016 đã tăng 301 tỷ đồng, tốc độ tăng 30,43%

Tiền gửi không kì hạn chiếm một tỷ trọng khá khiêm tốn trong tổng nguồn tiền gửi tiết kiệm mà ngân hàng huy động. lãi suất của nó thường rất thấp, hiện nay thì loại tiền gửi này có mức lãi suất dao động từ 3-4%/năm.

+ Cơ cấu tiền gửi theo đối tượng

Tỷ lệ tiền gửi dân cư vẫn là lớn nhất trong tổng vốn tiền gửi của Agribank Ngũ Hành Sơn. Tiền gửi dân cư tăng lên từng năm và chiếm tỷ trọng cao gần 90% trong khi tiền gửi của TCTD thì lại chiếm tỷ trọng rất nhỏ chủ yếu là của Ngân hàng chính sách xã hội. Chiếm tỉ trọng lớn trong nguồn vốn tiền gửi từ dân cư thương là TGTK. Vì tính ổn định của nguồn tiền này rất cao.

c. Chi phí huy động tiền gửi

Bảng 2.11. Chi phí trả lãi tiền gửi giai đoạn 2014-2016

(Đơn vị tính: Tỷ đồng)

CHỈ TIÊU	2014	2015	2016	2015/2014		2016/2015	
				Tuyệt đối	Trương đối	Tuyệt đối	Trương đối
Tổng tiền gửi	92 5	10 77	13 92	152	16,4%	315	29,2%
Chi Phí trả lãi	49,6	41,3	54,2	-8.3	-16,7%	12,9%	31,2%
Chi Phí trả lãi Bình quân	5,4%	3,8%	3,9%	-1.6	-29,8%	0,1	1.6%

Chi phí trả lãi bình quân của chi nhánh năm 2014 là 5,4%, 2015 là 3,8%, năm 2016 là 3,9%. Đối với các chi phí khác liên quan đến huy động vốn tại Chi nhánh được tính chung cho các mặt hoạt động nên để kiểm soát chi phí, chi nhánh đã thực hiện thi đua thực hành tiết kiệm đến từng cán bộ nhân viên từ đó sẽ giảm chi phí và tăng lợi nhuận của ngân hàng..

d. Chất lượng dịch vụ

Để có sự đánh giá khách quan về hoạt động huy động nguồn vốn tiền gửi của Agribank Ngũ Hành Sơn, luận văn đã thực hiện khảo sát ý kiến một số khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

Bảng 2.12. Lý do khách hàng gửi tiết kiệm tại chi nhánh

Lý do	Số chọn	Tỷ lệ
Danh tiếng của Ngân Hàng	30	33,33%
Bảo mật thông tin khách hàng tốt	19	21,11%
Lãi suất hấp dẫn	14	15,56%
Ngoại hình và thái độ của NV Thân thiện	16	17,78%
Khác	11	12,22%
Tổng	90	100,0%

(Nguồn: Khảo sát của tác giả)

Bảng 2.13 Sự hài lòng của khách hàng

	Số trung bình
Thủ tục gửi tiền	2.51
Thời gian xử lý giao dịch	3.62
Giải quyết các khiếu nại, nhanh chóng, kịp thời	3.53

	Số trung bình
có chỗ đậu xe rộng rãi, an toàn	3.9
Thái độ của nhân viên giao dịch	4.02
Dịch vụ chăm sóc khách hàng VIP	3
Đánh giá tổng quan về quầy dịch vụ - ngân quỹ	3.73

(Nguồn: Khảo sát của tác giả)

2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NHẬN TIỀN GỬI TẠI AGRIBANK NGŨ HÀNH SƠN

2.3.1. Những kết quả đạt được

Công tác huy động vốn của NH được xác định là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của NH bởi vì NH kinh doanh dựa trên nguyên tắc vay để cho vay. Tổng nguồn vốn mà NH huy động được trong năm 2016 đạt 1392 tỷ đồng tăng 315 tỷ với tốc độ 29% so với năm 2015

Thái độ và phong cách phục vụ khách hàng của đội ngũ cán bộ nhân viên đã có những đổi mới, tiến bộ nâng cao tính chuyên môn nghiệp vụ phù hợp dần với cơ chế thị trường.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

a. Hạn chế

NH tăng cường chính sách ưu đãi cũng như có các dịch vụ chăm sóc KH sau khi họ đến giao dịch với NH. Hiện nay sự cạnh tranh diễn ra rất gay gắt giữa các NH trên địa bàn, ngoài sự cạnh tranh bằng công cụ lãi suất ra các NH sẽ dùng chính sách ưu đãi KH để giành KH về mình.

Trong một số giai đoạn, điều hành lãi suất còn chậm so với thị trường, dẫn đến chưa tạo được sự hấp dẫn với khách hàng.

Kênh phân phối tại chi nhánh chủ yếu tại các quầy giao dịch.

Chưa có sự chủ động giao dịch giữa NH với công chúng.

Nguồn vốn tuy có tăng trưởng tốt, nhưng nguồn vốn không kỳ hạn (nguồn vốn có lãi suất thấp) tăng không đáng kể. Trong năm 2014-2015 nguồn vốn có kỳ hạn 12 đến 24 tháng tăng mạnh đã làm cho lãi suất đầu vào tăng sẽ ảnh hưởng đến tài chính trong tương lai. Do đó cần phải có biện pháp điều chỉnh, hạn chế huy động kỳ hạn này trong thời gian tới.

c. Nguyên nhân

- Trong điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt hiện nay, các NH TMCP thường chi trả lãi suất cao hơn ở một số kì hạn nhằm lôi kéo khách hàng. Đối với các sản phẩm có kỳ hạn dài thì việc áp dụng lãi suất hiện chưa đủ sức thuyết phục người dân gửi tiền do các sản phẩm này Agribank thường huy động với lãi suất không cao và cố định.

- Quan hệ khách hàng chưa được nghiên cứu đúng mức. Chi nhánh vẫn chỉ cung cấp những dịch vụ sẵn có của mình

- Dịch vụ ngân hàng chưa phát triển, sản phẩm dịch vụ còn đơn điệu chưa hấp dẫn chủ yếu các dịch vụ truyền thống

- Ngân hàng chưa quan tâm đúng mức tới công tác đào tạo đội ngũ cán bộ nghiệp vụ chuyên sâu về marketing, chưa có phòng marketing độc lập mà còn nằm trong một phòng nghiệp vụ khác

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 nêu được khái quát về hoạt động của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- Chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn cũng như lịch sử hình thành phát triển, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý. Bên cạnh đó đề tài khái quát được kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2014-2016. đề tài đi sâu phân tích thực trạng huy động tiền gửi tại chi nhánh cụ thể là đánh giá thực trạng triển khai các biện pháp trong hoạt động nhận tiền gửi mà ngân hàng áp dụng trong thời gian vừa qua, qua đó đánh giá kết quả hoạt động nhận tiền gửi bằng các chỉ tiêu như quy mô nhận tiền gửi, cơ cấu nhận tiền gửi, chi phí nhận tiền gửi, đánh giá chất lượng nhận tiền gửi bằng phiếu khảo sát khách hàng... Qua đó rút ra những ưu điểm và hạn chế của hoạt động này.

CHƯƠNG 3
KHUYẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG
NHẬN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT
TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
QUẬN NGŨ HÀNH SƠN ĐÀ NẴNG

3.1. CÁC ĐỀ XUẤT KHUYẾN NGHỊ

3.1.1. Định hướng phát triển của Agribank giai đoạn 2016-2020

Một là, tập trung giải quyết dứt điểm những vấn đề còn tồn tại, vướng mắc; khẩn trương xử lý thu hồi các khoản nợ xấu đã được giải quyết trong các năm trước

Hai là, triển khai phương án kinh doanh, phương án nâng cao năng lực tài chính, phương án áp dụng tiêu chuẩn Basel II... theo lộ trình được Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước phê duyệt

Ba là, thực hiện các bước chuẩn bị cần thiết để sẵn sàng thực hiện phương án cổ phần hoá ngay sau khi được phê duyệt, trong đó có việc thuê tư vấn xác định giá trị doanh nghiệp và các thủ tục cần thiết khác

3.1.2. Định hướng phát triển của Agribank chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Giai đoạn 2016-2020

Bảng 3.1 Kế hoạch kinh doanh giai đoạn năm 2016-2020

STT	Chỉ tiêu	Bình quân năm
1	Tăng trưởng nguồn vốn huy động hàng năm (%)	15
2	Tăng trưởng dư nợ cho vay hàng năm (%)	12,0
3	Tỷ lệ nợ xấu (%)	<2,0
4	Tăng trưởng chênh lệch thu chi hàng năm (%)	20,0

(Nguồn: Báo cáo sơ kết cuối năm 2015 và định hướng hoạt động kinh doanh 2016-2020 của Agribank chi nhánh Quận Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng)

3.2. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

3.2.1. Khuyến nghị với Agribank chi nhánh Ngũ Hành Sơn

a. Thực hiện phân đoạn khách hàng đến gửi tiền

- + Khách hàng quan trọng
- + Khách hàng thân thiết
- + Khách hàng phổ thông

b. Chính sách chăm sóc khách hàng

c. Quy định nhiệm vụ cụ thể về việc chăm sóc khách hàng tại chi nhánh

Lãnh đạo Chi nhánh cần chỉ đạo các bộ phận liên quan lên kế hoạch thực hiện chính sách chăm sóc khách hàng và thường xuyên giám sát cán bộ chịu trách nhiệm trong công tác chăm sóc khách hàng và bán sản phẩm, dịch vụ cho KH. Trực tiếp gặp các khách hàng quan trọng khi có phát sinh vướng mắc

Các bộ phận liên quan trực tiếp đến công tác chăm sóc khách hàng đề xuất về kế hoạch chăm sóc khách hàng cụ thể tại chi nhánh và từng phòng giao dịch với tổ trưởng tổ dịch vụ, thường xuyên giám sát cán bộ trong công tác chăm sóc khách hàng và bán sản phẩm, dịch vụ cho KH; định kỳ trực tiếp gặp các khách hàng quan trọng hoặc khi có các yêu cầu đột xuất khác.

d. Đa dạng hóa các sản phẩm huy động

Để tăng khả năng cạnh tranh với các sản phẩm cùng loại của đối thủ cạnh tranh trên thị trường đồng thời đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, đòi hỏi chi nhánh phải cung ứng đa dạng các sản phẩm dựa trên danh mục sản phẩm mà Agribank đã ban hành. Xác định được đâu là sản phẩm dịch vụ thế mạnh, sản phẩm dịch vụ mục tiêu phát triển

e. Thực hiện tốt chính sách Marketing ngân hàng

Tính đến thời điểm hiện tại trên địa bàn Quận, chính nhánh đang chịu sự cạnh tranh trực tiếp của các Ngân hàng lớn như: Vietinbank, Đông Á, Vietcombank, BIDV. Điều này đã làm nóng lên cuộc chạy đua về lãi suất, cũng làm ảnh hưởng đến thị phần của Chi nhánh trong việc huy động tiền gửi và phát triển các sản phẩm dịch vụ khác. Chính vì vậy, chính sách marketing nhằm quảng bá hình ảnh ngân hàng, tạo uy tín ngân hàng trong khách hàng luôn được Chi nhánh quan tâm

f. Thực hiện chiến lược cạnh tranh hiệu quả

g. Tiếp tục phát triển kênh phân phối

h Xây dựng văn minh giao tiếp khách hàng

Đội ngũ giao dịch viên là người tiếp xúc trực tiếp, ghi nhận các yêu cầu của khách hàng cũng như là người tiếp thu các cảm nhận của khách hàng về chất lượng phục vụ của ngân hàng. Hơn nữa, các giao dịch viên cũng chính là người đầu tiên tiếp xúc khách hàng và phần nào thể hiện chính là bộ mặt và là tính cách của một ngân hàng thương mại.

i Tạo cơ chế động lực cho cán bộ làm công tác huy động tiền gửi

Chi nhánh cần tạo cơ chế động lực cho huy động tiền gửi dân cư riêng, các hình thức khen thưởng đa dạng, được thay đổi phù hợp với diễn biến huy động tiền gửi dân cư trong từng thời kỳ. Ngân sách khen thưởng được gia tăng theo mục tiêu tăng trưởng huy động tiền gửi dân cư hàng năm. Khen thưởng kịp thời đến từng cán bộ gắn với

kết quả bán hàng, dành ngân sách nhất định để triển khai cơ chế động lực bổ sung vào các thời điểm nóng trong năm như cuối năm, Tết Nguyên đán. Căn cứ vào kết quả huy động **tiền gửi của cán bộ để** đánh giá, cân nhắc nâng lương và đề bạt cho cán bộ có thành tích xuất sắc.

3.2.2. Kiến nghị với Agribank

Ngân hàng nên điều chỉnh biểu lãi suất huy động để tăng cao khả năng cạnh tranh đối với các ngân hàng thương mại cổ phần trong nước.

Ngân hàng cũng nên thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn về nghiệp vụ, kỹ năng làm việc cho các cán bộ của các chi nhánh. Ngoài ra, mối liên hệ giữa các chi nhánh cũng cần được thúc đẩy hơn, để các chi nhánh có điều kiện giúp nhau cùng thực hiện hoạt động kinh doanh có hiệu quả.

Cần hoàn thiện hơn các dịch vụ Ngân hàng điện tử nhằm cạnh tranh và thu hút được nguồn vốn giá rẻ từ việc khách hàng mở tài khoản thanh toán.

3.2.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Tiếp tục thực hiện sâu rộng hơn nữa chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ.

Ngân hàng Nhà nước cần phối hợp với các NHTM trong việc nâng cấp hệ thống thanh toán hiện hành để tăng tính hiệu quả của hoạt động thanh toán, đẩy nhanh việc kết nối liên thông mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ, tăng tốc độ xử lý giao dịch, giảm chi phí thanh toán.

NHNN cần tăng cường hỗ trợ các ngân hàng thương mại trong việc tuyên truyền giúp người dân biết và hiểu về hoạt động ngân hàng. Việc tuyên truyền này được thực hiện thông qua việc tăng cường phát hành các bài báo, tạp chí, phóng sự, tổ chức các buổi gặp mặt, trao đổi về tài chính ngân hàng, hiệu quả của việc gửi vốn vào ngân hàng với nội dung mang tính dễ hiểu, đại chúng.

KẾT LUẬN

Hoạt động nhận tiền gửi có vai trò vô cùng quan trọng trong nền kinh tế, là động lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế của đất nước. Hệ thống ngân hàng là trung gian chu chuyển vốn lớn nhất của nền kinh tế, có ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển kinh tế. Việc nhận tiền gửi của hệ thống ngân hàng có hiệu quả thì lượng vốn huy động đầu tư cho nền kinh tế mới cao, mới tạo ra sức mạnh cho nền kinh tế vươn xa để đạt những thành tựu, tiến bộ mới. Qua phân tích về hoạt động nhận tiền gửi tại Agribank chi nhánh Đà Nẵng, thì đây là một ngân hàng có uy tín lâu năm và nhiều nỗ lực trong hoạt động huy động vốn trong đó đặc biệt là nhận tiền gửi, đóng góp một phần không nhỏ vào sự phát triển kinh tế thành phố Đà Nẵng nói chung và Quận Ngũ Hành Sơn nói riêng trong những năm qua. Tuy nhiên trước sự cạnh tranh gay gắt của thị trường ngân hàng cũng như những đòi hỏi trong việc đổi mới hoạt động, chi nhánh cần tiếp tục giữ vững những lợi thế đã có đồng thời phát triển nhiều cách thức huy động vốn hơn để đứng vững trên thị trường.

Khoa Quản lý chuyên ngành đã kiểm tra và xác nhận:

Tóm tắt luận văn được trình bày theo đúng quy định về hình thức và đã được chỉnh sửa theo kết luận của Hội đồng

