



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

VÕ VĂN QUỐC

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN – CHI NHÁNH HUYỆN QUẢNG NINH,
TỈNH QUẢNG BÌNH**

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số: 60.34.02.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Đà Nẵng - Năm 2019

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

Người hướng dẫn khoa học: TS. LÊ CÔNG TOÀN

Phản biện 1: PGS. TS. Võ Thị Thúy Anh

Phản biện 2: TS. Nguyễn Phú Thái

Luận văn đã được bảo vệ trước 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 14 tháng 9 năm 2019

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

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

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Các chuyên gia trong ngành ngân hàng dự báo, cho vay tiêu dùng (CVTD) đang và sẽ là phân khúc thị trường hấp dẫn cho các ngân hàng trong thời gian tới nhất là trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt diễn ra trong ngành.

Là một huyện với dân số đông, kinh tế xã hội phát triển nhanh, thu nhập bình quân đầu người và nhu cầu đời sống của nhân dân ngày càng tăng cao, Huyện Quảng Ninh, Quảng Bình là một thị trường tiềm năng đối với dịch vụ CVTD.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) là ngân hàng bán lẻ có uy tín thương hiệu lâu đời, thị phần lớn kết hợp với mạng lưới hoạt động rộng khắp nên sẽ là một trong những ngân hàng có nhiều tiềm năng và lợi thế nhất trong việc phát triển, mở rộng lĩnh vực CVTD.

Vì vậy, để gia tăng hiệu quả của hoạt động CVTD trong thời gian sắp tới cũng như đứng vững và giành lợi thế cạnh tranh trong thị trường như hiện nay, việc ban lãnh đạo Agribank Chi nhánh huyện Quảng Ninh, Quảng Bình cần xem xét, rà soát lại và đưa ra các giải pháp nhằm tăng hiệu quả hoạt động lại các hoạt động CVTD là điều vô cùng cần thiết.

Xuất phát từ những lý do nêu trên, tác giả đã chọn đề tài ***“Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – chi nhánh huyện Quảng Ninh, Quảng Bình”*** làm đề tài nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung: Phân tích thực trạng về hoạt động cho VTD từ đó đề xuất các khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động cho VTD tại

Agribank CN Quảng Ninh, huyện Quảng Bình.

Mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận về CVTD của Ngân hàng.
- Phân tích đánh giá thực trạng hoạt động cho VTD tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình những năm 2016 - 2018.
- Đề xuất khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động CVTD tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình trong những năm tiếp theo.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

a) Đối tượng nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu về hoạt động cho VTD của ngân hàng.

b) Phạm vi nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu hoạt động CVTD Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình những năm 2016-2018 và có những đề xuất, khuyến nghị cho giai đoạn 2019 - 2025. Thời gian khảo sát thực hiện trong giai đoạn tháng 5 năm 2019.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng phương pháp tổng hợp, phân tích, diễn giải để hệ thống hóa cơ sở lý luận, tổng kết để kiểm chứng thực tiễn, nhất quán giữa lý luận - thực tiễn - khuyến nghị.

Nhiều phương pháp cụ thể được sử dụng: Phương pháp thống kê, mô tả, tổng hợp số liệu; Phương pháp so sánh; Phương pháp quan sát; Điều tra/khảo sát...

5. Bố cục luận văn

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động CVTD của ngân hàng.

Chương 2: Thực trạng hoạt động CVTD tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình.

Chương 3: Khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động CVTD tại

Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình.

6. Tổng quan về tình hình nghiên cứu

Để thực hiện đề tài tác giả đã tham khảo nhiều tài liệu nghiên cứu, các luận văn thạc sỹ, các bài báo tạp chí khoa học để hệ thống hóa cơ sở lý luận, nhìn nhận thực trạng CVTD tại các ngân hàng và tham khảo nhiều giải pháp, khuyến nghị làm cơ sở cho việc nghiên cứu của mình.

Qua phân tích tác giả nhận thấy có một số điểm mà các nghiên cứu trước chưa làm rõ cần nghiên cứu kỹ hơn đó là:

- Việc xác định nhu cầu và khách hàng mục tiêu đối với dịch vụ CVTD; Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp bằng điều tra/khảo sát nhằm đánh giá hoạt động CVTD ít được các tác giả đi trước chú trọng.

- Các đề tài chưa phân định rõ hoạt động nào là nguyên nhân tác động đến kết quả và hiệu quả của hoạt động CVTD.

- Nghiên cứu của các đề tài mang tính thời điểm do đó một số nội dung phân tích bối cảnh không còn phù hợp.

- Đề tài CVTD tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình trong giai đoạn 3 năm gần đây chưa ai thực hiện.

Các nhận định trên là cơ sở để tác giả lựa chọn và nghiên cứu đề tài “*Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Quảng Ninh, Quảng Bình*” cho luận văn thạc sỹ của mình.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VTD CỦA NGÂN HÀNG

1.1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CUNG VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG

1.1.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng

CVTD là hình thức cho vay trong đó ngân hàng thoả thuận để khách hàng là cá nhân và hộ gia đình sử dụng một khoản tiền với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi theo một cách thức nhất định trong một thời gian xác định, để sử dụng vào các nhu cầu phục vụ đời sống.

1.1.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng

- Giá trị mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn
- Các khoản CVTD có chi phí khá lớn
- Các khoản CVTD thường có độ rủi ro cao
- Các khoản CVTD có lãi suất cao
- CVTD là một trong những khoản mục có khả năng sinh lời cao

1.1.3. Vai trò của cho vay tiêu dùng

a) Đối với nền kinh tế

b) Đối với ngân hàng

c) Đối với khách hàng

1.1.4. Phân loại cho vay tiêu dùng

a. Căn cứ vào mục đích vay

- Cho VTD tài trợ các loại tài sản
- Cho VTD không tài trợ cho tài sản

b. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Cho VTD trả góp
- Cho VTD từng lần
- Cho VTD tuần hoàn

c. Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay

- Cho vay có đảm bảo bằng tài sản
- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản

d. Căn cứ vào nguồn gốc của các khoản cho vay tiêu dùng

- Cho vay tiêu dùng gián tiếp
- Cho vay tiêu dùng trực tiếp

1.2. HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG

1.2.1. Nội dung hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng

a. Nghiên cứu và đánh giá nhu cầu khách hàng đối với dịch vụ VTD

Nghiên cứu và đánh giá nhu cầu khách hàng giúp nhà quản lý có cái nhìn toàn diện và đầy đủ về thị trường, cung cấp nguồn dữ liệu cần thiết trong việc xác định thị trường tiềm năng và là cơ sở để nhận diện và lựa chọn những cơ hội kinh doanh hiệu quả để đầu tư trong điều kiện nguồn lực có giới hạn.

Có thể sử dụng nhiều phương pháp để nghiên cứu và đánh giá nhu cầu khách hàng đối với dịch vụ CVTD như: Quan sát, phỏng vấn, điều tra, tổng hợp ý kiến của lực lượng bán, tham khảo ý kiến của các nhà chuyên môn,...

b. Phân đoạn thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu

**** Phân đoạn thị trường***

Phân đoạn thị trường là quá trình phân chia thị trường tổng thể thành các đoạn thị trường nhỏ hơn dựa trên cơ sở những điểm khác biệt về nhu cầu, ước muốn và các đặc điểm trong hành vi.

**** Lựa chọn thị trường mục tiêu***

Thị trường mục tiêu là thị trường bao gồm các khách hàng có cùng nhu cầu, mong muốn mà công ty có thể đáp ứng và có lợi thế hơn so với các đối thủ cạnh tranh.

c. Thiết kế chính sách dịch vụ CVTD của Ngân hàng

* Chính sách sản phẩm, dịch vụ: Thường xuyên rà soát các dịch vụ vay tiêu dùng mà ngân hàng cung cấp, phát triển các dịch vụ mới tạo tính cạnh tranh, tăng cường hoạt động quảng bá cho từng loại dịch vụ khác nhau, hình thành thương hiệu cho các dịch vụ,... là những biện pháp giúp phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng.

* Xác định giá các dịch vụ CVTD: Giá các dịch vụ CVTD thể hiện chủ yếu qua lãi suất và các khoản phí khi khách hàng tham gia giao dịch với ngân hàng. Xác định các mức lãi suất hợp lý đối với từng đối tượng khách hàng và đưa ra nhiều hình thức trả lãi khác nhau để kích thích nhu cầu của khách hàng, đảm bảo được lợi ích của khách hàng và của ngân hàng.

* Đẩy mạnh hoạt động phân phối CVTD: Phát triển các mạng lưới chi nhánh phối; Chú trọng phát triển lực lượng nhân viên tín dụng cả về lượng và về chất là những yếu tố quan trọng để phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng ở Ngân hàng; Sử dụng các hình thức phân phối hiện đại như dịch vụ ngân hàng trực tuyến, dịch vụ ngân hàng điện thoại,...

* Quy trình thủ tục CVTD: Hoàn thiện lại các quy trình, thủ tục CVTD của ngân hàng, đảm bảo các bước quy trình thực hiện tốt để hạn chế rủi ro, đảm bảo quá trình giao dịch của khách hàng được nhanh chóng, chính xác.

* Tăng cường hoạt động chăm sóc khách hàng:

- Thông tin cho khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng;
- Thiết lập những kênh phản hồi như đường dây nóng, giải quyết tốt các khiếu nại, phàn nàn của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ;
- Tạo sự thấu hiểu giữa ngân hàng và khách hàng thông qua các hoạt động quảng bá và chăm sóc khách hàng có thể giúp ngân hàng tiếp cận khách hàng trên diện rộng.

* Kiểm soát rủi ro trong dịch vụ CVTD: Kiểm soát trước khi cho vay tiêu dùng (thực hiện quy trình cho vay, thẩm định đúng theo quy định,..), kiểm soát trong quá trình cho vay (như kiểm tra, rà soát lại các khách hàng hiện đang vay về mục đích sử dụng vốn, thời hạn trả lãi,..) và cần có những biện pháp xử lý những rủi ro xảy ra một cách

hiệu quả.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng

- Tăng trưởng dư nợ CVTD và tỷ trọng dư nợ CVTD
- Tăng trưởng số lượng khách hàng và dư nợ bình quân theo khách hàng
- Tăng trưởng thị phần CVTD
- Tăng trưởng thu nhập CVTD
- Chất lượng dịch vụ CVTD

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG

1.3.1. Nhóm nhân tố khách quan

- Môi trường kinh tế
- Môi trường pháp lý
- Môi trường văn hóa - xã hội
- Chủ trương chính sách của nhà nước

1.3.2. Nhóm nhân tố chủ quan

- Chính sách tín dụng của ngân hàng
- Thẩm định khách hàng
- Thông tin khách hàng
- Chất lượng cán bộ tín dụng
- Cơ sở vật chất thiết bị

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH HUYỆN QUẢNG NINH, QUẢNG BÌNH

2.1. KHÁI QUÁT VỀ AGRIBANK CHI NHÁNH HUYỆN QUẢNG NINH, QUẢNG BÌNH

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình là chi nhánh loại II

trực thuộc Agribank chi nhánh tỉnh Quảng Bình, có trụ sở, con dấu, có quyền tự chủ kinh doanh theo phân cấp và chịu sự ràng buộc về mặt nghĩa vụ và quyền lợi đối với Agribank và Agribank chi nhánh tỉnh Quảng Bình. Mạng lưới của chi nhánh gồm: Hội sở chi nhánh có 03 phòng ban (*Phòng Kế toán - Ngân quỹ, Phòng kế hoạch kinh doanh, Bộ phận hành chính*) và 02 Phòng giao dịch trực thuộc.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ

Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình thực hiện một số lĩnh vực, nghiệp vụ kinh doanh theo quy định của Pháp luật, NHNN và Agribank, như: Huy động vốn, cho vay, tham gia và cung ứng dịch vụ thanh toán, thực hiện quản lý và thu chi tiền mặt, tư vấn tài chính, ... các nhiệm vụ khác do cấp có thẩm quyền Agribank giao.

2.1.3 Sơ đồ tổ chức và chức năng, nhiệm vụ

a. Sơ đồ tổ chức

b. Chức năng và nhiệm vụ

2.1.4. Đội ngũ nhân sự của ngân hàng

Đội ngũ lao động tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình tính đến hết năm 2018 là 34 người. Số lượng lao động của chi nhánh qua 3 năm 2016 - 2018 đã tăng lên theo chiều hướng tích cực về cả số lượng và chất lượng, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, góp phần mở rộng hoạt động kinh doanh trên địa bàn.

2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng

Tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình trong 3 năm qua có nhiều triển vọng, và xu hướng tăng trưởng tốt cả về quy mô lẫn hiệu quả, với những thành tích đã đạt được, hoạt động kinh doanh tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình đã góp phần lớn vào tăng trưởng kinh doanh chung của Agribank Chi nhánh tỉnh Quảng Bình và toàn hệ thống ngân hàng

Agribank.

2.2. THỰC TRẠNG CVTD TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH HUYỆN QUẢNG NINH, QUẢNG BÌNH

2.2.1. Thực trạng về hoạt động triển khai cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh huyện Quảng Ninh, Quảng Bình

a. Xác định nhu cầu khách hàng đối với dịch vụ CVTD

Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình chưa có nhiều hoạt động để nghiên cứu thị trường và đánh giá nhu cầu của khách hàng một cách bài bản. Số liệu, thông tin về khách phần lớn được cập nhật từ: phân tích tình hình kinh tế - xã hội của địa phương, từ chính hồ sơ vay của khách hàng cung cấp, hoặc qua khai thác từ nguồn dữ liệu thứ cấp. Ngoài ra, một số thông tin về đặc điểm nhu cầu khách hàng được thu thập thông qua nhân viên giao dịch nhưng chưa nhiều.

b. Tác lựa chọn thị trường mục tiêu

Chi nhánh hiện đang quản lý khách hàng CVTD theo 3 nhóm:

+ Nhóm 1: Phần lớn là các bộ công nhân viên chức, đặc điểm là vay thường xuyên, thường có thu nhập ổn định, yêu cầu đối với dịch vụ vừa phải, mức vay thường thấp hoặc vừa.

+ Nhóm 2: Doanh nhân, những người có thu nhập cao, một số đối tượng tiểu thương. Những khách hàng này thường có đặc điểm là mức thu nhập cao, nhu cầu vay đột xuất, yêu cầu cao về dịch vụ, vay ít lần nhưng mức vay thường cao.

+ Nhóm 3: Một số thành phần khác như nông dân, sinh viên, ... Nhóm đối tượng vay này thường có nhu cầu vay đột xuất, hay so sánh về giá, hành vi sử dụng dịch vụ cũng khó xác định.

Bảng 2.1. Dư nợ cho vay theo nhóm khách hàng từ năm 2016-2018

DVT: Tỷ đồng

Nhóm khách hàng	2016	Tỷ trọng	2017	Tỷ trọng	2018	Tỷ trọng
Nhóm 1	29.6	52.7%	51.8	56.3%	74.1	56.7%
Nhóm 2	19.4	34.6%	32.3	35.1%	46.1	35.3%
Nhóm 3	7.1	12.7%	7.9	8.6%	10.4	8.0%
Cộng	56.2	1.0	92.0	100.0%	130.6	100%

Công tác phân loại khách hàng dựa trên xếp hạng tín dụng chưa được chú trọng.

c. Chính sách dịch vụ CVTD của Ngân hàng

Các dịch vụ CVTD tại ngân hàng khá phong phú, hướng tới nhiều đối tượng tầng lớp trong dân cư, thoả mãn các nhu cầu đa dạng của người tiêu dùng. Đây là một yếu tố mang lại lợi thế cạnh tranh rất lớn cho ngân hàng. Tỷ trọng các sản phẩm CVTD có tỷ trọng chênh lệch khá lớn. Sản phẩm cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp đối với nhà ở dân cư là sản phẩm được khách hàng lựa chọn nhiều nhất, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ và tăng trưởng cao qua các năm.

- Chính sách lãi suất trong cho VTD: Agribank CN, huyện Quảng Ninh, Tỉnh Quảng Bình luôn tuân thủ đúng các quy định về cung cấp tín dụng trong đó các quy định về lãi suất, điều này giúp ngân hàng tránh được những rủi ro trong cung cấp tín dụng.

Bảng 22.. Lãi suất CVTD các năm từ 2016 đến năm 2018

Chỉ tiêu	2016	2017	2018
Lãi suất CVTD ngắn hạn	10%	9.5%	10.5%
Lãi suất CVTD trung hạn	11%	10%	11.5%

Qua số liệu cho thấy lãi suất CVTD tại Chi nhánh trong các năm 2016 đến 2018 đã được điều chỉnh thay đổi liên tục.

- Quá trình phân phối các sản phẩm cho VTD: Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình có 1 trụ sở chính và 2 phòng giao dịch trực thuộc được xây dựng với kiến trúc khang trang, hiện đại và 3 máy ATM được phân bố tại ba khu vực trọng điểm nhất của huyện. Toàn chi nhánh có 13 nhân viên tín dụng đây là lực lượng chủ yếu phát triển lĩnh vực cho vay nói chung và CVTD nói riêng. So với thị trường thì lực lượng nhân viên tín dụng còn khá mỏng, chưa có bộ phận phụ trách riêng về mảng CVTD. Công tác đào tạo, tập huấn kỹ năng cho cán bộ còn hạn chế, một số nhân viên còn chưa được trang bị đầy đủ về các nghiệp vụ VTD mới.

- Quy trình thủ tục cho VTD: Quy trình cho VTD tuân theo quy định của Agribank, trong quy trình đã phân định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng thành phần tham gia, nâng cao tính độc lập và trách nhiệm của mỗi thành viên trong quá trình thực hiện và ra quyết định. Tuy nhiên, đây là quy trình áp dụng chung đối với các khách hàng là cá nhân và hộ gia đình, không phân định rõ từng đối tượng khách hàng trong từng lĩnh vực tín dụng cụ thể.

- Hoạt động chăm sóc khách hàng: Chi nhánh đã xây dựng các chương trình quảng bá đối với từng dịch vụ khá hợp lý, tuy nhiên cách thức thực hiện lại chưa triệt để, các chương trình khuyến mãi này chưa thể hiện hiệu quả là giúp gia tăng thêm các đối tượng khách hàng mới cho Ngân hàng, tỷ lệ tăng lượng khách hàng sử dụng dịch vụ CVTD qua các năm rất thấp, phần lớn là khách hàng tự tìm đến tự nhiên khi có nhu cầu.

- Kiểm soát rủi ro trong dịch vụ cho VTD: Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình quản lý rủi ro theo nguyên tắc cẩn trọng, đảm

bảo hài hoà mục tiêu lợi nhuận và an toàn đối với hoạt động kinh doanh. Công tác quản lý rủi ro của Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình được triển khai và quán triệt xuyên suốt trên toàn hệ thống. Nhờ đó, các quy định của NHNN, Agribank được Chi nhánh tuân thủ nghiêm túc. Các hoạt động nghiệp vụ được quản lý, cảnh báo giám sát chặt chẽ nhằm nhận diện, quản lý và hạn chế thấp nhất các rủi ro phát sinh thông qua báo cáo giám sát các chỉ số, giới hạn an toàn.

2.2.2. Kết quả hoạt động CVTD tại chi nhánh trong thời gian qua

a. Tăng trưởng dư nợ CVTD và tỷ trọng dư nợ CVTD

Dư nợ CVTD chiếm tỉ trọng ngày càng cao trong tổng dư nợ cho vay của chi nhánh và tăng trưởng liên tục qua các năm. Năm 2018, dư nợ CVTD tăng lên 130.6 tỷ, tăng so với năm 2017 là 38.6 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 42.5%, chiếm tỷ trọng 12%.

b. Tăng trưởng số lượng khách hàng và dư nợ bình quân theo khách hàng

Bảng 3. Số lượng khách hàng VTD các năm từ 2016 - 2018

Chỉ tiêu	2016	2017	2018	So sánh 2017/2016		So sánh 2018/2017	
				(+,-)	%	(+,-)	%
Dư nợ CVTD	56.2	92.0	130.6	35.7	63.6	38.6	42.0
Số lượng khách hàng CVTD	757	1.284	1.636	527.0	69.6	352.0	27.4
Bình quân dư nợ CVTD/ KH	0.074	0.072	0.080	- 0.003		0.008	

c. Tăng trưởng thị phần CVTD

Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình là một Ngân hàng có thương hiệu, uy tín lâu đời và có truyền thống kinh doanh các

dịch vụ bán lẻ trên địa bàn. Thị phần tín dụng CVTD khá cao chiếm trên 25% thị phần tín dụng của các Ngân hàng trong toàn huyện. Phát huy được thế mạnh về mạng lưới và có chiến lược kinh doanh hợp lý nên qua hàng năm thị phần luôn giữ vững, có tăng trưởng, tuy nhiên mức độ tăng không lớn.

d. Tăng trưởng thu nhập CVTD

Bảng 4. Kết quả thu lãi cho VTD từ năm 2016 - 2018

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	2016	2017	2018
Tổng thu lãi từ cho vay	128	133.2	134.2
Tổng thu lãi từ CVTD	11	14	17.4
Tỷ trọng thu lãi CVTD (%)	8.6%	10.5%	13.0%
Tăng trưởng thu nhập CVTD	-	27.3%	24.3%

e. Chất lượng dịch vụ VTD

Chất lượng dịch vụ CVTD ngày càng cải thiện đáng kể qua các năm. Tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ nợ quá hạn trên 90 ngày càng giảm dần.

2.2.3. Khảo sát của khách hàng về hoạt động CVTD tại Agribank Chi nhánh huyện Quảng Ninh, Quảng Bình

a. Thông tin chung về cuộc khảo sát

- *Phương pháp thu thập và thông tin cỡ mẫu:* Phương pháp điều tra, khảo sát lấy ý kiến của khách hàng. Quy mô mẫu: 150 phiếu khảo sát.

- *Thang đo sử dụng để đo lường dữ liệu:* Thang đo sử dụng là thang đo định danh, thang đo khoảng với 5 mức độ là (1) Rất kém, (2) Kém, (3) Bình thường, (4) Tốt, (5) Rất tốt.

Thống kê mô tả đối tượng nghiên cứu bằng các bảng tần suất, sơ đồ, bảng chéo, tính giá trị trung bình.

Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0

- *Kết quả khảo sát:* Với 50 phiếu gửi qua Email; 40 phiếu qua

điện thoại và 60 phiếu khảo sát trực tiếp. Kết quả thu về được 132 phiếu (tỷ lệ 88%), trong đó có 4 phiếu không hợp lệ, số phiếu hợp lệ dùng trong phân tích là 128 phiếu.

b. Thông tin về đối tượng nghiên cứu

Phân tích bằng phần mềm SPSS ta có được kết quả như sau:

- Thông tin đối tượng nghiên cứu

+ Về giới tính: Tỷ lệ giới tính nữ 53% nhiều hơn nam chiếm 47%. Tỷ lệ giới tính khách hàng VTD tại ngân hàng cũng xấp xỉ tỷ lệ này.

+ Về độ tuổi: Phần lớn đối tượng được hỏi nằm trong nhóm tuổi từ 35 đến 45 tuổi với 61.7%, tiếp theo là nhóm tuổi từ 25 đến 35 với 26.6% và một tỷ trọng nhỏ thuộc hai nhóm tuổi còn lại.

+ Về nghề nghiệp: Phần lớn khách hàng được hỏi thuộc nhóm khách hàng là cán bộ nhân viên (43%) và tiểu thương (35,2%). Trong số đối tượng khách hàng được hỏi thì nông dân chiếm (9,4%), công nhân (6.3%), sinh viên (4.7%) và một số đối tượng khác (1.6%).

c. Đánh giá của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ VTD

Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình cũng đã quan tâm đến việc đa dạng hoá các sản phẩm, đưa ra những gói dịch vụ mới để phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy, khách hàng được hỏi đánh giá tiêu chí này chỉ ở mức tương đối tốt.

d. Quy trình thủ tục cho VTD

Để đánh giá khách quan các yếu tố quy trình thủ tục cho vay tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình, tác giả đã đưa ra hai tiêu chí (1) Thủ tục VTD đơn giản; (2) Thời gian giải quyết cho vay nhanh chóng. Khách hàng đánh giá 2 tiêu chí này ở mức trung bình, với tỉ lệ ở mức bình thường cao nhất, nhì là mức Tốt.

e. Đánh giá về yếu tố lãi suất

Với mức lãi suất CVTD từ 9% - 11.5% mà Chi nhánh áp dụng

trong thời gian qua thì khách hàng đánh giá là ở mức Trung bình. Trong đó, tỉ lệ bình thường là 39.8%; Tốt là 33.6%; Rất tốt là 12.5%; Kém chiếm tỉ lệ 10.9% và nhỏ nhất là Rất kém với 3.1%.

f. Mạng lưới phân phối

Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình hiện nay chỉ mới phát triển được 1 chi nhánh và 2 điểm giao dịch, 13 nhân viên tín dụng, với số lượng mạng lưới hạn chế như vậy thực tế vẫn chưa thể tiếp cận tốt đến các đối tượng khách hàng mục tiêu. Qua khảo sát thì khách hàng cũng đánh giá tiêu chí này ở chỉ ở mức khá tốt, số đánh giá “Kém và Rất kém” còn khá cao chiếm 25%.

g. Hoạt động xúc tiến và chăm sóc khách hàng của ngân hàng Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình

Kết quả khảo sát thực tế cho thấy khách hàng đánh giá hoạt động xúc tiến và chăm sóc khách hàng ở mức chưa tốt với tỉ lệ bình thường cao nhất với 41.4%, Kém 18.0%, 9.4% Rất kém. Mức tốt là Tốt và rất Tốt chiếm tỉ lệ dưới 50%. Chi nhánh cũng chưa thực hiện giải quyết các khiếu nại của khách hàng một cách thoả đáng.

h. Hoạt động quảng cáo, khuyến mãi

Qua khảo sát khách hàng đánh giá Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình chưa có nhiều hoạt động quảng cáo và khuyến mãi hấp dẫn.

i. Yếu tố về nhân viên

Hầu hết khách hàng được hỏi đều đánh giá tương đối tốt tiêu chí này, mức bình thường 44.5%, Tốt 35.9%, Rất tốt chiếm 14.8%, Kém chiếm tỉ lệ thấp và tỉ lệ Rất kém là 0%. Tuy nhiên, đối với tiêu chí nhân viên nhiệt tình, niềm nở, thân thiện với khách hàng vẫn chỉ ở mức bình thường.

k. Mức độ hài lòng chung về dịch vụ cho VTD

Qua khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ VTD, hầu hết kết quả là ở mức bình thường chiếm 45.3%. Có 35.2% khách hàng chọn hài lòng, 10.9% chọn rất hài lòng, tỉ lệ không hài lòng và rất không hài lòng là 8.6%. Mức trung bình là 3.4.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG CVTD TẠI AGRIBANK CN HUYỆN QUẢNG NINH, QUẢNG BÌNH

2.3.1. Những kết quả đạt được

- Quy mô của chi nhánh không ngừng tăng trưởng, mở rộng đối tượng khách hàng cá nhân, hộ gia đình và CBCNV tạo được uy tín lòng tin trong quan hệ đối với khách hàng

- Nợ quá hạn trong tầm kiểm soát, nợ mất vốn chiếm tỷ lệ nhỏ, nợ xấu giảm qua hàng năm, đây là kết quả của quá trình giám sát và quản lý khoản vay hiệu quả, chất lượng CVTD được nâng cao.

- Chi nhánh đã có những chính sách ưu đãi hợp lý đối với những khách hàng truyền thống và có uy tín như cho vay ưu đãi với lãi suất thấp, miễn giảm các loại phí.

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân

a. Những hạn chế

- Doanh thu từ hoạt động vay tiêu dùng chưa cao.
- Các món vay thường nhỏ, số lượng khách hàng đông dẫn đến sự quá tải cho CBTD quản lý trực tiếp từ đó gây khó khăn trong khâu thẩm định, kiểm tra sử dụng vốn vay dễ gây nên rủi ro trong hoạt động CVTD.
- Thủ tục vay còn phức tạp, quá trình thẩm định lâu.
- Số lượng cán bộ tín dụng còn quá ít bên cạnh đó thì đa số còn quá trẻ kinh nghiệm chưa nhiều.
- Các loại hình sản phẩm CVTD mà chi nhánh áp dụng còn đơn điệu, mới chỉ phát triển mạnh ở các sản phẩm và đối tượng khách hàng truyền thống, chưa chú trọng phát triển sản phẩm mới.

- Công tác quảng cáo, tiếp thị truyền thông còn thiếu tính chủ động.

b. Nguyên nhân

- Sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng gay gắt.

- Mức sống và nhận thức của người dân về VTD còn thấp.

- Chưa có sự quan tâm đúng mức và có các chủ trương cụ thể về phát triển CVTD.

- Công tác quảng bá và chăm sóc khách hàng chưa thật bài bản nên chưa phát huy hiệu quả.

- Các quy định thiên về thủ tục, giấy tờ khiến cho chi nhánh dù muốn vẫn khó lòng đơn giản các quy trình, thủ tục cho khách hàng.

CHƯƠNG 3

**KHUYẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CVTD
TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH HUYỆN QUẢNG NINH,
QUẢNG BÌNH**

3.1. CƠ SỞ ĐỀ XUẤT CÁC KHUYẾN NGHỊ

3.1.1. Bối cảnh môi trường kinh doanh tại huyện Quảng Ninh, Quảng Bình

3.1.2. Định hướng phát triển của Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình

3.1.3. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình

**3.2. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CVTD
TẠI AGRIBANK CN HUYỆN QUẢNG NINH, QUẢNG BÌNH**

3.2.1. Tăng cường công tác khảo sát, nghiên cứu tìm hiểu nhu cầu thị trường

Trong thời gian đến muốn phát triển CVTD, Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình cần đầu tư công tác khảo sát nhu cầu khách hàng bằng các hình thức như gửi phiếu thăm dò, gia tăng các kênh thu

thập ý kiến khách hàng qua Internet, Email, đường dây nóng, mạng xã hội hoặc qua lực lượng nhân viên tiếp cận với khách hàng.

3.2.2. Xác định khách hàng mục tiêu

Trên cơ sở kết quả khảo sát và thực tiễn tại chi nhánh có thể phân nhóm đối tượng khách hàng thành các nhóm, như sau:

Nhóm 1: Cán bộ công nhân viên nhận lương qua tài khoản mở tại chi nhánh, có thu nhập ổn định thu nhập trong khoản 6 -14 triệu/tháng, vay nhiều lần, khá quan tâm đến quá trình cung cấp dịch vụ. Dự kiến nhóm khách hàng này mỗi năm tăng từ 100-150 người.

Nhóm 2: Lãnh đạo, người có thu nhập cao, doanh nhân và tiểu thương có nguồn thu nhập và dòng tiền trả nợ tốt. Nhóm khách hàng này thường có mức thu nhập trên 15 triệu/tháng, mức vay cao, có tài sản đảm bảo, số lần vay ít nhưng mức vay cao. Dự kiến nhóm khách hàng này trong những năm tới tăng 100 người.

Nhóm 3: Học sinh, sinh viên chưa có thu nhập, mức vay thấp, số lần vay ít. Nhóm khách hàng này tăng 100 người.

Nhóm 4: Nhóm khách hàng khác, nhu cầu vay và thu nhập đa dạng, khó xác định. Nhóm khách hàng này tăng 100 người mỗi năm.

Chi nhánh cần chọn nhóm 1 và 2 làm thị trường mục tiêu trong giai đoạn 2016-2018 vì đây cũng là thị trường mục tiêu theo định hướng chung của Hội sở, hơn nữa đây là thị trường có tiềm năng, có khả năng phát triển nhanh, có thể khai thác thêm nhiều dịch vụ ngân hàng khác kèm theo, đây cũng là đối tượng khách hàng mang về lợi nhuận lớn cho ngân hàng.

Ngoài ra, CN cũng nên chú trọng phân loại khách hàng theo xếp hạng tín dụng. Những khách hàng thuộc nhóm AAA, AA, A cần được chú trọng giữ gìn, phát triển trong tương lai.

3.2.3. Khai thác các điều kiện của Ngân hàng để đa dạng hoá

tối đa các sản phẩm cho vay tiêu dùng

a. Chuẩn hoá danh mục sản phẩm hiện có, hoàn thiện một số sản phẩm chiếm tỷ trọng cao

Danh mục sản phẩm hiện có của Agribank gồm rất nhiều sản phẩm CVTD chi nhánh mới chỉ tập trung triển khai một số sản phẩm có tính truyền thống như sản phẩm cho vay xây dựng và sửa chữa nhà ở, cho vay theo hạn mức tín dụng đối với hộ gia đình sản xuất, kinh doanh quy mô nhỏ về các chi phí đời sống, mua sắm phương tiện đi lại. Chi nhánh cần xem xét các quy định vướng mắc, sửa đổi một số sản phẩm không được các chi nhánh triển khai hoặc triển khai đạt hiệu quả thấp: Cho vay khám chữa bệnh, du lịch, cho vay hỗ trợ du lịch, cho vay xuất khẩu lao động...

b. Phát triển các sản phẩm CVTD mới

- Sử dụng gói sản phẩm cho CBCNV vay trọn gói ba sản phẩm: CVTD truyền thống, thấu chi, phát hành thẻ tín dụng nhằm mang lại tiện ích thuận lợi và nhanh chóng cho người vay, đồng thời qua đó bán chéo các sản phẩm dịch vụ liên quan.

- Sử dụng các hình thức CVTD theo tiêu chí đánh giá xếp hạng nội bộ.

- Áp dụng sản phẩm CVTD theo hình thức gián tiếp.

- Nâng cao và bổ sung những tính năng mới cho sản phẩm làm tăng giá trị sử dụng; Linh hoạt về mức cho vay, đa dạng hoá các thời hạn cho vay, hình thức trả lãi, lãi suất phải linh hoạt theo đối với nhu cầu về tiêu dùng.

- Nghiên cứu thiết lập bộ phận hỗ trợ khách hàng nhằm đánh giá, tiếp thu, tổng hợp phản hồi của khách hàng, kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh để nâng cao chất lượng dịch vụ.

3.2.4. Nghiên cứu áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt

Việc định giá của ngân hàng phải tính đúng và đủ mọi chi phí

trong kinh doanh của mình vào các khoản yêu cầu khách hàng phải thanh toán. Bên cạnh đó Ngân hàng cần xem xét áp dụng lãi suất thích hợp với từng đối tượng khách hàng. Quy định về các thời hạn, hình thức trả lãi, các khoản tiền gốc và lãi trong mỗi kỳ hạn thích hợp đảm bảo quyền lợi cho cả hai bên khách hàng và ngân hàng.

3.2.5. Đẩy mạnh hoạt động phân phối

Để hoạt động CVTD thực sự phát triển mạnh, Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình nên liên kết đối với hệ thống doanh nghiệp ngoài quốc doanh, cty TNHH, hệ thống giáo dục, y tế...để mở rộng hoạt động CVTD thông qua các hình thức cho vay không đảm bảo bằng tài sản, cho vay thấu chi.

Chi nhánh phải mở rộng và thiết lập quan hệ đến các trường học, bệnh viện, khối cán bộ công nhân viên trên địa bàn, khối doanh nghiệp, đa dạng hoá đối tượng khách hàng. Xác nhận thu nhập và cam kết trả nợ của khách hàng, người quản lý đối với nghĩa vụ vay nợ tại chi nhánh. Xây dựng tổ dịch vụ thực hiện một số khâu, công đoạn của Agribank tại đơn vị quản lý khách hàng.

3.2.6. Hoàn thiện quy trình, quy định đối với cho vay tiêu dùng phù hợp với từng đối tượng khách hàng cá nhân

- Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình cần nghiên cứu sao cho biểu mẫu hồ sơ đơn giản, dễ hiểu nhất có thể được.

- Các bộ phận trong hệ thống phải phối hợp nhịp nhàng, thống nhất đảm bảo việc hoàn thành các thủ tục nhanh chóng cho khách hàng, từ khi khách hàng đến ngân hàng đến khi giải ngân.

- Cải thiện thời gian cung cấp dịch vụ từ khâu nhận hồ sơ đến khi hoàn tất hồ sơ nhất là cải thiện thời gian thẩm định cho vay để đẩy nhanh quá trình phục vụ khách hàng.

3.2.7. Tăng cường hoạt động quảng bá, chăm sóc khách hàng

a. Tăng cường các hoạt động quảng bá

Chủ động tiếp thị, tìm kiếm khách hàng như nhân viên bán sản phẩm thông thường. Cần có hoạt động tiếp cận khác nhau đối với các sản phẩm khác nhau.

Phát triển dịch vụ cho vay du học, chi nhánh có thể phối hợp với các công ty tư vấn du học để thực hiện công tác tuyên truyền cho dịch vụ này. Đối với cho vay mua xe máy, ô tô, chi nhánh cần kết hợp với các hãng xe, đại lý, công ty để giới thiệu sản phẩm cho VTD của ngân hàng, đồng thời thực hiện treo logo ngân hàng, card thông tin của ngân hàng, của cán bộ tín dụng, số điện thoại liên hệ... Đối với vay tín chấp của cán bộ công nhân viên, chi nhánh có thể tìm đến các cơ quan hành chính, trường học, doanh nghiệp có uy tín thông qua các cuộc trao đổi với lãnh đạo công đoàn về việc nhận tài trợ cho công nhân viên trong cơ quan đồng thời có sự tiếp xúc thông qua hội thảo để giới thiệu sản phẩm. Ngân hàng nên triển khai các chương trình quảng bá rộng rãi các dịch VTD qua các phương tiện đại chúng như quảng cáo trên báo, tạp chí, băng rôn, pano, internet... cụ thể:

- Đẩy mạnh hoạt động quảng cáo ở các kênh: Mạng xã hội; Hệ thống website chuyên đề tin tức và phụ nữ, gia đình. Hệ thống website đối tác của Agribank; Quảng cáo trên các kênh nội bộ của chi nhánh; Đặc biệt, mỗi CBNV Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình là KH của sản phẩm này, hiểu rõ sản phẩm, và là “đại sứ” để quảng bá sản phẩm này đến KH.

- Đẩy mạnh bán hàng cá nhân và marketing trực tiếp

b. Tăng cường các hoạt động chăm sóc khách hàng

Để phát triển dịch vụ CVTD chi nhánh cần đẩy mạnh các hoạt động chăm sóc khách hàng sau đây:

✓ Hướng dẫn tư vấn cận kẽ cho khách hàng về các loại sản phẩm

VTD nhất là các sản phẩm mới.

- ✓ Gửi tin nhắn, quà tặng chúc mừng sinh nhật/lễ/tết ...
- ✓ Cập nhật cho KH những chương trình mới, nhất là những sản phẩm dành cho khách hàng cá nhân mới của chi nhánh.
- ✓ Cung cấp DVD giới thiệu, hướng dẫn thao tác.
- ✓ Trực tiếp thăm hỏi định kỳ.
- ✓ Gửi quà tặng cho các khách hàng thường xuyên.
- ✓ Các phòng ban phối hợp xử lý nhanh các khiếu nại cho khách hàng do lỗi hệ thống, do mạng viễn thông, do hệ thống nhà cung cấp...
- ✓ Thường xuyên cập nhật mọi ý kiến đóng góp, mọi băn khoăn vướng mắc thông qua hộp mail, đường dây điện thoại chăm sóc khách hàng và kênh thông tin khác để nhanh chóng phân tích, cải tiến, phản hồi kịp thời.
- ✓ Quan tâm đến các chương trình hậu mãi nhằm tăng mức độ sử dụng dịch vụ của khách hàng.
- ✓ Tiếp nhận góp ý và cải tiến sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

3.2.8. Kiểm soát rủi ro trong cho VTD

Để hạn chế phòng ngừa rủi ro, Chi nhánh có thể thực hiện các biện pháp: Yêu cầu cán bộ tín dụng thường xuyên liên lạc với khách hàng; Quy định cán bộ tín dụng tái đánh giá tài sản đảm bảo định kỳ 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng tùy loại tài sản đảm bảo; Thực hiện chính sách quản lý vay an toàn và hạn chế rủi ro; Tăng cường công tác kiểm soát nội bộ, kiểm soát rủi ro trước, trong và sau khi cho vay; Cải thiện công tác quản lý và thu hồi nợ xấu....

3.2.9. Nhóm giải pháp bổ trợ

a. Nhân sự

Chi nhánh cần chú trọng đến công tác nhân sự bởi đây là nhân tố

then chốt quyết định sự thành công trong chiến lược phát triển của chi nhánh trong cả ngắn hạn và dài hạn. Phát triển nhân sự trong CVTD, chi nhánh phải chú trọng nâng cao cả về lượng và chất, cả về chuyên môn nghiệp vụ và đạo đức nghề nghiệp mới đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng và mới mang lại hiệu quả thiết thực.

Chi nhánh cần quan tâm đến công tác tuyển dụng, đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp bán hàng... đồng thời có chính sách đãi ngộ thăng tiến phù hợp để thúc đẩy sự cống hiến của nhân viên.

b. Công nghệ

Ngoài vấn đề về con người, yếu tố công nghệ là nhân tố quan trọng mà chi nhánh phải hướng đến để tăng năng lực cạnh tranh, nâng cao uy tín thương hiệu và thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Chi nhánh cần đầu tư đồng bộ cả về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, chú trọng việc hiện đại hóa và ứng dụng các công nghệ tiên tiến vào hoạt động ngân hàng nhằm tăng tiện ích, rút ngắn thời gian, giảm bớt các thủ tục giấy tờ và tạo dựng hình ảnh đối với khách hàng.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Đối với các cơ quan quản lý nhà nước

Các cơ quan nhà nước cần cải tiến thủ tục hành chính; Hỗ trợ xử lý các tài sản đảm bảo tiền vay trong quá trình thu nợ; Cần xây dựng quy hoạch, định giá bất động sản sát với thị trường để thuận tiện trong việc thẩm định;

3.3.2. Đối với ngân hàng nhà nước

Hoàn thiện các văn bản về pháp luật và tạo hành lang pháp lý vững chắc cho hoạt động CVTD. Khuyến khích hỗ trợ cho vay tiêu dùng, kịp thời phổ biến các chủ trương mới trong lĩnh vực này;

3.3.3 Đối với ngân hàng Hội sở

Tăng cường hỗ trợ các chi nhánh trong việc đào tạo và bồi dưỡng

cán bộ về nghiệp vụ CVTD; Phát triển thêm các loại hình dịch vụ mới, triển khai các ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động CVTD; Liên kết các chi nhánh với nhau trong quá trình thực hiện các hoạt động nghiệp vụ.

KẾT LUẬN

Qua thời gian nghiên cứu, luận văn cũng đã có được những thành tựu như sau:

- Luận văn đã hệ thống được cơ sở lý luận liên quan đến phát triển VTD, nhất là các biện pháp phát triển CVTD.

- Luận văn đã đánh giá đúng thực trạng CVTD tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình.

- Luận văn cũng đã đề xuất một số khuyến nghị nhằm phát triển CVTD như: Nhóm giải pháp về nghiên cứu thị trường; Nhóm giải pháp về sản phẩm; Hoàn thiện quy trình, quy định đối với CVTD phù hợp với từng đối tượng khách hàng cá nhân; Nhóm giải pháp về hoạt động quảng bá, chăm sóc khách hàng;... với hy vọng góp phần phát triển dịch vụ CVTD tại Agribank CN huyện Quảng Ninh, Quảng Bình trong thời gian tới.

Ngoài những thành công trên, luận văn vẫn còn một số hạn chế như: Chưa đánh giá sâu vào tình hình tăng trưởng của từng loại dịch vụ, các chính sách khuyến nghị vẫn còn mang tính định hướng. Việc triển khai các khuyến nghị này vào thực tiễn cần có thời gian thực hiện, sửa đổi mới có thể biến thành giải pháp mang tính thực tế.

Đây là hướng nghiên cứu tiếp sau khi thực hiện đề tài cho tác giả nghiên cứu.

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