

Quản lý huy động vốn từ khách hàng doanh nghiệp tại Agribank tỉnh Lào Cai

HỒ THỊ ĐÀN'
LÊ THỊ BÍCH NGỌC''

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Lào Cai (Agribank tỉnh Lào Cai) đã áp dụng nhiều chính sách và biện pháp nhằm tăng cường quản lý và phát triển nguồn vốn huy động từ khách hàng doanh nghiệp. Tuy nhiên, công tác quản lý huy động vốn từ khách hàng doanh nghiệp của Agribank tỉnh Lào Cai còn một số hạn chế, như: bộ máy quản lý còn rườm rà, chưa tinh gọn, công tác lập kế hoạch huy động vốn còn chưa bám sát tình hình thực tế... Để khắc phục những hạn chế này, Agribank tỉnh Lào Cai cần đưa ra các giải pháp cụ thể để tăng cường quản lý hoạt động huy động vốn từ khách hàng doanh nghiệp.

MỘT SỐ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Hoạt động huy động vốn

Số liệu Bảng 1 cho thấy, lượng tiền huy động từ khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng cao với số tiền tăng lên từng năm. Lượng tiền huy động năm 2016 là 9.407 tỷ đồng chiếm 92,35% so với tổng số tiền gửi, đến năm 2018 lượng tiền huy động được là 12.121 tỷ đồng, tăng 19,94% so với năm 2017. Việc tận dụng lợi thế về hình ảnh ngân hàng, vị trí trung tâm kinh tế, cũng như các chiêu thức quảng cáo khuyến mại, như: tặng quà hấp dẫn cho những khoản tiền gửi lớn, thẻ mua hàng siêu thị, các poster... để thu hút khách hàng gửi tiền đã mang lại lượng tiền lớn cho Ngân hàng để kinh doanh và đầu tư. Tuy nhiên, có thể thấy, việc huy động tiền đối với các tổ chức kinh tế của Ngân hàng vẫn còn hạn chế. Mặc dù, việc huy động vốn hàng năm vẫn tăng, song tỷ trọng còn khá khiêm tốn.

Hoạt động tín dụng

Số liệu Bảng 2 cho thấy, qua các năm, quy mô của Ngân hàng đang dần được mở rộng. Tính đến ngày 31/12/2018, tổng tài sản là 12.727 tỷ đồng, tăng 994 tỷ đồng so với năm 2017, với tốc độ tăng là 8,48%.

Ngân hàng đã chủ động trong công tác cho vay linh hoạt với từng đối tượng

khách hàng thuộc các thành phần kinh tế. Tỷ lệ cho vay những năm gần đây đang tăng dần. Năm 2018, số tiền này tăng so với năm 2017 là 491 tỷ đồng, với mức tăng trưởng là 5,16% (Bảng 2). Để đạt được kết quả này, Ngân hàng đã thực hiện việc nổi lòng chính sách cho vay theo chủ trương của Ngân hàng Nhà nước. Đặc biệt, chú trọng tới tiềm năng mang lại của hoạt động cho vay tiêu dùng, đa dạng hóa khách hàng vay và cho vay ưu đãi đối với khách hàng truyền thống.

BẢNG 1: TÌNH HÌNH NGUỒN VỐN CỦA AGRIBANK TỈNH LÀO CAI

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2016	2017	2018	So sánh 2017/2016		So sánh 2018/2017	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	TT (%)
Tiền gửi của tổ chức kinh tế	779	983	1.179	204	126,22	196	119,94
Tiền gửi của cá nhân	9.407	10.191	10.942	784	108,33	751	115,32
Tổng	10.186	11.174	12.121				

BẢNG 2: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA AGRIBANK TỈNH LÀO CAI

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	So sánh 2017/2016		So sánh 2018/2017	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)
Tổng tài sản	10.695	11.733	12.727	1.037	109,70	994	108,48
Dư nợ tín dụng	8.211	9.511	10.002	1.300	115,83	491	105,16

Nguồn: Tác giả

BẢNG 3: CƠ CẤU TỔNG DƯ NỢ TÍN DỤNG THEO KỲ HẠN

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số tiền	Kỳ hạn/dư nợ (%)	Số tiền	Kỳ hạn/dư nợ (%)	Số tiền	Kỳ hạn/dư nợ (%)
Tổng dư nợ	9.211	100,00	9.511	100,00	10.002	100,00
Ngắn hạn	6.268	68,05	5.242	55,12	3.085	30,84
Trung hạn	2.720	29,53	2.441	25,67	3.873	38,72
Dài hạn	223	2,41	1.827	19,21	3.045	30,44

Nguồn: Agribank tỉnh Lào Cai

Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát sau khi phát tiền vay để ngăn chặn các khoản tiền vay bị sử dụng sai mục đích, nhất là cho vay bằng ngân phiếu và tiền mặt. Đồng thời, tổ chức các đợt kiểm tra, phân tích các doanh nghiệp có nợ quá hạn, xác định nguyên nhân chậm trả nợ và đề ra các biện pháp để thu hồi nợ, đôn đốc khách hàng trả nợ đã làm cho các khoản nợ xấu giảm đáng kể.

Số liệu Bảng 3 cho thấy, tỷ trọng của thời hạn cấp tín dụng cũng không ngừng thay đổi để phù hợp với tình hình kinh tế, tài chính trong nước và đặc điểm ngành, cũng như sự biến động của kinh tế thế giới, góp phần giữ vững hoạt động và phát triển của Ngân hàng. Cụ thể, các khoản cho vay trung hạn và dài hạn có xu hướng tăng dần qua các năm, tỷ trọng khoản tín dụng dài hạn năm 2016 chiếm 2,41% trong tổng dư nợ, sang năm 2017 tăng lên là 19,21% và năm 2018 là 30,44%.

Hoạt động dịch vụ

Bên cạnh công tác huy động và sử dụng vốn, Ngân hàng cũng phát triển mạnh hệ thống dịch vụ. Theo đó, năm 2018, nguồn thu phí từ hoạt động dịch vụ đạt 2.051 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 2,8%/tổng thu. Trong khi đó, lợi nhuận từ thu phí dịch vụ thẻ đạt 54 triệu đồng; dịch vụ thu hộ tiền bán vé máy bay đạt 127 triệu đồng; thấu chi qua tài khoản tiền gửi của khách hàng đạt 1.048 triệu đồng, tăng 304 triệu đồng so với trước ứng với 40,9%. Kết quả khả quan từ các dịch vụ này đã góp phần khẳng định thương hiệu của Ngân hàng trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

TỒN TẠI, HẠN CHẾ

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác huy động vốn từ khách hàng doanh nghiệp của Agribank tỉnh Lào Cai vẫn còn có một số hạn chế nhất định. Cụ thể là:

- Nguồn vốn huy động được chưa tương xứng với tiềm năng hiện có. Tỉnh Lào Cai là địa bàn dân cư tập trung đông đúc, có nhiều doanh nghiệp nhỏ và vừa, với hoạt động buôn bán nhộn nhịp, song nguồn huy động từ đây chưa cao so với tiềm năng. Điều này thể hiện ở lượng vốn huy động từ khách hàng doanh nghiệp trong 3 năm (2016-2018) có tăng, nhưng vẫn chiếm tỷ trọng chưa cao trong tổng vốn huy động của Ngân hàng.

- Chi phí phục vụ hoạt động huy động vốn còn khá cao làm giảm lợi nhuận của Ngân hàng.

- Cơ sở vật chất hạ tầng, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động kinh doanh tuy đã được đầu tư đáng kể, song vẫn có những hạn chế nhất định, như: công nghệ ngân hàng chưa hoàn thiện, nên khi thực hiện các giao dịch: hoạt động gửi tiền, rút tiền, chuyển tiền... trên tài khoản khách hàng đôi khi bị gián đoạn làm ảnh hưởng tới khách hàng.

- Quá trình thực hiện một nghiệp vụ còn mất nhiều thời gian, gây cảm giác khó chịu cho khách hàng. Bên cạnh đó, thời gian giao dịch của Ngân hàng chủ yếu là trong giờ hành chính, nên chưa chủ động phục vụ khách hàng ngoài giờ hay trong các ngày nghỉ.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Một là, hoàn thiện bộ máy quản lý huy động vốn

Đội ngũ những người quản lý công tác huy động vốn là những người lãnh đạo xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch và kiểm soát huy động vốn, tạo ra cơ sở và kim chỉ nam cho mọi hành động. Xác định chức năng, nhiệm vụ của mỗi cá nhân rõ ràng, gắn với trách nhiệm trong việc quản lý huy động vốn.

Thực hiện đào tạo chuyên sâu đối với các cấp lãnh đạo từ trường/phòng trở lên và nhóm cán bộ quản đốc đối tượng quy hoạch để xây dựng lớp kế cận nguồn lao động có chất lượng cao. Cần nghiên cứu và thành lập thêm một số phòng nghiệp vụ. Trước mắt, cần nhanh chóng thành lập Phòng Marketing để thực hiện nhiệm vụ marketing một cách độc lập, nghiên cứu, phân tích thị trường, phân đoạn khách hàng được thực hiện chuyên nghiệp, giúp cho việc ra quyết định trong huy động vốn được hiệu quả hơn.

Về lâu dài, Agribank tỉnh Lào Cai cần xây dựng đề án cho việc mở rộng và phát triển thêm các phòng giao dịch, để từ đó khai thác thêm khách hàng có nhu cầu gửi tiền, cũng như có nhu cầu tín dụng. Song, việc mở phòng giao dịch tại các địa bàn cần theo quy tắc: phù hợp với năng lực kinh doanh cũng như thế mạnh của Ngân hàng; có tính khả thi và hiệu quả cao; có các nhóm khách hàng thuộc ưu thế, mà Ngân hàng đã khai thác trong thời gian qua trên địa bàn Tỉnh.

Bên cạnh đó, cần nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng hướng vào mục tiêu nâng cao năng suất, chất lượng dịch vụ, giảm thiểu chi phí và sai sót. Đây mạnh công tác quản lý rủi ro hoạt động, tăng cường áp dụng công cụ quản lý rủi ro hoạt động hiện đại để giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận hành, cung cấp dịch vụ đến khách hàng, cũng như phát triển ngân hàng bền vững, an toàn, thích ứng với hội nhập quốc tế.

Hai là, xây dựng chiến lược quản lý huy động vốn

Hiện nay, cơ cấu vốn huy động của Agribank tỉnh Lào Cai chưa hợp lý, vốn ngắn hạn còn chiếm tỷ trọng lớn. Nguồn vốn ngắn hạn thường có ưu điểm là chi phí trả lãi thấp, không phải trả các chi phí khác. Do vậy, để hướng tới một nguồn vốn trung, dài hạn chất lượng cao, ổn định lâu dài và có hiệu quả, Ngân hàng cần có chính sách nhằm khuyến khích khách hàng:

(i) Gửi tiền tiết kiệm dự thưởng không được rút trước hạn, khách hàng không thể rút tiết kiệm được khi chưa đến hạn, nhưng họ có thể thế chấp thế sổ tiết kiệm đó để vay khi cần sử dụng tiền.

(ii) Gửi tiền kỳ hạn dài để hưởng lãi suất cao, phân tích cho khách hàng thấy được sự chênh lệch tiền lãi nhận được giữa việc gửi tiết kiệm kỳ hạn ngắn và kỳ hạn dài.

(iii) Ngoài ra, Ngân hàng có thể phát hành chứng chỉ tiền gửi với thời hạn từ 3

đến 5 năm, với lãi suất được áp dụng theo nguyên tắc thời gian huy động càng dài, thì lãi suất càng cao. Đồng thời, khi thực hiện các hình thức huy động kỳ phiếu, trái phiếu tự do chuyển nhượng trên thị trường tạo điều kiện cho người mua kỳ phiếu, trái phiếu có thể bán lại cho người khác hoặc bán lại cho Ngân hàng làm tăng tính thanh khoản của kỳ phiếu và trái phiếu.

Ba là, xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt

Agribank tỉnh Lào Cai cần chủ động và xây dựng cơ chế, chính sách huy động nguồn vốn hiệu quả và hợp lý. Để phát triển các nghiệp vụ kinh doanh, thì Ngân hàng cần phải xây dựng chính sách lãi suất thích hợp, chính sách đó phải đảm bảo cả lợi ích của ngân hàng và khách hàng.

Bên cạnh đó, Ngân hàng cần xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt nhằm huy động vốn và tạo vốn. Theo đó, cần có nhiều loại lãi suất áp dụng cho các đối tượng khách hàng, như: có lãi suất ưu đãi cho khách hàng truyền thống lâu năm, khách hàng có uy tín của ngân hàng. Đa dạng hóa hơn nữa ra các hình thức trả lãi trước, trả lãi sau, trả lãi định kỳ hàng tháng, định kỳ 3 tháng...

Ngoài ra, Agribank tỉnh Lào Cai phải luôn theo dõi sát sao tình hình biến động lãi suất huy động và dự báo được xu thế biến động, để từ đó có các giải pháp thu hút thêm khách hàng. Gần việc huy động vốn với các loại hình cho vay, như: khách hàng vừa có thể gửi tiền, vừa có thể để vay tiền, giá trị của món vay được quy định theo tỷ lệ của tiền gửi, nếu khách hàng gửi tiền, với lãi suất thấp, thì khi vay sẽ được hưởng lãi suất thấp; nếu khách hàng gửi tiền với lãi suất thị trường sẽ tính lãi theo lãi suất thị trường. Cần có mức lãi suất khuyến khích cho việc mở tài khoản tiền gửi và phát hành séc thanh toán qua ngân hàng; áp dụng lãi suất lũy tiến theo số dư trên tài khoản của khách hàng.

Bốn là, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Ngân hàng cần có kế hoạch phát triển, quy hoạch, đào tạo cán bộ chuyên sâu, chuyên nghiệp về kỹ năng nghiệp vụ, đáp ứng điều kiện hiện đại, hội nhập, tác phong giao dịch, nghiêm túc, văn minh, hiện đại, hướng dẫn chu đáo khách hàng. Hoàn thiện tác phong, lễ lối làm việc, văn hoá giao dịch, quan tâm, chăm sóc khách hàng. Đặc biệt, cần cử cán bộ nghiệp vụ giỏi, khả năng giao tiếp tốt để giao dịch, chăm sóc khách hàng có số dư tiền gửi lớn, sử dụng nhiều dịch vụ của Ngân hàng. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Lào Cai (2016, 2017, 2018). *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm, từ 2016 đến năm 2018*
2. Nguyễn Đăng Đờn (2011). *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
3. Nguyễn Thị Lê Hoa (2013). *Hoàn thiện công tác quản lý huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ*. Luận văn thạc sỹ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế và Quản lý Tài chính Đại học Thái Nguyên