

Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn - Chi nhánh tỉnh Đồng Nai

LÊ THỊ MAI HƯƠNG *

Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh

Ngày nhận: 01/08/2023 - Duyệt đăng: 20/08/2023

(*) Liên hệ: huongltm@hcmute.edu.vn

Tóm tắt:

Dựa trên nguồn số liệu thứ cấp được thu thập từ Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai và dựa trên các chỉ tiêu đánh giá hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Bài viết đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai. Kết quả nghiên cứu cho thấy giai đoạn 2020-2022 dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại chi nhánh tỉnh Đồng Nai đã đạt được những kết quả nhất định. Cụ thể, hoạt động huy động vốn, hoạt động cho vay bán lẻ và các hoạt động bán lẻ khác như dịch vụ thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử, dịch vụ kiều hối, dịch vụ thanh toán trong nước, dịch vụ E-banking, dịch vụ ủy thác đại lý đều có sự tăng trưởng đáng ghi nhận. Mặc dù đạt được những kết quả nhất định, song sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất một số kiến nghị góp phần phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai.

Từ khóa: Dịch vụ, ngân hàng bán lẻ, Đồng Nai, phát triển.

Abstract:

Based on the secondary data source collected from the State Bank of Agriculture and Rural Development - Dong Nai branch and based on the criteria for evaluating the development of retail banking services. The article assesses the current situation of developing retail banking services at Bank for Agriculture and Rural Development - branch in Dong Nai province. Research results show that in the period of 2020-2022, retail banking services at Dong Nai Bank for Agriculture and Rural Development's branch have achieved certain results. Specifically, capital mobilization, retail lending and other retail activities such as card services, e-banking services, remittance services, domestic payment services, E-banking services, agency entrustment services have remarkable growth. Although certain results have been achieved, the development of retail banking services at the State Bank of Agriculture and Rural Development - Dong Nai branch still has certain limitations. On that basis, the article proposes some recommendations to contribute to the development of retail banking services at Bank of Agriculture and Rural Development - Dong Nai province branch.

Keywords: Service, retail banking, Dong Nai, development.

1. Giới thiệu

“Dịch vụ ngân hàng là một trong những dịch vụ quan trọng trên thị trường dịch vụ tài chính. Dịch vụ ngân hàng phát triển sẽ tạo điều kiện huy động được các nguồn vốn nhân rồi trong xã hội. Trong đó, dịch vụ ngân hàng bán lẻ là lĩnh vực ít chịu ảnh hưởng của chu kỳ kinh tế hơn so với các lĩnh vực khác, do đó nó góp phần tạo lập nguồn vốn và thu nhập ổn định cho các ngân hàng. Bên cạnh đó, dịch vụ ngân hàng bán lẻ góp phần quan trọng trong việc mở rộng thị trường, nâng cao năng lực cạnh tranh, ổn định hoạt động kinh doanh cho ngân hàng” (Bùi Văn Thụy và cộng sự, 2022). Việc phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ sẽ làm đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các chủ thể trong xã hội, thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng, phát triển bền vững. Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành ngân hàng, ngân hàng NN&PTNT (Agribank) - chi nhánh tỉnh Đồng Nai không ngừng phát triển, đa dạng các sản phẩm dịch vụ nhằm đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của khách hàng. Hiện nay, Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai đã xây dựng chi nhánh, mạng lưới rộng khắp trên toàn Tỉnh với 43 chi nhánh và phòng giao dịch được đặt trên 11 thành phố/huyện của Tỉnh. Trong đó có hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ luôn được ngân hàng chú trọng phát triển thông qua việc đa dạng các hình thức, loại hình dịch vụ như dịch vụ huy động vốn, dịch vụ cho vay bán lẻ và nhiều loại hình dịch vụ khác nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng. Trong thời gian vừa qua, dịch vụ ngân hàng bán lẻ đã được ngân hàng chú trọng triển khai và đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định và vẫn chưa khai thác hết tiềm năng vốn có của đơn vị. Chính vì vậy, bài nghiên cứu này nhằm đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank chi nhánh tỉnh Đồng Nai trong thời gian qua, làm cơ sở đề xuất một số kiến nghị góp phần phát triển hơn nữa dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank chi nhánh tỉnh Đồng Nai.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1 Cơ sở lý thuyết về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ

Khái niệm dịch vụ ngân hàng bán lẻ:

“Dịch vụ ngân hàng bán lẻ là dịch vụ ngân hàng được cung ứng đến từng cá nhân riêng lẻ,

các doanh nghiệp vừa và nhỏ, thông qua mạng lưới chi nhánh hoặc khách hàng có thể tiếp cận trực tiếp với các sản phẩm dịch vụ ngân hàng thông qua các phương tiện thông tin điện tử viễn thông” (Federic S. Mishkin, 2001). Theo tác giả Vũ Thị Thái Hà (2020) “cho rằng dịch vụ ngân hàng bán lẻ là cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tới từng cá nhân riêng lẻ, các doanh nghiệp vừa và nhỏ thông qua mạng lưới chi nhánh, khách hàng có thể tiếp cận trực tiếp với sản phẩm và dịch vụ ngân hàng thông qua các phương tiện điện tử viễn thông và công nghệ thông tin. Do vậy, dịch vụ ngân hàng bán lẻ chỉ được thực hiện nhờ công nghệ thông tin”. Vũ Hồng Thanh (2020) “nêu dịch vụ ngân hàng bán lẻ là các hoạt động kinh doanh dựa trên nền tảng công nghệ mạnh mẽ của các ngân hàng, các tổ chức tài chính..., để cung ứng các sản phẩm dịch vụ tài chính và phi tài chính tới từng cá nhân riêng lẻ, hộ gia đình.... nhằm đem đến một trải nghiệm tốt nhất và gia tăng tối đa các tiện ích cho khách hàng”. Bùi Văn Thụy và cộng sự (2022) “nêu dịch vụ ngân hàng bán lẻ là dịch vụ ngân hàng được cung ứng đến từng cá nhân riêng lẻ, các doanh nghiệp vừa và nhỏ, thông qua mạng lưới chi nhánh hoặc khách hàng có thể tiếp cận trực tiếp với các sản phẩm dịch vụ ngân hàng thông qua các phương tiện thông tin điện tử viễn thông”.

Các dịch vụ ngân hàng bán lẻ:

Huy động vốn từ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa

Dịch vụ cho vay bán lẻ

Dịch vụ thanh toán

Dịch vụ ngân hàng điện tử

Dịch vụ thẻ

Các dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác như: Chi trả kiều hối, thu hộ, chi hộ, tư vấn tài chính, tư vấn đầu tư tài chính như đầu tư chứng khoán, tư vấn các dịch vụ bảo hiểm, tư vấn quản lý tài sản và ủy thác đầu tư ...

Khái niệm phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ:

Đào Lê Kiều Oanh (2012) “nêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ có nghĩa là phát triển theo chiều sâu đồng nghĩa với việc gia tăng về danh mục sản phẩm dịch vụ tại một ngân hàng kết hợp với nâng cao chất lượng dịch vụ. Tô Khánh Toàn (2014) nêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ

là sự gia tăng về số lượng các dịch vụ cung cấp, mạng lưới hoạt động và các tiện ích của sản phẩm, chất lượng của từng loại hình dịch vụ nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của các chủ thể trong xã hội. Vũ Hồng Thanh (2020) cho rằng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ là tăng quy mô, số lượng, chất lượng của dịch vụ ngân hàng bán lẻ đã có, đồng thời phát triển thêm dịch vụ ngân hàng bán lẻ mới”.

Như vậy, có thể cho rằng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ là sự gia tăng về số lượng các dịch vụ cung cấp, mạng lưới hoạt động và các tiện ích của sản phẩm; nâng cao chất lượng của từng loại hình dịch vụ nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của các chủ thể trong xã hội.

Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ:

Đào Lê Kiều Oanh (2012): “Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ bao gồm: (1) Chỉ tiêu định lượng bao gồm: Mức độ gia tăng doanh số và thu nhập cho ngân hàng, sự gia tăng số lượng khách hàng và thị phần, gia tăng số lượng dịch vụ, gia tăng hệ thống chi nhánh và kênh phân phối, (2) Chỉ tiêu định tính bao gồm: tăng tiện ích cho sản phẩm, tăng mức độ đáp ứng nhu cầu khách hàng, tăng danh tiếng và thương hiệu ngân hàng cung cấp”.

Tô Khánh Toàn (2014) nêu tiêu chí đo lường việc phát triển của dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại các ngân hàng thương mại bao gồm: tiêu chí phản ánh sự gia tăng của quy mô dịch vụ cung ứng, tiêu chí phản ánh sự gia tăng thị phần hoạt động, tiêu chí về sự gia tăng số lượng dịch vụ mới, mức độ đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ, tiêu chí về mức độ hài lòng của khách hàng, tiêu chí về thương hiệu uy tín của ngân hàng thương mại và tiêu chí về khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Vũ Hồng Thanh (2020) nêu “chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ bao gồm: (1) Chỉ tiêu định lượng bao gồm: Quy mô dịch vụ bán lẻ; gia tăng số lượng khách hàng và thị phần, gia tăng hệ thống mạng lưới; (2) Chỉ tiêu định tính bao gồm: Gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng và Tính an toàn của dịch vụ ngân hàng bán lẻ”.

Như vậy, dựa vào các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ nêu trên, bài viết

đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai dựa trên các chỉ tiêu định lượng như sau:

- Số lượng sản phẩm dịch vụ bán lẻ
- Thị phần và số lượng khách hàng
- Mức độ gia tăng doanh số dịch vụ bán lẻ
- Gia tăng mạng lưới kênh cung ứng dịch vụ bán lẻ
- Gia tăng về doanh thu, thu nhập dịch vụ bán lẻ

2.2 Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp được thu thập từ Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai. Cụ thể là số liệu thứ cấp về hoạt động huy động vốn, cho động cho vay bán lẻ, doanh thu từ dịch vụ kiều hối, dịch vụ thẻ, dịch vụ E-mobile banking... qua giai đoạn 2020-2022. Bài viết sử dụng phương pháp thống kê mô tả số liệu thống kê, phương pháp so sánh phân tích tổng hợp nhằm đánh giá tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai.

3. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai

Hoạt động của dịch vụ ngân hàng bán lẻ diễn ra trên nhiều khía cạnh trong hoạt động ngân hàng, bao gồm huy động vốn, cấp tín dụng cho cá nhân hộ gia đình, dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác... Tác giả phân tích kết quả các hoạt động của dịch vụ ngân hàng bán lẻ chủ yếu của ngân hàng theo hệ thống chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai nêu trên.

3.1 Hoạt động huy động vốn

Đây là một trong những hoạt động chính yếu của chi nhánh. Thông qua việc thực hiện huy động vốn từ các tổ chức, cá nhân và qua các hình thức phổ biến như mở sổ tiết kiệm, mở tài khoản cá nhân, phát hành giấy tờ có giá và xin điều chuyển vốn từ Ngân hàng cấp trên. Theo số liệu ở Bảng 1 cho thấy nguồn vốn huy động của chi nhánh qua 3 năm đã có sự gia tăng đáng kể, từ mức vốn huy động đạt 31.616 tỷ đồng vào năm 2020 đã tăng lên và đạt 49.864 tỷ đồng vào năm 2022. Mặc dù tình hình dịch bệnh Covid 19 diễn biến phức tạp, tuy nhiên hoạt động huy động vốn của chi nhánh vẫn hoàn thành và vượt kế hoạch trên giao và qua ba năm số vốn huy động tăng trưởng bình quân 25,95%/năm. Theo đối tượng khách hàng thì nguồn vốn huy động từ dân cư chiếm tỷ trọng chủ yếu và đạt mức trên 95% trong tổng nguồn

Bảng 1. Tình hình huy động vốn tại Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2020-2022

TT	Chỉ tiêu	2020		2021		2022	
		Giá trị (tỷ đồng)	Cơ cấu (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Cơ cấu (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Cơ cấu (%)
1	Theo đối tượng KH	31.616	100	42.888	100	49.864	100
a	Huy động từ dân cư	30.128	95,29	40.992	95,6	47.672	95,6
b	Huy động từ TCKT	1.488	4,71	1.896	4,4	2.192	4,4
2	Theo loại tiền tệ	31.616	100	42.888	100	49.864	100
a	Nguồn vốn VND	31.592	99,92	42.784	99,76	49.816	99,90
b	Nguồn vốn USD	24	0,08	104	0,24	48	0,10
3	Theo kỳ hạn	31.616	100	42.888	100	49.864	100
a	Không kỳ hạn	2.296	7,26	3.752	8,75	5.216	10,46
b	CKH dưới 12 tháng	17.488	55,31	22.200	51,76	25.104	50,34
c	CKH từ 12 - dưới 24 tháng	11.752	37,17	16.816	39,21	19.520	39,15
d	CKH từ 24 tháng trở lên	80	0,25	120	0,28	24	0,05
4	Tổng nguồn vốn huy động	31.616	100	42.888	100	49.864	100

Bảng 2. Tình hình hoạt động cho vay của Agribank-chi nhánh tỉnh Đồng Nai qua ba năm 2020-2022

TT	Chỉ tiêu	2020		2021		2022	
		Giá trị (tỷ đồng)	Cơ cấu (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Cơ cấu (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Cơ cấu (%)
1	Phân theo kỳ hạn vay	13.861	100	16.122	100	18.522	100
1.1	Dư nợ ngắn hạn	4.336	31,28	5.307	32,92	7.166	38,69
1.2	Dư nợ trung hạn	9.417	67,94	10.599	65,74	10.998	59,38
1.3	Dư nợ dài hạn	108	0,78	216	1,34	358	1,93
2	Phân theo đối tượng khách hàng	13.861	100	16.122	100	18.522	100
2.1	Cho vay cá nhân	12.672	91,42	14.665	90,96	16.741	90,39
2.2	Cho vay pháp nhân	1.189	8,58	1.457	9,04	1.780	9,61
3	Phân theo nhóm nợ	13.861	100	16.122	100	18.522	100
3.1	Dư nợ nhóm 1	13.744	99,15	16.096	99,84	18.215	98,35
3.2	Dư nợ nhóm 2	92	0,66	3	0,02	165	0,89
3.3	Dư nợ nhóm 3	14	0,1	8	0,05	25	0,13
3.4	Dư nợ nhóm 4	3	0,02	7	0,04	17	0,09
3.5	Dư nợ nhóm 5	9	0,06	8	0,05	99	0,54

Nguồn: Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai, 2020-2022

vốn huy động. Theo loại tiền tệ thì chi nhánh huy động vốn chủ yếu từ nguồn vốn VND, chiếm tỷ trọng 99% và còn lại là nguồn vốn huy động từ ngoại tệ, chỉ chiếm khoảng 1%. Theo kỳ hạn huy động thì nguồn vốn huy động có kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng cao nhất và dao động trên 50%, nguồn vốn huy động có kỳ hạn từ 12 tháng - dưới 24 tháng chiếm tỷ trọng 39,15%, nguồn vốn huy động không kỳ hạn chiếm tỷ trọng 10,46% và nguồn vốn huy động có kỳ hạn từ 24 tháng trở lên chiếm tỷ trọng không đáng kể, 0,05% vào năm 2022.

3.2 Hoạt động cho vay bán lẻ

Tình hình hoạt động cho vay bán lẻ của chi nhánh đạt được nhiều kết quả tích cực đáng ghi nhận trên cơ sở chi nhánh đã chủ động điều hành tăng trưởng hoạt động cho vay với cơ cấu hợp lý, nâng cao chất lượng khoản vay và đặc biệt chú ý công tác xử lý nợ xấu sao cho hợp lý, an toàn nhất, đảm bảo tăng trưởng tín dụng, đáp ứng đủ vốn cho chính sách tam nông, kiểm soát chất lượng tín dụng, tăng cường công tác kiểm tra giám sát chất lượng khoản vay nhằm đảm bảo an toàn hoạt động kinh doanh, tập trung nguồn lực về cho vay đầu tư

Bảng 3. Số lượng thẻ, số lượng ATM, số lượng POS và doanh số sử dụng thẻ của Agribank -chi nhánh tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2020 - 2022

Chỉ tiêu	2020	2021	2022	TĐPTBQ (%)
Số lượng thẻ (thẻ)	489.120	520.680	536.280	104,72
Số lượng ATM (máy)	520	600	640	110,25
Số lượng máy POS (máy)	360	400	480	115,55
Doanh số thanh toán thẻ (tỷ đồng)	114.868	263.792	302.291	172,12

Bảng 4. Doanh thu từ dịch vụ ngân hàng điện tử và dịch vụ kiều hối của Agribank tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2020-2022 (Đvt: tỷ VNĐ)

Chỉ tiêu	2020	2021	2022
Dịch vụ ngân hàng điện tử	138.840	105.520	117.760
Dịch vụ kiều hối	43.040	50.200	56.360

Nguồn: Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai, 2020-2022

phát triển lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn và cho 5 lĩnh vực khuyến khích phát triển. Đồng thời, cơ cấu cho vay tập trung chủ yếu vào VND, chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng dư nợ cho vay nền kinh tế. Kết quả của hoạt động cho vay bán lẻ của Chi nhánh trong giai đoạn 2020-2022 được thể hiện qua Bảng 2.

Theo số liệu công bố của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn chi nhánh tỉnh Đồng Nai được trình bày ở Bảng 2 nêu trên cho thấy vào năm 2020 tổng số tiền cho vay của chi nhánh đạt 13.861 tỷ đồng thì đến năm 2022 tổng số tiền cho vay đạt 18.522 tỷ đồng, với mức tăng trưởng cho vay đạt bình quân 15,55% qua 3 năm. Cụ thể, theo kỳ hạn cho vay thì cho vay trung hạn chiếm 59,38% trong tổng nguồn vốn cho vay vào năm 2022, cho vay ngắn hạn chiếm 38,69% và cho vay dài hạn chiếm 1,93%. Theo đối tượng khách hàng thì nguồn vốn cho vay cá nhân chiếm 90,39% trong tổng nguồn vốn cho vay, còn lại 9,61% là nguồn vốn cho vay pháp nhân. Phân theo nhóm nợ thì nguồn vốn cho vay nhóm 1 chiếm chủ yếu với tỷ trọng đạt 98,35%.

3.3 Hoạt động dịch vụ bán lẻ khác

Dịch vụ thẻ: Dịch vụ thẻ của ngân hàng Agribank ngày càng mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng với nhiều như rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn tiền điện thoại, tiền điện, tiền nước, thanh toán tại các đơn vị chấp nhận thẻ...cùng với nhiều ưu đãi dành cho chủ thẻ Agribank như: được giảm giá, được chiết khấu.

Số liệu (Bảng 3) cho thấy số lượng thẻ phát hành của Agribank chi nhánh tỉnh Đồng Nai tăng

đều trong giai đoạn 2020-2022, từ mức 489.120 thẻ vào năm 2020 tăng lên 536.280 thẻ vào năm 2022, tốc độ tăng trưởng số thẻ đạt bình quân 4,72%/năm trong giai đoạn này. Số lượng máy ATM tăng từ 520 máy lên 640 máy trong năm 2022 và số lượng máy POS cũng tăng từ 360 máy trong năm 2020 lên 480 máy trong năm 2022. Doanh số thanh toán thẻ cũng có sự gia tăng đáng kể, từ mức 114.868 tỷ đồng vào năm 2020 đã tăng lên 302.291 tỷ đồng vào năm 2022. Số liệu ở Bảng trên cũng cho thấy qua các năm số lượng thẻ, số lượng máy ATM, số lượng máy POS tăng trưởng nhẹ nhưng doanh số thanh toán thẻ tăng đột biến, chứng tỏ dịch vụ thẻ tại ATM ngày càng được phát triển và được khách hàng quan tâm lựa chọn sử dụng.

Dịch vụ ngân hàng điện tử: “Cùng với sự phát triển của ngành ngân hàng, Agribank chi nhánh Đồng Nai xác định dịch vụ ngân hàng điện tử cũng là một trong những dịch vụ quan trọng nhằm cung cấp cho khách hàng đa dạng các loại hình dịch vụ hiện đại nhất và áp dụng công nghệ tối ưu nhất. Từ đó dịch vụ ngân hàng điện tử cũng được ngân hàng chú trọng phát triển. Bảng 4 cho thấy từ năm 2020 đến 2022 hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử có sự giảm nhẹ. Cụ thể, năm 2022 doanh thu từ dịch vụ ngân hàng điện tử đạt 138.840 triệu đồng, giảm 21.080 triệu đồng so với năm 2020, tương ứng với mức giảm 15,18%, nguyên nhân là do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 nên trong giai đoạn này hầu hết các giao dịch của chi nhánh đều chủ yếu là thông qua mạng internet và công nghệ ngân hàng điện tử.

Dịch vụ kiều hối: ngoài các dịch vụ nêu trên thì

Bảng 5. Thu nhập từ các dịch vụ bán lẻ khác của Agribank chi nhánh Đồng Nai giai đoạn 2020-2022

TT	Chỉ tiêu	2020		2021		2022		Tốc độ phát triển bình quân (%)
		Giá trị (tr. đồng)	Cơ cấu (%)	Giá trị (tr. đồng)	Cơ cấu (%)	Giá trị (tr. đồng)	Cơ cấu (%)	
1	Thanh toán trong nước	90.360	49,53	76.320	38,69	82.680	38,74	95,66
2	Thanh toán quốc tế	3.270	1,79	1.680	0,85	1.800	0,84	74,19
3	Chi trả kiều hối	2.250	1,23	2.640	1,34	2.910	1,36	113,72
4	Dịch vụ thẻ	17.970	9,85	18.240	9,25	20.040	9,39	105,60
5	E-Banking	28.830	15,80	37.890	19,21	40.680	19,06	118,79
6	Dịch vụ ủy thác đại lý	16.890	9,26	7.350	3,73	7.890	3,70	68,35
7	Ngân quỹ	7.710	4,23	3.000	1,52	3.360	1,57	66,01
8	Dịch vụ khác	1.830	1,00	37.200	18,86	40.140	18,81	468,34
9	Thu ròng kinh doanh ngoại hối	13.320	7,30	12.960	6,57	13.920	6,52	102,23
Tổng cộng		182.430	100,0	197.280	100,0	213.420	100,0	108,16

Bảng 6. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ giai đoạn 2020-2022

Chỉ tiêu	2020	2021	2022	Tốc độ phát triển bình quân (%)
Khách hàng cá nhân	205.680	370.200	586.960	168,93
Khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa	4.960	7.480	8.960	134,40

Nguồn: Agribank - chi nhánh tỉnh Đồng Nai, 2020-2022

dịch vụ kiều hối cũng được chi nhánh chú trọng. Số liệu ở (Bảng 4) cho thấy doanh thu từ dịch vụ kiều hối đã có sự gia tăng đáng ghi nhận, từ mức 43.040 tỷ đồng vào năm 2020 đã tăng lên 50.200 tỷ đồng vào năm 2022. Doanh thu này chủ yếu từ dịch vụ chuyển ra nước ngoài, dịch vụ chi trả kiều hối và các dịch vụ chuyển, chi trả kiều hối khác.

Thu nhập của dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác: Ngoài các dịch vụ bán lẻ nêu trên thì Agribank Đồng Nai còn phát triển nhiều loại hình dịch vụ bán lẻ khác nhằm đáp ứng nhu cầu ngày một đa dạng của khách hàng. Trong đó, phải kể đến là các dịch vụ thanh toán trong và ngoài nước, dịch vụ chi trả kiều hối, dịch vụ E banking, dịch vụ ủy thác đại lý, dịch vụ ngân quỹ, v.v. Giai đoạn 2020 -2022 các dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác của Agribank chi nhánh Đồng Nai phát triển mạnh và đạt nhiều kết quả tích cực. Trong đó, dịch vụ dịch vụ thanh toán trong nước chiếm tỷ trọng chủ yếu 38,74% với mức doanh thu đạt 82.680 triệu đồng vào năm 2022, dịch vụ E-Banking cũng phát triển mạnh với doanh thu đạt 40.680 triệu đồng vào năm 2022, chiếm 19,06% trong tổng nguồn thu từ các dịch vụ bán lẻ khác”.

Số liệu (Bảng 5) cho thấy dịch vụ chi trả kiều

hối, dịch vụ E-Banking, dịch vụ thẻ và dịch vụ khác đều có sự tăng trưởng nhanh qua giai đoạn 2020-2022. Doanh thu dịch vụ thanh toán trong nước có xu hướng giảm qua 3 năm do ảnh hưởng của tình hình covid-19. Các dịch vụ bán lẻ khác có doanh thu đều tăng qua 3 năm, đây cũng là một tín hiệu tốt cho thấy việc phát triển các dịch vụ bán lẻ đang có sự khởi sắc.

3.4 Tăng trưởng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ

Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Agribank tỉnh Đồng Nai có xu hướng gia tăng. Theo số liệu được trình bày ở (Bảng 6) cho thấy khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tăng trưởng đáng kể, năm 2022 số lượng khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ đạt 586.960 khách hàng, tăng 381.280 khách hàng, tương ứng với mức tăng 85% so với 2020. Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ đạt 8.960 khách hàng, tăng 4000 khách hàng so với năm 2020, tương ứng với mức tăng 80,6%.

Trong những năm vừa qua với sự cố gắng của toàn hệ thống, chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Đồng Nai đã đạt nhiều

kết quả đáng ghi nhận, trong đó có hoạt động về lĩnh vực dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Agribank đã có những ưu thế đối việc phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ như sau:

Chi nhánh đã không ngừng đẩy mạnh hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, áp dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ ngân hàng bán lẻ.

Chi nhánh không ngừng đa dạng hóa, phát triển nhiều sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bán lẻ hiện đại nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

Các hình thức huy động vốn tại chi nhánh ngày càng đa dạng và linh hoạt. Đồng thời các hình thức cho vay cũng được mở rộng.

Chi nhánh luôn chú trọng xây dựng và đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp nhằm đáp ứng đầy đủ nhất các yêu cầu của khách hàng.

Tuy nhiên, trong quá trình hoạt động và phát triển, lĩnh vực dịch vụ ngân hàng bán lẻ của chi nhánh vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, cụ thể:

“Trong tổng số vốn huy động phân theo đối tượng khách hàng thì số vốn huy động từ tầng lớp dân cư của Chi nhánh chiếm cơ cấu lớn từ 95,3% - 95,6%. Điều này cho thấy chi nhánh cần có những chính sách thúc đẩy nhằm thu hút lượng vốn từ các tổ chức kinh tế với nguồn vốn lớn và chi phí huy động thấp hơn.

Do đặc điểm ngân hàng Agribank thực hiện nhiệm vụ chính là phát triển nông nghiệp nông thôn nên hoạt động cho vay chủ yếu là lĩnh vực nông nghiệp nông thôn nên lãi suất tương đối thấp. Thêm vào đó là việc ngân hàng nhà nước liên tục có các chính sách giảm lãi suất cho các đối tượng này nhằm khuyến khích phát triển nên chi nhánh gặp nhiều khó khăn trong vấn đề kinh doanh vì vừa phải thực hiện mục tiêu chính trị là phát triển nông nghiệp nông thôn và vừa phải kinh doanh có lãi.

Tính tiên phong và sự chủ động trong việc tìm kiếm khách hàng còn hạn chế. Công tác đào tạo còn nhiều bất cập, kỹ năng về marketing của đội ngũ thực hiện dịch vụ ngân hàng bán lẻ còn hạn chế, một số lượng cán bộ chưa được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp, chất lượng phục vụ khách hàng tại chi nhánh chưa đồng đều”.

Chiến lược tiếp thị trong hoạt động ngân hàng bán lẻ tại chi nhánh chưa rõ ràng và thiếu đội ngũ

cán bộ chuyên nghiệp về tiếp thị dịch vụ ngân hàng bán lẻ, điều này làm cho tỉ lệ khách hàng cá nhân tiếp cận và sử dụng dịch vụ ngân hàng còn ít. Ngoài ra, chất lượng phục vụ và chính sách khách hàng vẫn chưa được chi nhánh ngân hàng chú trọng nên chưa đáp ứng được tất cả các yêu cầu của khách hàng.

Các dịch vụ ngân hàng bán lẻ, các dịch vụ ngân hàng hiện đại cũng như các dịch vụ thẻ vẫn chưa được chi nhánh triển khai nhanh chóng và kịp thời. Ngoài ra, chi nhánh cũng chưa đa dạng kênh phân phối và đa dạng các phương thức giao dịch để tăng khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng bán lẻ cho khách hàng.

Do thói quen sử dụng tiền mặt trong dân cư còn phổ biến và thu nhập của người nông dân vẫn còn thấp. Điều này làm hạn chế đến việc phát triển các dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại chi nhánh.

4. Kết luận

Dịch vụ ngân hàng bán lẻ là một trong những dịch vụ quan trọng đối với sự phát triển của các ngân hàng. Do đó, phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Agribank chi nhánh tỉnh Đồng Nai là phù hợp với xu hướng tất yếu trong hoạt động của các ngân hàng thương mại nói chung nhằm mở rộng thị trường, nâng cao năng lực cạnh tranh, tạo nguồn vốn trung và dài hạn chủ đạo cho ngân hàng, góp phần đa dạng hóa hoạt động ngân hàng, đem lại doanh thu chắc chắn, ít rủi ro, đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ phi ngân hàng, từ đó gia tăng và phát triển mạng lưới khách hàng hiện tại và tiềm năng của chi nhánh. Do có nhiều lợi thế và ưu điểm nên trong quá trình phát triển dịch vụ bán lẻ, Agribank chi nhánh tỉnh Đồng Nai đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận. Tuy nhiên, quá trình phát triển dịch vụ bán lẻ tại chi nhánh vẫn còn một số hạn chế nhất định như đã phân tích nêu trên. Từ đó, bài viết đề xuất một số kiến nghị góp phần phát triển dịch vụ bán lẻ của Agribank chi nhánh tỉnh Đồng Nai trong thời gian tới như sau:

“Agribank chi nhánh tỉnh Đồng Nai cần cải tiến, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ hiện có và phát triển sản phẩm mới, nâng cao tính tiện ích của sản phẩm mới nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Trong đó, các sản phẩm dịch vụ bán lẻ đa dạng, đa tiện ích cần được ngân hàng chú trọng nhằm tạo ra sự khác biệt và có tính cạnh tranh với các sản phẩm trên thị trường tài chính.

Chi nhánh cần chú trọng đa dạng hóa và linh hoạt các khoản tiền gửi như tăng cường cung cấp các dịch vụ tiền gửi tại nhà, điện thoại, internet hoặc thông qua các kênh giao dịch tự động nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng và thuận tiện cho khách hàng.

Chi nhánh tiếp tục thực hiện quản lý và chi trả tiền lương của cán bộ và nhân viên của những doanh nghiệp, nhằm thông qua tài khoản lương có thể cung cấp các dịch vụ tiện ích như dịch vụ thẻ, tiết kiệm, thanh toán hóa đơn.

Các sản phẩm thân thiện với khách hàng cần được chi nhánh xây dựng theo hướng giảm thiểu thủ tục và rút gọn thời gian giao dịch. Chi nhánh cần chú trọng việc sử dụng hệ thống công nghệ thông tin để quản lý các giao dịch với khách hàng nhằm phục vụ tốt nhất các yêu cầu hiện có và khai thác các nhu cầu mới của khách hàng.

Chi nhánh chú trọng xây dựng, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp, hỗ trợ khách hàng một cách tối ưu nhất.

Cơ sở hạ tầng, công nghệ hiện đại ứng dụng vào ngành ngân hàng nói chung cần được chi nhánh chú trọng đầu tư nhằm đa dạng hóa các loại hình sản phẩm dịch vụ bán lẻ và thu hút nhiều khách hàng sử dụng các sản phẩm bán lẻ tại chi nhánh ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bùi Văn Thụy và cộng sự. (2022). Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam, Chi nhánh Biên Hòa trong giai đoạn 2022-2030. *Tạp chí Công Thương*, Số 22 tháng 10 năm 2022. Truy cập tại <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/phet-trien-dich-vu-ngan-hang-ban-le-tai-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-quoc-te-viet-nam-chi-nhanh-bien-hoa-trong-giai-doan-2022--2030-100974.htm> vào 13/07/2023.
- Đào Lê Kiều Oanh. (2012). *Phát triển dịch vụ ngân hàng bán buôn và bán lẻ tại ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam*. Luận án tiến sĩ Trường đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh, 2012. Truy cập tại: http://tailieudientu.lrc.tnu.edu.vn/Upload/Collection/brief/brief_43701_47631_710201492918daolekieuoanh.pdf vào 23/07/2023.
- Frederic S.Mishkin. (2001). *Tiền tệ, ngân hàng và thị trường tài chính*. Nhà xuất bản Khoa học và Kỹ thuật, trang 84
- Tô Khánh Toàn. (2014). *Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại NHTM cổ phần công Thương Việt Nam*. Luận án Tiến sĩ kinh tế Học viện chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh: <https://luanvan.co/luan-van/tom-tat-luan-an-phet-trien-dich-vu-ngan-hang-ban-le-tai-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-cong-thuong-viet-nam-62738/>
- Vũ Hồng Thanh. (2020). *Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại NHTMCP Đầu tư phát triển Việt Nam*. Luận án Tiến sĩ - Học viện Tài chính. Truy cập tại https://hvtc.edu.vn/Portals/0/2020/9_2020/4.Tom%20tat%20tieng%20Viet%20-%20Vu%20Hong%20Thanh.pdf vào 27/07/2023.
- Vũ Thị Thái Hà. (2020). Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Việt Nam. *Tạp chí Nghiên cứu Khoa học Kiểm toán*. Truy cập tại <http://www.khoahockiemtoan.vn/273-1-ndt/phet-trien-dich-vu-ngan-hang-ban-le-tai-viet-nam.sav> vào 13/07/2023.