

MỞ RỘNG HUY ĐỘNG VỐN ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LONG AN

Expanding capital mobilization for individual customers at Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade - Long An Branch

Lê Thị Phương Tuyền¹ và Đoàn Thị Hồng²

¹ Học viên cao học Trường đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
phuongtuyen310789@gmail.com

² Giảng viên Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
doan.hong@daihoclongan.edu.vn

Tóm tắt — Ngân hàng thương mại với chức năng huy động và cho vay vốn đóng vai trò quan trọng trong điều tiết vốn giữa các ngành, vùng. Việc mở rộng huy động vốn từ khách hàng cá nhân giúp ngân hàng có nguồn tài chính ổn định, mở rộng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu về các sản phẩm tài chính. Điều này cũng giúp ngân hàng mở rộng mạng lưới khách hàng, tăng thị phần và nâng cao vị thế cạnh tranh. Nghiên cứu này nhằm phân tích, đánh giá và đề xuất giải pháp mở rộng huy động vốn đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2024 - 2026 bao gồm tuân thủ quy trình huy động vốn và chính sách lãi suất, đa dạng các hình thức và kỳ hạn huy động và không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng.

Abstract — Commercial banks with their functions of capital mobilization and lending, play an important role in regulating capital between industries and regions. Expanding capital mobilization from individual customers helps banks secure stable financial resources, expand services, and meet the demand for financial products. This also helps banks expand their customer network, increase market share, and enhance their competitive position. This study aims to analyze, evaluate, and propose solutions for expanding capital mobilization from individual customers for the 2024 - 2026 period, including compliance with capital mobilization procedures and interest rate policies, diversifying mobilization methods and terms, and continuously improving banking service quality.

Từ khóa — Mở rộng huy động vốn (Expanding capital mobilization), Khách hàng cá nhân (Individual customers), VietinBank Long An.

1. Giới thiệu

Huy động vốn để tài trợ cho nền kinh tế là một trong những nhiệm vụ quan trọng của các ngân hàng thương mại (NHTM) nhằm điều hòa vốn trong nền kinh tế. Trong tổng vốn huy động, huy động vốn từ tiền gửi của khách hàng cá nhân (KHCH) luôn được xem là nguồn vốn có tính chiến lược lâu dài cho các NHTM bởi tính ổn định cao. Thực tiễn thị trường tài chính Việt Nam trong những năm gần đây đang có những bước phát triển vượt bậc. Các ngân hàng không ngừng tăng vốn, tăng dư nợ tín dụng, mở rộng mạng lưới chi nhánh hoạt động,... nỗ lực cải thiện tình hình hoạt động của bản thân để có thể đứng vững trước yêu cầu cấp bách của đời sống kinh tế xã hội, trước sự cạnh tranh gay gắt của thị trường trong nước và quốc tế. Xuất phát từ những yêu cầu cấp thiết đó, đặt ra cho các ngân hàng là phải xây dựng các chiến lược tìm kiếm, mở rộng huy động vốn đồng

thời phải quản lý chặt chẽ tình hình nguồn vốn nhằm tiếp tục duy trì củng cố và mở rộng thị phần, nâng cao năng lực cạnh tranh và tiềm năng của ngân hàng (Chính phủ, 2021).

Là chi nhánh loại I trong hệ thống Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam, Chi nhánh Long An (VietinBank Long An) luôn nỗ lực thực hiện nhiệm vụ chính trị chung của ngành. Công tác huy động vốn góp phần phục vụ cho sự nghiệp công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước, góp phần thực hiện mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của địa phương luôn là vấn đề được chi nhánh quan tâm. Trong những năm qua, VietinBank Long An đã áp dụng nhiều giải pháp để tăng trưởng nguồn vốn huy động và đã đạt được những thành tựu đáng kể. Trong huy động vốn tiền gửi KHCH chiếm tỷ lệ lớn, trên 90% trong tổng nguồn vốn huy động. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động KHCH có xu hướng giảm dần qua các năm. Do vậy,

việc tìm hiểu những nguyên nhân và giải pháp khắc phục tình trạng sụt giảm này trở nên thiết thực và cần thiết được ban giám đốc chi nhánh đặc biệt quan tâm.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Khái niệm

Mở rộng huy động vốn đối với KHCN của NHTM là quá trình mà các NHTM thực hiện các biện pháp và chiến lược nhằm tăng cường việc thu hút nguồn vốn từ các KHCN thông qua các hình thức như tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn và các sản phẩm tài chính khác. Cụ thể, mở rộng huy động vốn từ KHCN liên quan đến việc tăng số lượng khách hàng gửi tiền và khối lượng tiền gửi, từ đó gia tăng quy mô vốn huy động của ngân hàng (Nguyễn Minh Tiến, 2012). Điều này đòi hỏi ngân hàng phải phát triển và cải tiến các sản phẩm, dịch vụ phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của KHCN chẳng hạn như việc đưa ra mức lãi suất hấp dẫn, dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt, sự tiện lợi trong giao dịch và các chương trình khuyến mãi.

2.2. Sự cần thiết mở rộng huy động vốn đối với khách hàng cá nhân

Đảm bảo nguồn vốn ổn định cho NHTM: KHCN là một trong những nguồn vốn chủ yếu của các NHTM. Việc mở rộng huy động vốn từ KHCN giúp ngân hàng có được nguồn vốn ổn định, dồi dào để phục vụ các hoạt động kinh doanh và đầu tư. Các sản phẩm huy động vốn như tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi thanh toán từ KHCN thường có tính ổn định cao, đặc biệt là các khoản tiền gửi có kỳ hạn. Điều này giúp ngân hàng duy trì được mức thanh khoản hợp lý, đồng thời có thể sử dụng nguồn vốn này để đáp ứng nhu cầu tín dụng của các doanh nghiệp và cá nhân khác.

Tăng cường khả năng cho vay và đầu tư: Giúp ngân hàng tăng cường khả năng cung cấp các sản phẩm tín dụng và đầu tư. Nguồn vốn huy động này là cơ sở để NHTM thực hiện các hoạt động cho vay đối với cá nhân và doanh nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế. Đặc biệt, trong bối cảnh nhu cầu tín dụng từ các doanh nghiệp và cá nhân ngày càng gia tăng, ngân hàng cần có đủ nguồn

vốn để đáp ứng nhu cầu này một cách hiệu quả và kịp thời.

Nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường: Trong môi trường kinh doanh cạnh tranh gay gắt hiện nay, việc mở rộng huy động vốn từ KHCN giúp các NHTM nâng cao khả năng cạnh tranh. Một ngân hàng có khả năng huy động vốn tốt sẽ có lợi thế lớn trong việc cung cấp các sản phẩm tài chính, tín dụng và dịch vụ cho khách hàng. Việc đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn phù hợp với nhu cầu của KHCN như tiền gửi có kỳ hạn, tiết kiệm linh hoạt, hoặc các sản phẩm huy động liên kết với bảo hiểm sẽ thu hút được nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, mở rộng cơ sở khách hàng và thị phần của ngân hàng.

Phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng, mở rộng huy động vốn từ KHCN cũng đồng nghĩa với việc ngân hàng phải không ngừng phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Các sản phẩm như tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi linh hoạt hay các gói sản phẩm huy động vốn kết hợp với bảo hiểm hoặc đầu tư chứng khoán đang ngày càng phổ biến và trở thành lựa chọn ưu tiên của nhiều KHCN. Điều này không chỉ giúp ngân hàng tăng cường khả năng huy động vốn, mà còn mở ra cơ hội phát triển các sản phẩm tài chính khác như cho vay tiêu dùng, cho vay mua nhà và các dịch vụ thanh toán điện tử.

2.3. Tổng quan tài liệu nghiên cứu trước

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Lệ Châu (2022) với đề tài “Mở rộng huy động vốn đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Ba Tri, tỉnh Bến Tre”. Mục tiêu của nghiên cứu là tìm hiểu và phân tích các yếu tố tác động đến việc mở rộng huy động vốn từ KHCN tại Agribank Chi nhánh Ba Tri. Nghiên cứu này tập trung vào các phương pháp và chiến lược mà ngân hàng có thể áp dụng nhằm thu hút KHCN, tăng cường số lượng và giá trị tiền gửi. Kết quả nghiên cứu cho thấy việc áp dụng các giải pháp như tăng cường marketing, cải thiện dịch vụ và

phát triển các sản phẩm tiền gửi linh hoạt đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng mới và duy trì khách hàng hiện tại. Dựa trên các kết quả thu được, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm giúp chi nhánh ngân hàng mở rộng huy động vốn đối với KHCN trong tương lai.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thu Thủy (2021) với đề tài “Huy động vốn tại ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thanh Xuân”. Nghiên cứu cho rằng chính sách huy động vốn của ngân hàng là những công cụ, cách thức, phương pháp và chương trình cụ thể nhằm thu hút sự chú ý của các cá nhân, các tổ chức và từ đó gửi tiền vào ngân hàng. Không phải lúc nào ngân hàng cũng có thể thực hiện công

tác huy động vốn được theo đúng như yêu cầu đặt ra, bởi lẽ hoạt động ngân hàng còn phải phụ thuộc vào “sức khỏe” của nền kinh tế, mọi sự biến động của tình hình kinh tế - xã hội. Để thực hiện tốt công tác huy động vốn trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt hiện nay, NHTM cần tập trung 4 giải pháp sau: Triển khai chính sách thu hút khách hàng; Chính sách lãi suất; Hoạt động kinh doanh; và Chính sách marketing.

3. Thực trạng mở rộng huy động vốn đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Long An giai đoạn 2021 - 2023

3.1. Huy động vốn theo thành phần kinh tế

Bảng 1. Phân tích các hình thức huy động vốn tại VietinBank Long An

Đơn vị tính: Triệu đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Tiền gửi khách hàng cá nhân	3,452,309	3,670,162	3,897,403	217,853	6	227,241	6
Tỷ trọng tiền gửi khách hàng cá nhân	78.96%	78.02%	76.59%				
Tiền gửi khách hàng tổ chức	732,317	929,409	915,307	197,092	27	-14,102	-2
Tỷ trọng tiền gửi tổ chức	16.75%	19.76%	17.99%				
Tiền gửi khác	187,796	104,572	276,243	-83,224	-44	171,671	164
Tỷ trọng tiền gửi khác	4.30%	2.22%	5.43%				
Tổng cộng	4,372,422	4,704,143	5,088,953	331,721	8	384,810	8

Nguồn: VietinBank Long An

Tiền gửi KHCN là nguồn huy động chính, chiếm tỷ trọng lớn. Năm 2021, huy động đạt 3,452,309 triệu đồng (78.96%), tăng 6% lên 3,670,162 triệu đồng năm 2022, nhưng tỷ trọng giảm xuống 78.02%. Năm 2023, đạt 3,897,403 triệu đồng (tăng 6%), tỷ trọng giảm còn 76.59%. Tiền gửi từ khách hàng tổ chức năm 2022 tăng 27% lên 929,409

triệu đồng, tỷ trọng tăng từ 16.75% lên 19.76%. Tuy nhiên, năm 2023 giảm nhẹ 2% còn 915,307 triệu đồng, tỷ trọng còn 17.99%. Tiền gửi khác giảm mạnh 44% năm 2022 còn 104,572 triệu đồng (tỷ trọng 2.22%). Năm 2023, tăng 164% lên 276,243 triệu đồng, kéo tỷ trọng lên 5.43%.

Bảng 2. Bình quân huy động vốn đối với khách hàng cá nhân

Tiêu chí	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Số lượng khách hàng	13,523	14,891	15,108
Tiền gửi khách hàng cá nhân	3,452,309	3,670,162	3,897,403
Huy động khách hàng cá nhân/khách hàng	255	246	258

Nguồn: VietinBank Long An

Trong năm 2021, số lượng KHCN đạt 13,523 người với tổng tiền gửi từ KHCN là 3,452,309 triệu đồng, huy động bình quân trên một KHCN là 255 triệu đồng. Năm 2022, số lượng khách hàng tăng lên 14,891 người,

nhưng tổng tiền gửi từ KHCN chỉ tăng nhẹ lên 3,670,162 triệu đồng. Điều này dẫn đến việc huy động bình quân trên mỗi khách hàng giảm xuống còn 246 triệu đồng, thấp hơn so với năm 2021. Năm 2023, số lượng khách

hàng tiếp tục tăng nhẹ lên 15,108 người và tổng tiền gửi từ KHCN tăng lên 3,897,403 triệu đồng. Điều này giúp bình quân huy động vốn trên mỗi khách hàng cá nhân tăng trở lại, đạt 258 triệu đồng, cao hơn so với năm 2022.

3.2. Huy động vốn theo loại tiền

Tiền gửi năm 2021, số dư đạt 3,337,267 triệu đồng (96.67% tổng huy động). Năm

2022, tăng lên 3,522,010 triệu đồng nhưng tỷ trọng giảm xuống 95.96% do sự gia tăng tiền gửi ngoại tệ. Năm 2023, số dư tiếp tục tăng lên 3,699,001 triệu đồng, tỷ trọng còn 94.91%. Mặc dù chiếm phần lớn, tỷ trọng giảm cho thấy khách hàng ngày càng quan tâm đến tiền gửi ngoại tệ.

Bảng 3. Tình hình huy động vốn đối với khách hàng cá nhân theo loại tiền

Đơn vị tính: Triệu đồng, %

Tiêu chí	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Việt Nam đồng (VND)	3,337,267	96.67	3,522,010	95.96	3,699,001	94.91
Ngoại tệ quy đổi VND	115,042	3.33	148,152	4.04	198,402	5.09
Tổng cộng	3,452,309	100	3,670,162	100	3,897,403	100

Nguồn: VietinBank Long An

Tiền gửi bằng ngoại tệ (quy đổi ra VND) năm 2021, số dư quy đổi ra VND đạt 115,042 triệu đồng (3.33% tổng huy động). Năm 2022, tăng lên 148,152 triệu đồng (4.04%), thể hiện sự gia tăng trong huy động vốn ngoại tệ. Năm 2023, tiền gửi ngoại tệ đạt 198,402 triệu đồng

(5.09%), cho thấy VietinBank Long An thu hút thêm khách hàng gửi tiền ngoại tệ, phản ánh nhu cầu đa dạng trong gửi tiền.

3.3. Huy động vốn theo địa bàn huy động

Bảng 4. Cơ cấu nguồn vốn huy động đối với khách hàng cá nhân theo địa bàn

Đơn vị tính: Triệu đồng

Địa bàn	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Thành thị	3,340,102	96.75	3,454,007	94.11	3,522,137	90.37
Nông thôn	112,207	3.25	216,155	5.89	375,266	9.63
Tổng cộng	3,452,309	100	3,670,162	100	3,897,403	100

Nguồn: VietinBank Long An

Huy động vốn tại khu vực thành thị năm 2021, số tiền huy động đạt 3,340,102 triệu đồng (96.75% tổng huy động), cho thấy đây là nguồn chính của VietinBank Long An. Năm 2022, dù số tiền tăng lên 3,454,007 triệu đồng, tỷ trọng giảm xuống 94.11% do huy động từ khu vực nông thôn tăng mạnh. Năm 2023, số tiền tiếp tục tăng lên 3,522,137 triệu đồng, nhưng tỷ trọng còn 90.37%, cho thấy nguồn vốn dịch chuyển sang khu vực nông thôn.

Huy động vốn tại khu vực nông thôn năm 2021, khu vực này chỉ huy động được 112,207 triệu đồng (3.25% tổng huy động). Năm 2022, số tiền tăng lên 216,155 triệu đồng (5.89%), phản ánh sự mở rộng thành công hoạt động huy động vốn. Đến năm 2023, số tiền đạt 375,266 triệu đồng (9.63%), cho thấy chiến lược huy động vốn tại khu vực nông thôn của ngân hàng đã mang lại hiệu quả.

3.4. Chi phí huy động vốn

Bảng 5. Chi phí huy động vốn đối với khách hàng cá nhân

Đơn vị tính: Triệu đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1. Chi phí trả lãi đối với khách hàng cá nhân	472,252	519,832	533,852
2. Chi phí phí lãi đối với khách hàng cá nhân	116,740	131,360	137,734
3. Chi phí huy động vốn đối với khách hàng cá nhân	173,649	190,849	199,655

4. Nguồn vốn huy động đối với khách hàng cá nhân	3,452,309	3,670,162	3,897,403
Tỷ lệ chi phí huy động vốn đối với khách hàng cá nhân (3/4)	5.03%	5.20%	5.12%
Tỷ lệ chi phí trả lãi đối với khách hàng cá nhân (1/4)	13.68%	14.16%	13.70%
Tỷ lệ chi phí phi lãi đối với khách hàng cá nhân (2/4)	3.38%	3.58%	3.53%

Nguồn: VietinBank Long An

Trong giai đoạn 2021 - 2023, tỷ lệ chi phí huy động vốn đối với KHCN tại VietinBank Long An có sự biến động nhẹ. Năm 2021, tỷ lệ này là 5.03%, phản ánh sự ổn định trong chi phí huy động. Năm 2022, tỷ lệ tăng lên 5.20% do chi phí gia tăng nhưng vẫn ở mức hợp lý. Đến năm 2023, tỷ lệ giảm nhẹ xuống 5.12% cho thấy ngân hàng đã kiểm soát tốt chi phí huy động. Tỷ lệ chi phí trả lãi cũng biến động, từ 13.68% năm 2021 tăng lên 14.16% năm 2022 và giảm còn 13.70% năm 2023, nhờ điều chỉnh chiến lược lãi suất. Tỷ lệ chi phí phi lãi tăng từ 3.38% năm 2021 lên 3.58% năm 2022 và giảm xuống 3.53% năm 2023, cho thấy ngân hàng kiểm soát tốt chi phí quản lý và vận hành.

4. Đánh giá thực trạng mở rộng huy động vốn đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Long An giai đoạn 2021 - 2023

4.1. Kết quả đạt được

Quy mô và tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn ổn định ngày càng tăng trưởng vững chắc, phục vụ đầy đủ và hiệu quả cho các mặt kinh doanh.

Phát triển nhiều hình thức như huy động tiền gửi tiết kiệm ngoài các hình thức truyền thống còn đưa ra tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm gửi một nơi, rút nhiều nơi. Xây dựng chiến lược huy động vốn luôn gắn với chiến lược khách hàng để từ đó có chính sách chăm sóc khách hàng ngày một tốt hơn.

4.2. Hạn chế còn tồn tại

Sản phẩm huy động vốn đối với KHCN của chi nhánh tuy đã phát triển thêm nhiều hình thức mới nhưng chủ yếu vẫn là những sản phẩm truyền thống. Hoạt động Marketing chưa được quan tâm đúng mức, còn chưa chủ động, chưa phát huy được lợi thế và hiệu suất hoạt động của chi nhánh. Lãi suất huy động vốn chưa linh hoạt, một số kỳ hạn còn cao hơn mặt bằng chung, chênh lệch lãi suất đầu ra, đầu vào có xu hướng giảm.

5. Giải pháp mở rộng huy động vốn đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Long An giai đoạn 2024 - 2026

5.1. Tuân thủ quy trình huy động vốn và chính sách lãi suất

Chính sách lãi suất là công cụ quan trọng trong việc thu hút vốn từ KHCN. VietinBank Long An cần đảm bảo tính minh bạch trong chính sách lãi suất của mình để tạo sự tin tưởng và hấp dẫn khách hàng. Để tăng cường huy động vốn dài hạn, VietinBank Long An cần triển khai các chính sách khuyến khích khách hàng duy trì số dư lâu dài và gửi tiền trong thời gian dài hơn.

Việc rút tiền trước hạn có thể ảnh hưởng đến sự ổn định của nguồn vốn. Tuy nhiên, để duy trì tính cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu của khách hàng, VietinBank Long An cần áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt đối với các trường hợp rút tiền trước hạn.

Ngân hàng có thể tổ chức các chương trình khuyến mãi định kỳ như tặng quà cho khách hàng gửi tiền lâu dài, giảm phí dịch vụ cho khách hàng duy trì số dư cao hoặc cung cấp các gói ưu đãi đặc biệt cho khách hàng mới. Các chương trình khuyến mãi này không chỉ thu hút khách hàng mà còn tạo động lực để khách hàng hiện tại tiếp tục gửi tiền tại ngân hàng.

5.2. Đa dạng các hình thức huy động vốn và kỳ hạn huy động

Cần duy trì các hình thức huy động truyền thống như tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiết kiệm linh hoạt. Để giữ vững nguồn vốn, ngân hàng cần nâng cao uy tín qua việc đảm bảo an toàn tài sản, sinh lời, tính linh hoạt và chuyển đổi thuận tiện.

Ngân hàng cần đa dạng hóa sản phẩm huy động như tiết kiệm online, tiết kiệm học đường, tiền gửi có thưởng và các dịch vụ tiện ích khác để thu hút khách hàng. VietinBank

Long An cần mở rộng kỳ hạn huy động từ ngắn hạn đến dài hạn, đảm bảo lãi suất hấp dẫn. Ngân hàng có thể áp dụng kỳ hạn linh hoạt, như trả lãi trước hoặc trả lãi định kỳ, để tăng tính cạnh tranh và cân đối vốn hiệu quả.

5.3. Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng

Để nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng, yếu tố con người đóng vai trò quyết định, đặc biệt là đội ngũ nhân viên giao dịch trực tiếp với khách hàng. Để thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ, VietinBank Long An cần nâng cao chất lượng sản phẩm tiền gửi, loại bỏ các rào cản hành chính và áp dụng công nghệ hiện đại trong giao dịch. Đồng thời, ngân hàng cần dự báo và đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đảm bảo sự tin cậy và kết nối trực tuyến linh hoạt.

Nhân viên cần được trao quyền giải quyết khiếu nại nhanh chóng, đồng thời phải chú ý đến cảm xúc và phản hồi của khách hàng. Áp dụng công nghệ hiện đại như ngân hàng điện tử giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng.

5.4. Phát triển các dịch vụ ngân hàng hỗ trợ huy động vốn

Trong kinh doanh ngân hàng, công nghệ đóng vai trò quan trọng quyết định thành bại. Chi nhánh cần chú trọng củng cố và hiện đại hóa hệ thống thanh toán, chuyển từ bán tự động sang tự động hóa hoàn toàn. Nâng cao hiệu suất giao dịch và cung cấp dịch vụ thẻ điện tử sẽ giúp thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ. Chi nhánh cần hoàn thiện kênh phân phối qua internet và mobile, bổ sung các sản phẩm dịch vụ tự động và cải thiện hệ thống ATM để cung cấp dịch vụ 24/7. Củng cố sản phẩm trả lương qua tài khoản nhằm thu hút khách hàng mở tài khoản và gia tăng nguồn vốn cho ngân hàng.

5.5. Nâng cao chất lượng và quản lý nguồn nhân lực

Nhân tố con người trong kinh doanh ngân hàng rất quan trọng, quyết định thành công trong hoạt động huy động vốn. Đội ngũ cán bộ huy động vốn cần có trình độ chuyên

môn cao, tinh thần trách nhiệm và phong cách làm việc lịch sự. Để đạt hiệu quả cao, VietinBank Long An cần tập trung vào đào tạo cán bộ, đảm bảo họ có kiến thức về nghiệp vụ, tin học và thanh toán không dùng tiền mặt. Điều này giúp nhân viên xử lý tình huống tốt hơn và tạo niềm tin với khách hàng.

Việc tuyển dụng và sắp xếp nhân sự phải phù hợp với chuyên môn để phát huy năng lực từng cán bộ. Cán bộ tiếp xúc với khách hàng cần được trang bị kiến thức marketing để quảng bá hình ảnh ngân hàng. Đổi mới phong cách phục vụ cũng rất cần thiết, giúp khách hàng cảm thấy thoải mái khi đến giao dịch. Ngoài ra, chi nhánh cần tổ chức lớp học ngoại ngữ và công nghệ thông tin để nâng cao trình độ cán bộ, đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Đẩy mạnh công tác tự đào tạo và có chế độ đãi ngộ hợp lý cho những cán bộ có thành tích cũng là những giải pháp quan trọng để nâng cao hiệu quả hoạt động ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Chính phủ (2021). *Quyết định số 32/2021/QĐ-TTG Về hạn mức trả tiền bảo hiểm*.
- [2] Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương - Chi nhánh Long An (2024). *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2021, 2022, 2023*.
- [3] Nguyễn Thị Lê Châu (2022). *Mở rộng huy động vốn đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Ba Tri, tỉnh Bến Tre*. Luận văn thạc sĩ, Trường đại học Kinh tế Công nghiệp Long An.
- [4] Nguyễn Thị Thu Thủy (2021). *Huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thanh Xuân*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Thương mại.
- [5] Nguyễn Minh Tiến (2012). *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. Nhà xuất bản Thống Kê.

Ngày nhận bài: 21/02/2025

Ngày phản biện: 12/3/2025

Ngày duyệt đăng: 22/3/2025