# TÓM TẮT NỘI DUNG ĐỀ ÁN

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) - Chi nhánh Thành phố Cao Bằng là chi nhánh của Agribank chi nhánh tỉnh Cao Bằng. Trải qua hơn 12 năm xây dựng, phát triển, Agribank chi nhánh Thành phố Cao Bằng đã vượt qua mọi khó khăn, thử thách, hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao. Đến nay, Agribank chi nhánh Thành phố Cao Bằng trở thành một ngân hàng thương mại hiện đại, kinh doanh đa năng với số lượng điểm giao dịch lớn nhất trên địa bàn. Đặc biệt Agribank chi nhánh Thành phố Cao Bằng thực hiện tốt vai trò chủ đạo trong đầu tư phát triển nông nghiệp, nông dân, nông thôn, đẩy mạnh phát triển khách hàng cá nhân, cung cấp đa dạng các dịch vụ ngân hàng nhằm đáp ứng nhu cầu của KHCN.

Trên cơ sở lý thuyết đã xây dựng, đề án đã phân tích thực trạng phát triển khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Thành phố Cao Bằng trong giai đoạn 2020 – 2023 từ đó chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế như khách hàng còn phản ánh chưa thực sự hài lòng khi giao dịch tại Chi nhánh; tốc độ tăng số lượng KHCN tăng trưởng không ổn định qua các năm; thu nhập dịch vụ từ KHCN cũng tăng trưởng còn chậm, chưa tương xứng với tiềm năng khai thác của địa bàn. Nguyên nhân của hạn chế đó bao gồm cả nguyên nhân chủ quan xuất phát từ bản thân Chi nhánh như chất lượng nguồn nhân lực của Chi nhánh và mức độ ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động kinh doanh của ngân hàng chưa cao; công tác giao chỉ tiêu chưa cụ thể đến từng nhân viên. Ngoài ra còn do một số nguyên nhân khách quan khác như trình độ dân trí của người dân còn thấp, tình hình kinh tế xã hội những năm qua có nhiều biến động khó lường đã phần nào ảnh hưởng đến việc phát triển KHCN của Chi nhánh.

Từ những phân tích và đánh giá về thực trạng, đề án đã làm rõ mục tiêu và phương hướng phát triển KHCN của Agribank chi nhánh Thành phố Cao Bằng để từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh Thành phố Cao Bằng đến 2030 bao gồm: Tăng cường đào tạo nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ làm công tác phát triển KHCN; đẩy mạnh đầu tư công nghệ thông tin hiện đại; đẩy mạnh hoạt động marketing về sản phẩm dịch vụ KHCN; thực hiện giao khoán chỉ tiêu phát triển KHCN cho từng cán bộ nhân viên; tăng cường mở rộng mạng lưới phân phối của Chi nhánh.

*Từ khóa: Khách hàng cá nhân, phát triển khách hàng cá nhân, Cao Bằng, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Thành phố Cao Bằng.*