

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2008

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Sinh viên : Phạm Thị Na
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trần Thị Như Trang

HẢI PHÒNG - 2016

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN
GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU –
CHI NHÁNH HÀ NỘI – PHÒNG GIAO DỊCH
THANH NHÀN**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Phạm Thị Na
Giảng viên hướng dẫn: ThS.Trần Thị Như Trang**

HẢI PHÒNG – 2016

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Phạm Thị Na

Mã SV: 12124004002

Lớp: QT1601T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng
thương mại cổ phần Á Châu – chi nhánh Hà Nội – phòng giao dịch
Thanh Nhàn

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp
 - Hệ thống hoá cơ sở lý luận về hoạt động huy động tiền gửi và hiệu quả hoạt động huy động tiền gửi của Ngân hàng thương mại hiện nay.
 - Phân tích thực trạng hiệu quả huy động tiền gửi tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn
 - Đề xuất giải pháp hợp lý nhằm nâng cao hiệu quả huy động tiền gửi tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – PGD Thanh Nhàn trong 3 năm 2013 – 2015.
 - Bảng cân đối kế toán của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – PGD Thanh Nhàn.
 - Một số tài liệu khác liên quan đến Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – PGD Thanh Nhàn.
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – chi nhánh Hà Nội – Phòng giao dịch Thanh Nhàn.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Trần Thị Như Trang

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Trường Đại học Dân lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại

Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Hà Nội – Phòng giao dịch

Thanh Nhàn.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 10 tháng 10 năm 2016

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 31 tháng 12 năm 2016

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2016

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT Trần Hữu Nghị

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

1. **Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp:**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. **Đánh giá chất lượng của khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...):**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. **Cho điểm của cán bộ hướng dẫn (ghi bằng cả số và chữ):**

.....
.....
.....

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2016

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1 Khái quát về NHTM trong nền kinh tế thị trường.....	3
1.1.1 Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.2 Vai trò của NHTM đối với sự phát triển của nền kinh tế	3
1.1.3 Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM	5
1.1.3.1 Nghiệp vụ huy động vốn.....	5
1.1.3.2 Nghiệp vụ sử dụng vốn	6
1.1.3.3 Nghiệp vụ cung ứng các dịch vụ ngân hàng	7
1.1.3.4 Các hoạt động khác	7
1.1.4 Nguồn vốn và nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM	8
1.1.4.1 Nguồn vốn của Ngân hàng thương mại	8
1.1.4.2 Nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM	9
1.2 Nguồn vốn tiền gửi và vai trò của nguồn vốn tiền gửi.....	10
1.2.1 Khái niệm nguồn vốn tiền gửi.....	10
1.2.2 Cơ cấu vốn tiền gửi	11
1.2.2.1 Cơ cấu vốn tiền gửi theo đối tượng.....	11
1.2.2.2 Cơ cấu vốn tiền gửi theo loại tiền	11
1.2.2.3 Cơ cấu vốn tiền gửi theo kỳ hạn.....	11
1.2.3 Vai trò của vốn tiền gửi	14
1.3 Hiệu quả huy động vốn tiền gửi	15
1.3.1 Khái niệm	15
1.3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn tiền gửi.....	15
1.3.2.1 Các chỉ tiêu định lượng	15
1.3.2.2 Các chỉ tiêu định tính	17
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn tiền gửi	20
1.4.1 Các nhân tố chủ quan	20

1.4.1.1 Trình độ công nghệ.....	20
1.4.1.2 Trình độ nhân sự.....	20
1.4.1.3 Mạng lưới	21
1.4.1.4 Lãi suất	21
1.4.1.5 Hình thức huy động vốn tiền gửi	21
1.4.1.6 Cơ cấu huy động vốn tiền gửi	22
1.4.1.7 Uy tín và thương hiệu của ngân hàng	22
1.4.1.8 Trách nhiệm, trình độ và năng lực quản lý	23
1.4.1.9 Lựa chọn thị trường mục tiêu.....	23
1.4.2 Nhân tố khách quan.....	24
1.4.2.1 Môi trường kinh tế	24
1.4.2.2 Môi trường chính trị pháp luật.....	24
1.4.2.3 Môi trường cạnh tranh.....	25
1.4.2.4 Khách hàng.....	25
CHƯƠNG II : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TIỀN GỬI TẠI NGÂN	
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – CHI NHÁNH HÀ NỘI -	
PHÒNG GIAO DỊCH THANH NHÀN.....	
	26
2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu – chi nhánh Hà Nội	
– phòng giao dịch Thanh Nhàn	26
2.1.1 Lịch sử hình thành và quá trình phát triển	26
2.1.2 Cơ cấu tổ chức của NHTMCP Á Châu – chi nhánh Hà Nội – phòng giao	
dịch Thanh Nhàn	27
2.1.2.1 Mô hình hoạt động	27
2.1.2.2 Nhiệm vụ của các phòng ban	28
2.1.2.3 Mối quan hệ giữa các phòng ban.....	32
2.1.3 Điều kiện tự nhiên và kinh tế - xã hội tại địa bàn hoạt động của PGD	
Thanh Nhàn	32
2.1.3.1 Điều kiện tự nhiên	32
2.1.3.2 Điều kiện kinh tế - xã hội.....	33
2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của NHTMCP Á Châu– chi nhánh Hà	

Nội – PGD Thanh Nhân giai đoạn từ năm 2013- 2015	35
2.1.4.1 Kết quả hoạt động kinh doanh	36
2.1.4.2 Kết quả hoạt động huy động vốn	39
2.1.4.3 Kết quả hoạt động sử dụng vốn	41
2.1.4.4 Kết quả hoạt động kinh doanh khác	44
2.2 Thực trạng huy động vốn tiền gửi tại NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhân – Chi nhánh Hà Nội	46
2.2.1 Chiến lược huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng.....	46
2.2.2 Quy mô huy động vốn tiền gửi và tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi.....	47
2.2.3 Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi	49
2.2.3.1 Cơ cấu tiền gửi theo đối tượng.....	49
2.2.3.2.Cơ cấu nguồn tiền gửi theo loại tiền	52
2.2.3.3 Cơ cấu nguồn tiền gửi phân theo kì hạn.....	54
2.2.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn tiền gửi tại PGD Thanh Nhân	57
2.2.4.1 Nhân tố chủ quan	57
2.2.4.2 Nhân tố khách quan.....	58
2.2.5 Hiệu quả huy động vốn tiền gửi của PGD Thanh Nhân.....	59
2.3 Đánh giá về hoạt động huy động vốn tiền gửi tại NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân	62
2.3.1 Những thành tựu đạt được	62
2.3.2 Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân.....	63
2.3.2.1 Những mặt còn hạn chế.....	63
2.3.2.2 Nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác huy động vốn của NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân	65
CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU– CHI NHÁNH HÀ NỘI – PGD THANH NHÂN	67
3.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh chung của NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhân	67

3.2. Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – PGD Thanh Nhân – Chi nhánh Hà Nội	68
3.3. Các giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân Thương Mại Cổ Phần Á Châu– Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân	70
3.3.1. Đa dạng hóa các hình thức huy động tiền gửi.....	70
3.3.2. chính sách lãi suất linh hoạt	72
3.3.3. Phát triển hệ thống dịch vụ.....	73
3.3.4. Tăng cường hoạt động truyền thông Marketing ngân hàng.....	74
3.3.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	75
Nội dung thực hiện:.....	75
3.4. Một số kiến nghị để thực hiện giải pháp	76
3.4.1. Kiến nghị đối với Nhà nước	76
3.4.2. Kiến nghị đối với chính quyền địa phương.....	77
3.4.3. Kiến nghị đối với NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhân – Chi nhánh Hà Nội	77
KẾT LUẬN	78
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	79

DANH MỤC KÝ HIỆU, CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Diễn giải
1	ACB	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
2	KKH	Không kỳ hạn
3	NH	Ngân hàng
4	NHTM	Ngân hàng thương mại
5	NHNN	Ngân hàng nhà nước
6	NHTW	Ngân hàng trung ương
7	NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
8	TCKT	Tổ chức kinh tế
9	TG	Tiền gửi
10	TCTD	Tổ chức tín dụng
11	TGTK	Tiền gửi tiết kiệm
12	VHĐ	Vốn huy động
13	VTG	Vốn tiền gửi
14	PGD	Phòng giao dịch

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Bảng cân đối kế toán của NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân giai đoạn năm 2013 – 2015.....	35
Bảng 2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn năm 2013 – 2015.....	37
Bảng 2.3 Tổng vốn huy động giai đoạn năm 2013 – 2015.....	39
Bảng 2.4 Hoạt động cho vay theo loại tiền giai đoạn 2013 – 2015.....	41
Bảng 2.5 Hoạt động cho vay theo kỳ hạn giai đoạn 2013 – 2015.....	42
Bảng 2.6 Hoạt động cho vay theo thành phần kinh tế giai đoạn 2013 – 2015....	43
Bảng 2.7 Tình hình kinh doanh ngoại tệ của PGD giai đoạn 2013 – 2015.....	45
Bảng 2.8 Lãi suất huy động của PGD Thanh Nhân giai đoạn 2013 – 2015.....	47
Bảng 2.9 Quy mô huy động vốn tiền gửi theo giai đoạn 2013 – 2015.....	48
Bảng 2.10 Cơ cấu vốn huy động phân theo đối tượng giai đoạn 2013 – 2015.....	49
Bảng 2.11 Cơ cấu vốn tiền gửi phân theo loại tiền giai đoạn 2013 – 2015.....	52
Bảng 2.12 Cơ cấu vốn tiền gửi phân theo kỳ hạn giai đoạn 2013 -2015.....	55
Bảng 2.13 Bảng chi phí trả lãi tiền gửi giai đoạn 2013 – 2015.....	61
Bảng 2.14 Chỉ tiêu chi phí huy động vốn trên tổng chi phí giai đoạn 2013 – 2015.....	63

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1 Tăng trưởng tiền gửi khách hàng giai đoạn 2013 -2015.....	48
Biểu đồ 2.2 Cơ cấu vốn huy động phân theo đối tượng giai đoạn 2013 -2015...50	
Biểu đồ 2.3 Cơ cấu vốn huy động phân theo loại tiền giai đoạn 2013 – 2015....53	
Biểu đồ 2.4 Cơ cấu vốn huy động phân theo kỳ hạn giai đoạn 2013 – 2015.....56	
Biểu đồ 2.5 Mối tương quan giữa chi phí lãi tiền gửi và tổng chi phí	63

LỜI MỞ ĐẦU

1. *Tính cấp thiết của đề tài*

Cùng với bước chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường, tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế đã được thúc đẩy mạnh mẽ. Cạnh tranh là điều không thể tránh khỏi. Hiện nay, nước ta có quá nhiều ngân hàng thương mại (NHTM) trong khi đó, quy mô của nền kinh tế nước ta còn khá khiêm tốn. Thị trường ngân hàng Việt Nam vốn đã “chật hẹp” nay lại càng chật hẹp hơn, buộc các ngân hàng thương mại trong nước phải cạnh tranh với nhau để giành, giữ thị trường. Dưới sức ép của quy luật cạnh tranh, các ngân hàng khi tham gia thị trường buộc phải tìm nhiều các biện pháp nâng cao năng lực kinh doanh để tồn tại và phát triển trên thị trường. Để làm được điều đó, ngân hàng cần phải có nguồn vốn dồi dào. Mặt khác nguồn vốn tự có lại chiếm một tỷ trọng rất nhỏ trong tổng nguồn vốn của ngân hàng. Vì vậy, vấn đề đặt ra là các ngân hàng thương mại cần có những giải pháp để tăng cường huy động vốn đặc biệt là nguồn tiền gửi nhằm đáp ứng nhu cầu kinh tế nói chung và nhằm đảm bảo hoạt động của ngân hàng nói riêng.

Trong những năm qua cùng với những hoạt động tài chính ngân hàng, ACB – PGD Thanh Nhân luôn tự đổi mới và hoàn thiện, khắc phục những hạn chế và khó khăn còn tồn tại góp phần không nhỏ trong việc nâng cao hoạt động của PGD và hoạt động của hệ thống ACB. Tuy nhiên, công tác huy động tiền gửi tại đơn vị vẫn còn nhiều bất cập, cơ cấu tiền gửi huy động được không ổn định.

Xuất phát từ thực tế trên, kết hợp với quá trình thực tập ACB – PGD Thanh Nhân, cùng với sự hướng dẫn tận tình của giảng viên Ths. Trần Thị Như Trang nên tác giả đã chọn đề tài “**Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân**” làm đề tài cho chuyên đề tốt nghiệp của tác giả.

2. *Mục đích nghiên cứu*

Mục tiêu nghiên cứu của luận văn là tìm hiểu về hoạt động huy động nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng và các chỉ tiêu ảnh hưởng đến hoạt động huy động nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng. Đồng thời, thông qua việc phân tích, đánh giá tình hình thực tế công tác huy động nguồn vốn tiền gửi từ tổ chức kinh tế và dân cư của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Chi nhánh Hà Nội - PGD Thanh Nhân, đưa ra những giải pháp cụ thể, khả thi nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động huy động nguồn vốn tiền gửi tại PGD.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động huy động nguồn vốn tiền gửi của Ngân hàng thương mại và thực trạng Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Chi nhánh Hà Nội – Thanh Nhàn dựa trên các yếu tố: quy mô, cơ cấu, chi phí vốn tiền gửi với khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn tiền gửi thông qua phân tích cụ thể các số liệu của ngân hàng trong 3 năm 2013 – 2015.

- Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu trên phạm vi Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – PGD Thanh Nhàn thuộc địa bàn quận Hai Bà Trưng – Hà Nội.

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng phương pháp mô tả - giải thích, đối chiếu - so sánh, phân tích - tổng hợp. Ngoài ra luận văn còn thu thập thêm thông tin và số liệu liên quan đến vấn đề nghiên cứu từ các sách giáo trình tham khảo tạp chí, báo báo điện tử các quy định liên quan đến hoạt động huy động vốn của NHTM và ngân hàng nhà nước Việt Nam.

5. Nội dung kết cấu khoá luận

Kết cấu của luận văn gồm 3 chương:

- Chương I : Cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng thương mại.

- Chương II : Thực trạng hoạt động huy động tiền gửi tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn.

- Chương III : Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn.

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Khái quát về NHTM trong nền kinh tế thị trường

1.1.1 Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là một tổ chức tài chính trung gian kinh doanh tiền tệ dưới hình thức huy động, cho vay, đầu tư và cung cấp các dịch vụ khác. Là tổ chức thu hút tiết kiệm lớn nhất, đóng vai trò thủ quỹ cho toàn xã hội. Lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng gắn liền với lịch sử phát triển của nền sản xuất hàng hóa.

Căn cứ vào mục đích hoạt động và tính chất, Luật Ngân hàng của Pháp năm 1941 đã quy định “*Ngân hàng là những xí nghiệp hay cơ sở thường xuyên nhận của công chúng dưới hình thức ký thác hay hình thức khác các số tiền mà họ dùng cho chính họ vào các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ tài chính*”.

Ở mỗi nước khác nhau, thì quan niệm của họ về Ngân hàng cũng khác nhau.

Luật tổ chức tín dụng của Việt Nam quy định tại điều 20 khoản mục 2: “*Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng gồm ngân hàng thương mại, ngân hàng phát triển, ngân hàng đầu tư, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác và các loại hình ngân hàng khác*”.

Tại khoản mục 7 của điều 20 luật các tổ chức tín dụng của Việt Nam quy định: “*Hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán*”.

NHTM là một định chế tài chính thực hiện chức năng kinh doanh tiền tệ. Dù dưới bất kỳ hình thức nào, các NHTM luôn luôn đặt lợi nhuận của mình lên đầu tiên. Để đạt được điều đó, công cụ duy nhất mà các ngân hàng phải có đó chính là vốn.

1.1.2 Vai trò của NHTM đối với sự phát triển của nền kinh tế

Ngân hàng thương mại là một loại hình doanh nghiệp đặc biệt trong nền kinh tế, nó không chỉ tạo ra lợi nhuận cho xã hội mà còn thúc đẩy kinh tế của mỗi quốc gia phát triển. Vậy nên NHTM có những vai trò chính sau:

*** NHTM là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế**

NHTM là chủ thể chính đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh. NHTM đứng ra huy động các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi ở mọi tổ chức, cá nhân, mọi thành phần kinh tế như: Vốn tạm thời được giải phóng ra từ quá trình sản xuất, vốn từ nguồn tiết kiệm của các cá nhân trong xã hội. Bằng vốn huy động được trong nền kinh tế, thông qua hoạt động tín dụng, NHTM cung cấp vốn cho mọi hoạt động kinh tế và đáp ứng các nhu cầu vốn một cách kịp thời cho quá trình tái sản xuất. Nhờ các hoạt động của hệ thống NHTM đặc biệt là hoạt động tín dụng, các doanh nghiệp có điều kiện mở rộng sản xuất, cải tiến máy móc công nghệ, tăng năng suất lao động, nâng cao hiệu quả kinh tế.

*** NHTM là cầu nối giữa các doanh nghiệp với thị trường**

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường, hoạt động của các doanh nghiệp chịu tác động mạnh mẽ của các quy luật kinh tế khách quan như: Quy luật giá trị, quy luật cung cầu, quy luật cạnh tranh... Và sản xuất phải trên cơ sở đáp ứng nhu cầu thị trường, thoả mãn nhu cầu thị trường trên mọi phương diện. Để có thể đáp ứng tốt nhất yêu cầu của thị trường, doanh nghiệp không những phải nâng cao chất lượng lao động, củng cố và hoàn thiện cơ chế quản lý kinh tế, chế độ hạch toán kế toán... Bên cạnh đó còn phải không ngừng cải tiến máy móc thiết bị, dây truyền công nghệ, tìm tòi sử dụng nguyên vật liệu mới, mở rộng quy mô sản xuất một cách hợp lý... Những hoạt động này đòi hỏi một khối lượng vốn đầu tư, nhiều khi vượt qua khả năng vốn tự có của doanh nghiệp. Do đó, để giải quyết khó khăn này doanh nghiệp có thể tìm đến ngân hàng xin vay vốn nhằm thoả mãn nhu cầu về nguồn vốn đầu tư của mình. Thông qua hoạt động tín dụng, NHTM chính là chiếc cầu nối giữa doanh nghiệp với thị trường.

*** NHTM là công cụ nhà nước điều tiết vĩ mô nền kinh tế**

Trong sự vận hành của nền kinh tế thị trường, NHTM hoạt động một cách có hiệu quả thông qua các nghiệp vụ kinh doanh của mình góp phần vào việc thực hiện các mục tiêu của chính sách tiền tệ quốc gia như: ổn định giá cả, kiềm chế lạm phát, tạo công ăn việc làm, ổn định lãi suất, ổn định thị trường tài chính, thị trường ngoại hối, ổn định và tăng trưởng kinh tế. Thông qua việc cung ứng tín dụng cho các ngành trong nền kinh tế, NHTM thực hiện việc dẫn dắt các luồng tiền, tập hợp và phân chia vốn của thị trường, điều khiển chúng

một cách có hiệu quả và thực thi vai trò điều tiết gián tiếp vĩ mô: “*Nhà nước điều tiết ngân hàng, ngân hàng dẫn dắt thị trường*”.

*** NHTM là cầu nối nền tài chính quốc gia với nền tài chính quốc tế**

Trong nền kinh tế thị trường khi mà các mối quan hệ hàng hoá tiền tệ ngày càng được mở rộng thì nhu cầu giao lưu kinh tế – xã hội giữa các nước trên thế giới ngày càng trở nên cần thiết và cấp bách. Vì vậy, nền tài chính của mỗi nước cũng phải hoà nhập với nền tài chính quốc tế và NHTM cùng các hoạt động kinh doanh của mình đã đóng góp một vai trò vô cùng quan trọng trong sự hoà nhập này. Với các nghiệp vụ kinh doanh như nhận tiền gửi, cho vay, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ ngoại hối và các nghiệp vụ khác, Ngân hàng thương mại đã tạo điều kiện thúc đẩy ngoại thương không ngừng được mở rộng. Thông qua các hoạt động thanh toán, kinh doanh ngoại hối, quan hệ tín dụng với các NHTM nước ngoài, hệ thống NHTM đã thực hiện vai trò điều tiết nền tài chính trong nước phù hợp với sự vận động của nền tài chính quốc tế.

1.1.3 Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM

Các nghiệp vụ chủ yếu của Ngân hàng thương mại bao gồm:

1.1.3.1 Nghiệp vụ huy động vốn

NHTM kinh doanh một loại hàng hóa đặc biệt đó chính là tiền tệ. Để có thể kinh doanh được mặt hàng này phát luật có quy định rõ, để thành lập được. NHTM phải có một lượng vốn nhất định. Đó chính là loại vốn ngân hàng sử dụng lâu dài, thường dùng để mua sắm trang thiết bị, cơ sở hạ tầng. Vốn này còn có thể được Nhà nước cấp hoặc do các thành viên đóng góp. Ngoài ra, vốn do ngân hàng sở hữu nó còn bao gồm cả vốn bổ sung trong quá trình hoạt động của ngân hàng như là vốn bổ sung do phát hành thêm cổ phần, lợi nhuận không chia..., các quỹ của ngân hàng như là quỹ dự phòng, quỹ khen thưởng, quỹ phúc lợi, Và nguồn vay nợ có thể chuyển đổi thành cổ phần. Tuy nhiên trong ngân hàng vốn chủ sở hữu chiếm tỷ trọng rất nhỏ cho nên ngân hàng kinh doanh phần lớn dựa trên số vốn huy động. Ngân hàng sẽ huy động được vốn từ các tổ chức, doanh nghiệp, dân cư. Ngân hàng huy động vốn dưới 2 hình thức đó là huy động tiền gửi và vay tiền.

Huy động tiền gửi: tiền gửi của khách hàng chính là nguồn tài nguyên quan trọng nhất của NHTM. Nó chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn tiền của ngân hàng. Chính vì thế, trong bối cảnh kinh tế thị trường như hiện nay, cạnh tranh để có thể huy động được nhiều vốn với chất lượng ngày càng cao đòi hỏi

ngân hàng phải đưa và các loại hình huy động phong phú hấp dẫn đối với người đi gửi tiền. NHTM thực hiện rất nhiều các hình thức huy động tiền gửi để phù hợp với mục đích của từng khách hàng mà ngân hàng hướng tới: tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn của các doanh nghiệp, các TCXH, tiền gửi tiết kiệm của dân cư và tiền gửi của các ngân hàng khác.

Nguồn đi vay: Khi mà tiền gửi không đủ để đáp ứng được nhu cầu cấp bách của các ngân hàng thì các ngân hàng sẽ phải vay mượn thêm để đáp ứng khả năng chi trả, thanh toán. Lúc đó, ngân hàng có thể vay NHNN, vay các TCTD khác, vay trên thị trường vốn.

1.1.3.2 Nghiệp vụ sử dụng vốn

Nghiệp vụ đầu tư cho vay chính là nghiệp vụ sử dụng vốn của NHTM. Nó là nghiệp vụ cơ bản, đặc trưng mang tính truyền thống. Nghiệp vụ này mang lại nguồn thu nhập chủ yếu cho NHTM. Với số tiền mà ngân hàng huy động được, ngân hàng tiến hành dự trữ tiền mặt để đảm bảo tỷ lệ dự trữ bắt buộc (tỷ lệ này do NHNN quy định) của NHNN và đáp ứng khả năng thanh toán cho ngân hàng. Sau đó ngân hàng với tiền hành cho vay và đầu tư.

+ *Nghiệp vụ cho vay:* cho vay là một quan hệ kinh tế, trong đó chủ thể này chuyển giao quyền sử dụng một lượng giá trị (có thể bằng tiền hoặc bằng hiện vật) cho một chủ thể khác trong một khoảng thời gian nhất định, sau khoảng thời gian đó, chủ thể đi vay phải trả cho chủ thể cho vay một khoản lớn hơn ban đầu phần dôi ra người ta gọi là lãi còn phần ban đầu thì gọi là gốc. Cho vay là hoạt động cơ bản nhất của NHTM, nó đem lại phần thu nhập cho ngân hàng nhưng cũng chứa đựng nhiều rủi ro nhất và đưa đến cho ngân hàng nhiều tổn thất nếu rủi ro xảy ra. Chính vì thế, để đảm bảo an toàn và khả năng sinh lời thì các NHTM để thực hiện các nguyên tắc sau :

Thứ nhất: Khách hàng phải cam kết với ngân hàng trả cả gốc lẫn lãi trong khoảng thời gian xác định. Điều này rất quan trọng vì các khoản ngân hàng cho vay hầu hết là các nguồn mà ngân hàng huy động được nên chính bản thân ngân hàng cũng phải trả gốc và lãi trong thời gian xác định. Điều này để đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

Thứ hai: khách hàng phải cam kết sử dụng số tiền mà khách hàng đã vay ngân hàng đúng vào mục đích và khách hàng đã ký kết trong hợp đồng. Điều này sẽ giúp cho ngân hàng dễ dàng quản lý các khoản cho vay hơn. Nếu ngân hàng thấy khách hàng sử dụng không đúng mục đích hoặc trái với mục

đích hoặc trái với quy định của pháp luật thì ngân hàng phải xem xét và có cách giải quyết để tránh được rủi ro nhất cho mình.

Thứ ba: ngân hàng tài trợ dựa trên phương án hoặc dự án có hiệu quả. Khách hàng phải chứng minh rằng số vốn mà mình vay ngân hàng sử dụng có hiệu quả và ngân hàng có khả năng thu hồi lại được vốn. Ngân hàng sẽ tiến hành thu thập thông tin, phân tích, thẩm định và xem xét phương án, dự án có hiệu quả hay không. Nếu ngân hàng thấy dự án không khả thi thì ngân hàng đòi hỏi người vay phải có tài sản đảm bảo khi vay ngân hàng.

+ *Hoạt động đầu tư:*

Ngân hàng thường chia chứng khoán thành 2 loại: chứng khoán có tính thanh khoản và chứng khoán kém thanh khoản. Chứng khoán có tính thanh khoản cao thường là các chứng khoán an toàn, dễ bán, dễ quy đổi thành tiền, ít giảm giá nên thường có tỷ lệ sinh lời thấp. Còn các chứng khoán kém thanh khoản là các chứng khoán có mức rủi ro cao nên thường các chứng khoán đó sẽ có tỷ lệ sinh lời cao. Chính vì thế, ngân hàng có thể dự trữ thứ cấp bằng các chứng khoán có tính thanh khoản cao thay cho tiền mặt. Vì chúng có thể đảm bảo được tính thanh khoản vừa tăng tỷ lệ lợi tức cho ngân hàng. Đồng thời, các ngân hàng sẽ dựa vào tình hình tài chính của công ty mà ngân hàng đầu tư vào chứng khoán kém thanh khoản để tăng thêm thu nhập.

1.1.3.3 Nghiệp vụ cung ứng các dịch vụ ngân hàng

- Cung cấp các phương tiện thanh toán.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng.
- Thực hiện dịch vụ thu hộ và chi hộ.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của NHNN.
- Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng.
- Tổ chức hệ thống thanh toán nội bộ và tham gia hệ thống thanh toán liên NH
- Tham gia hệ thống thanh toán quốc tế khi được NHNN cho phép.

1.1.3.4 Các hoạt động khác

- Góp vốn và mua cổ phần:
Góp vốn, mua cổ phần các doanh nghiệp và tổ chức tín dụng khác.
Góp vốn, mua cổ phần và liên doanh với ngân hàng nước ngoài.
- Kinh doanh ngoại hối: có thể trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty

trực thuộc.

- Tham gia thị trường tiền tệ: thông qua hình thức mua bán công cụ
- Ủy thác và nhận ủy thác: trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng kể cả việc quản lý tài sản, vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước.

- Cung ứng dịch vụ bảo hiểm: có thể thành lập hoặc công ty liên doanh để kinh doanh bảo hiểm.

- Tư vấn tài chính: cung ứng qua hình thức tư vấn trực tiếp hoặc thành lập công ty tư vấn trực thuộc.

- Bảo quản vật quý giá: bảo quản vật quý, giấy tờ có giá, cho thuê tủ két, cầm cố và các dịch vụ khác. xuất kinh doanh cũng như tiêu dùng. So với các nước phát triển như Mỹ, Nhật, Họ có hơn 1000 dịch vụ thì ở Việt Nam, các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp còn khá nghèo nàn, chủ yếu là các dịch vụ mua bán ngoại tệ, nhận tiền gửi, cho vay, bảo lãnh, bao thanh toán, chuyển và nhận tiền, các dịch vụ tư vấn ủy thác và các dịch vụ đại lý. Các ngân hàng cần phải đa dạng hóa các dịch vụ trung gian để là tăng thêm thu nhập từ dịch vụ, tăng uy tín, khả năng cạnh tranh của ngân hàng.

1.1.4 Nguồn vốn và nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM

1.1.4.1 Nguồn vốn của Ngân hàng thương mại

Tiền tệ chính là đối tượng kinh doanh của NHTM. Do đó, vốn của NHTM chủ yếu là vốn bằng tiền. NHTM kinh doanh phần lớn dựa trên số vốn mà ngân hàng huy động được (ngoài ra ngân hàng phải có một số vốn nhất định gọi là vốn pháp định). Với số vốn đó ngân hàng kinh doanh để trang trải chi phí huy động và tích lũy để phục vụ sự phát triển của ngân hàng. Có nhiều hình thức sử dụng vốn với các mức độ sinh lời và rủi ro khác nhau. Vì thế, tùy vào định hướng cũng như cách thức thực hiện của từng đơn vị. Ngân hàng đã làm nhiệm vụ chuyển tiền từ tay người tiết kiệm sang tay của những nhà đầu tư đang cần vốn để sản xuất kinh doanh để làm tăng nhanh quá trình luân chuyển vốn từ người thừa vốn sang người thiếu vốn. Và như thế, ngân hàng đã làm nhiệm vụ phục vụ và kích thích mọi hoạt động phát triển kinh tế.

Theo giáo trình “Nghiệp vụ ngân hàng thương mại” do PGS.TS Nguyễn Đăng Dòn biên soạn nguồn vốn của NHTM được định nghĩa như sau: “*Nguồn vốn của ngân hàng thương mại là những giá trị tiền tệ do bản*

thân ngân hàng thương mại tạo lập hoặc huy động được dùng để cho vay, đầu tư hoặc thực hiện các dịch vụ kinh doanh khác”.

Nguồn vốn đóng vai trò quan trọng, quyết định sự sống còn của các NHTM nguồn vốn chính là cơ sở để ngân hàng tổ chức mọi hoạt động kinh doanh của mình. Quyết định đến quy mô hoạt động tín dụng và các hoạt động dịch vụ khác của ngân hàng; quyết định đến năng lực cạnh tranh và đảm bảo uy tín của ngân hàng ở trong nước cũng như trên trường quốc tế. Cơ cấu của nguồn vốn của NHTM có thể chia thành 4 nhóm cơ bản như nguồn vốn chủ sở hữu, nguồn vốn tiền gửi, nguồn đi vay và các nguồn khác.

1.1.4.2 Nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM

- **Khái niệm huy động vốn**

Các nhà kinh tế học đưa ra định nghĩa về hoạt động huy động vốn của NHTM rằng: *“Huy động vốn là hoạt động của ngân hàng nhằm huy động được các giá trị tiền tệ từ các tổ chức kinh tế và cá nhân trong xã hội thông qua quá trình thực hiện các nghiệp vụ tín dụng, thanh toán, các nghiệp vụ kinh doanh khác và được dùng làm vốn để kinh doanh”.*

Bản chất của vốn huy động là tài sản thuộc các chủ sở hữu khác nhau. Ngân hàng chỉ có quyền sử dụng mà không có quyền sở hữu và có trách nhiệm hoàn trả đúng hạn cả gốc và lãi khi đến kỳ hạn (*tiền gửi có kỳ hạn*) hoặc khi họ có nhu cầu rút vốn (*tiền gửi không kỳ hạn*). Vốn huy động đóng vai trò rất quan trọng đối với mọi hoạt động kinh doanh của NHTM.

Vốn huy động luôn biến động, nên ngân hàng không được phép sử dụng hết số vốn đó vào kinh doanh mà phải dự trữ với một tỷ lệ hợp lý để đảm bảo khả năng thanh toán. Có nhiều hình thức khác nhau mà NHTM sử dụng để huy động vốn như: Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm.

Bên cạnh các hình thức huy động trên, NHTM còn sử dụng một số hình thức khác để thu hút các khoản tiền tiết kiệm của các chủ thể trong nền kinh tế như: Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu.

- **Tính tất yếu của việc huy động vốn**

Vốn là nguồn lực quan trọng để kinh doanh, các NHTM bằng nhiều biện pháp đa dạng hoá các hình thức huy động vốn phong phú, hấp dẫn, lãi suất linh hoạt, đổi mới phong cách giao dịch, ứng dụng công nghệ thông tin vào các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác

và an toàn. Điều này tất yếu dẫn đến sự tăng trưởng nhanh chóng của nguồn vốn huy động. Trên cơ sở nguồn vốn huy động dồi dào, ngân hàng có điều kiện quản lý, điều hành cân đối vốn một cách chặt chẽ, linh hoạt, sử dụng hiệu quả các nguồn vốn để mở rộng hoạt động kinh doanh, không chỉ dừng lại ở các hoạt động kinh doanh truyền thống mà còn cung cấp các sản phẩm kinh doanh hiện đại, đẩy mạnh cải tiến thanh toán không dùng tiền mặt, phát triển, mở rộng quan hệ đại lý với các ngân hàng nước ngoài, từ đó mở rộng phạm vi hoạt động, nâng cao khả năng cạnh tranh, vị thế, uy tín của ngân hàng ở thị trường trong và ngoài nước.

Hoạt động huy động vốn hiệu quả giúp ngân hàng đảm bảo khả năng thanh toán, chi trả cho khách hàng và đảm bảo hoạt động kinh doanh không bị ngừng trệ. Khi một ngân hàng do thiếu vốn mà từ chối một khoản cho vay đúng mục đích, có khả năng trả nợ của khách hàng là điều không tốt, ngân hàng sẽ mất cơ hội đầu tư, giảm uy tín, khách hàng có thể nghi ngờ về hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Hoạt động huy động vốn tiền gửi của NHTM góp phần thực thi chính sách tiền tệ, kiềm chế lạm phát. Thông qua các nghiệp vụ nhận tiền gửi ngân hàng huy động được một lượng vốn khá lớn trong nền kinh tế, giảm dần lượng tiền mặt trong lưu thông, góp phần giảm áp lực tăng giá cả hàng hóa ổn định giá trị đồng tiền. Đồng thời, nguồn vốn tiền gửi là cơ sở cho các khoản vay để thực hiện các dự án khả thi, mang lại hiệu quả kinh tế xã hội cao, phát triển các ngành nghề mới, tạo ra công ăn việc làm, nâng cao thu nhập, đời sống của người dân...

Với tầm quan trọng như vậy, các NHTM cần phải hết sức chú trọng tới việc nâng cao chất lượng và đa dạng hoá các hình thức huy động vốn.

1.2 Nguồn vốn tiền gửi và vai trò của nguồn vốn tiền gửi

1.2.1 Khái niệm nguồn vốn tiền gửi

Theo luật các TCTD nước ta quy định: Tiền gửi là tiền mà các doanh nghiệp và cá nhân gửi vào ngân hàng thương mại nhằm mục đích phục vụ các hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, tiết kiệm và một số mục đích khác. Là giá trị tiền tệ mà NHTM nhận được từ khách hàng là cá nhân hoặc tổ chức kinh tế.

Đặc điểm cơ bản của nguồn vốn này không thuộc sở hữu của ngân hàng thương mại. Tiền gửi chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn và là cơ sở tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng. Để gia tăng VTG trong môi trường cạnh tranh và để có được nguồn tiền có chất lượng ngày càng cao, các ngân

hàng đã đưa ra và thực hiện nhiều hình thức huy động khác nhau. Tiền gửi đa dạng về loại hình, kỳ hạn và phân tán khắp nơi. Vốn huy động tiền gửi hình thành từ hai nguồn chính là: Tiền gửi của các cá nhân và tiền gửi từ các tổ chức kinh tế.

1.2.2 Cơ cấu vốn tiền gửi

1.2.2.1 Cơ cấu vốn tiền gửi theo đối tượng

1.2.2.1.1 Tiền gửi dân cư

Tiền gửi dân cư là lượng tiền nhàn rỗi của khách hàng gửi vào ngân hàng để hưởng lãi hoặc để tiết kiệm cho chi tiêu tương lai. Đây là nguồn vốn có tính ổn định cao nên các NHTM luôn chú trọng đến các hình thức huy động với lãi suất hấp dẫn để thu hút lượng khách hàng này.

1.2.2.1.2 Tiền gửi các tổ chức kinh tế - xã hội

Tiền gửi các tổ chức kinh tế, xã hội là khối lượng tiền mà các tổ chức gửi vào ngân hàng với mục đích chủ yếu là thanh toán và nhằm sinh lời khi có nguồn vốn nhàn rỗi chưa cần dùng đến. Nó đóng vai trò rất quan trọng trong tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng đồng thời loại tiền gửi này cũng chiếm tỷ trọng lớn. Đây là nguồn vốn tiền gửi có tính ổn định cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động và cũng là nguồn vốn chủ yếu để Ngân hàng thực hiện kinh doanh và đầu tư.

1.2.2.2 Cơ cấu vốn tiền gửi theo loại tiền

1.2.2.2.1 Tiền gửi bằng nội tệ (VND)

Ngoài việc phân biệt nguồn vốn huy động tiền gửi theo đối tượng, theo kỳ hạn thì việc xác định vốn tiền gửi theo đồng tiền Việt Nam đồng huy động cũng rất quan trọng. Tiền gửi bằng nội tệ là nguồn tiền huy động chủ yếu nên các NHTM luôn chú trọng đa dạng các gói sản phẩm huy động.

1.2.2.2.2 Tiền gửi bằng ngoại tệ

Tiền gửi bằng ngoại tệ là khoản tiền gửi chiếm tỉ trọng không cao nhưng nó giúp ngân hàng duy trì mối quan hệ với các cá nhân, doanh nghiệp, TCKT có nhu cầu sử dụng ngoại tệ thường xuyên. Nên các NHTM vẫn chú trọng tới các gói sản phẩm huy động tiền gửi bằng đồng ngoại tệ.

1.2.2.3 Cơ cấu vốn tiền gửi theo kỳ hạn

1.2.2.3.1 Tiền gửi không kỳ hạn (Demand deposit)

Là các loại tiền gửi không hoàn toàn theo quy tắc khả dụng, nghĩa là người gửi có quyền rút tiền vào bất cứ lúc nào họ muốn. Ngân hàng sẽ sắp

xếp loại tiền gửi này vào nhóm tiền gửi không kỳ hạn, nghĩa là các khoản gửi với thời gian không xác định. Người vừa mới gửi tiền sáng nay nếu cần có thể rút ra ngay vào buổi chiều cùng ngày. Nếu không có nhu cầu sử dụng người gửi có thể một tháng hoặc một năm sau mới rút ra... Tính bất định về thời gian gửi, cùng với đặc điểm có thể rút ra bất cứ lúc nào cần đã làm cho loại tiền gửi này có tên gọi theo tiếng anh là tiền gửi theo yêu cầu (demand deposits). Tiền gửi không kỳ hạn vào mỗi thời điểm trong các tài khoản không kỳ hạn của các NHTM tạo khả năng có thể viết séc để chi tiền hoặc chuyển nhượng khi cần. Vì vậy, tiền gửi không kỳ hạn còn được gọi với tên khác là tiền trong tài khoản séc (checking accounts). Đối với loại tiền gửi này khách hàng không có ý định để dành và cũng không chú trọng đến tiền lãi. Khách hàng chỉ muốn đổi hình thức tiền tệ này bằng một hình thức tiền tệ khác và thích thanh toán bằng các phương thức không dùng tiền mặt hơn là bằng tiền mặt.

Ở Việt Nam, tiền gửi không kỳ hạn được hiểu là loại tiền gửi mà khách hàng có thể rút ra bất cứ lúc nào và ngân hàng phải thực hiện theo yêu cầu này. Tiền gửi không kỳ hạn bao gồm:

+ Tiền gửi thanh toán: Là loại tiền gửi để thực hiện các khoản chi trả trong hoạt động sản xuất kinh doanh và tiêu dùng. Đây là một bộ phận tiền đang chờ thanh toán mà không phải là tiền để dành, do vậy khách hàng gửi tiền không mất quyền sử dụng số tiền này. Họ có thể rút ra, chuyển nhượng hoặc chi trả trong thanh toán bất cứ lúc nào theo yêu cầu.

+ Tiền gửi không kỳ hạn (thuần túy): Đây là loại tiền gửi thể hiện khoản tiền tạm thời nhàn rỗi của khách hàng, họ gửi tiền vào ngân hàng không mang tính chất để thanh toán mà nhằm mục đích an toàn tài sản, khi cần khách hàng đến ngân hàng rút tiền để chi tiêu.

1.2.2.3.2 Tiền gửi có kỳ hạn (Time deposit)

Là một cam kết gửi tiền giữa Ngân Hàng với khách hàng trong một kỳ hạn nhất định. Tiền gửi có kỳ hạn thường có lãi suất cao hơn tiền gửi không kỳ hạn. Mục đích của người gửi tiền có kỳ hạn là để lấy lãi. Do tính chất loại nguồn vốn này tương đối ổn định, ngân hàng có thể sử dụng phần lớn số dư này để cho vay trung và dài hạn phụ thuộc vào thời hạn của tiền gửi. Nếu nguồn vốn này chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn tiền gửi thì sẽ tạo điều kiện thuận lợi, chủ động cho ngân hàng trong quá trình kinh doanh.

Là sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, theo đó, khách hàng được quyền rút từng phần tiền gửi gốc một cách linh hoạt. Với mỗi kỳ hạn khác

nhau, ngân hàng áp dụng các lãi suất khác nhau, thông thường thời hạn càng dài thì lãi suất càng cao. Theo đúng nguyên tắc khách hàng chỉ có thể rút tiền gửi loại này theo đúng quy định, tuy nhiên để nâng cao uy tín và chất lượng phục vụ, lôi kéo khách hàng, ngân hàng cho phép khách hàng rút trước thời hạn nhưng với điều kiện hưởng lãi suất thấp hơn.

1.2.2.3.3 Tiền gửi tiết kiệm

Là khoản tiền của cá nhân được gửi vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm, được xác nhận trên sổ tiết kiệm và được hưởng lãi theo quy định của tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm. Bao gồm:

+ Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn:

Là tiền gửi tiết kiệm mà người gửi tiền có thể rút theo yêu cầu mà không cần báo trước vào bất cứ ngày làm việc nào của tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm. Đối với khách hàng khi chọn lựa hình thức gửi tiền này thì mục tiêu an toàn và tiện lợi quan trọng hơn mục tiêu sinh lời. Đối với ngân hàng, vì loại tiền này khách hàng muốn rút bất cứ lúc nào cũng được nên ngân hàng phải đảm bảo quỹ để chi trả và khó lên kế hoạch sử dụng tiền để cấp tín dụng. Do vậy ngân hàng thường trả lãi rất thấp cho loại tiền gửi này.

+ Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn:

Là loại tiền gửi tiết kiệm mà người gửi tiền chỉ có thể rút tiền sau một kỳ hạn gửi tiền nhất định theo thỏa thuận với tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm. Mục tiêu quan trọng của khách hàng khi lựa chọn hình thức gửi tiền này là lợi tức có được theo định kỳ. Do vậy lãi suất đóng vai trò quan trọng để thu hút đối tượng khách hàng này. Dĩ nhiên lãi suất trả cho loại tiền gửi tiết kiệm định kỳ cao hơn loại tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn. Mức lãi suất còn thay đổi tùy theo kỳ hạn (3,6,9 hay 12 tháng), tùy theo loại đồng tiền gửi tiết kiệm là (VNĐ, USD, EUR hay vàng) và còn tùy theo uy tín, rủi ro của ngân hàng nhận tiền gửi.

1.2.2.3.4 Tiền gửi thanh toán

Thông qua tài khoản giao dịch tại NHTM người sử dụng có thể phát hành séc hoặc lệnh chi trả cho người khác (ủy nhiệm chi). Để huy động được nguồn vốn này ngân hàng phải nâng cao chất lượng trong nghiệp vụ thanh toán, tiện lợi nhanh chóng, ngân hàng còn phải trả lãi cho khoản tiền này, thường là bằng với lãi suất tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn. Các cá nhân muốn mở tài khoản thanh toán tại NHTM ngoài những quy định về mặt pháp lý còn phải để một khoản số dư tối thiểu trong tài khoản.

1.2.2.3.5 Tiền gửi khác

Ngoài ra, ngân hàng còn có các khoản tiền gửi khác như: tiền gửi ký quỹ, tiền gửi vốn chuyên dùng, tiền gửi của Kho bạc Nhà nước, tiền gửi của các Tổ chức đoàn thể xã hội... Nhằm mục đích nhờ thanh toán hộ và một số mục đích khác, các Tổ chức tín dụng có thể gửi tiền tại ngân hàng. Tuy nhiên, quy mô nguồn tiền gửi này thường không lớn và ít được tiến hành phổ biến.

Tóm lại: Trên thực tế, nhu cầu sử dụng vốn của các NHTM rất lớn, nguồn tiền gửi các ngân hàng huy động được không phải lúc nào cũng đủ đáp ứng. Đôi khi, để tài trợ cho hoạt động kinh doanh của mình các NHTM còn huy động vốn bằng cách đi vay. Vốn tiền gửi là nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn của NHTM là nguồn vốn chủ yếu để ngân hàng kinh doanh, nó phản ánh bản chất của ngân hàng “*đi vay để cho vay*”.

1.2.3 Vai trò của vốn tiền gửi

- **Đối với nền kinh tế**

Chức năng huy động nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế vì nó đáp ứng nhu cầu vốn để đảm bảo cho quá trình tái sản xuất được thực hiện liên tục và mở rộng quy mô sản xuất. Nhờ đó ngân hàng đa biến vốn nhàn rỗi thành vốn hoạt động, kích thích quá trình luân chuyển vốn, thúc đẩy sản xuất kinh doanh, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

- **Đối với ngân hàng**

Nguồn vốn tiền gửi là nguồn vốn chủ yếu để thực hiện các nghiệp vụ sinh lời của ngân hàng như cho vay, đầu tư, cung cấp các dịch vụ thanh toán,... Quy mô nguồn vốn tiền gửi thể hiện năng lực tài chính và uy tín của ngân hàng. Nguồn vốn huy động càng lớn càng thể hiện năng lực tài chính mạnh mẽ và sự tin tưởng của khách hàng vào ngân hàng, góp phần củng cố vững chắc vị thế của ngân hàng trên thị trường.

- **Đối với người gửi tiền**

Khi gửi tiền vào ngân hàng ngoài tính chất an toàn còn được hưởng các dịch vụ thanh toán an toàn, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thanh toán qua hệ thống máy ATM, thanh toán thông qua Internet... Đối với tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi có kỳ hạn, khách hàng được hưởng lãi và có thể tích lũy tiền để thực hiện mục đích nào đó cho tương lai. Không những thế, trong những trường hợp khách hàng gặp khó khăn về mặt tài chính, ngân hàng có thể tài trợ cho khách hàng

bằng các hình thức cầm cố, chiết khấu sổ tiết kiệm, cho vay, bảo lãnh... Vì thế mà công tác huy động vốn tiền gửi rất cần thiết để đáp ứng tất cả các nhu cầu tài chính của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau và từ đó ngân hàng luôn có một mạng lưới khách hàng rộng khắp.

1.3 Hiệu quả huy động vốn tiền gửi

1.3.1 Khái niệm

Theo một số nhà quản trị học thì Hiệu quả là sự so sánh giữa kết quả đạt được và chi phí bỏ ra. Khi so sánh giữa kết quả và chi phí thì cần phải so sánh dưới dạng thương số, hoặc *kết quả/ chi phí* hoặc *chi phí/ kết quả*. Mỗi cách so sánh đó đều cung cấp các thông tin có ý nghĩa khác nhau. Đặc biệt không thể tính kết quả bằng cách lấy *kết quả - chi phí* vì như vậy chỉ cho ra một chỉ tiêu kết quả chứ không phải chỉ tiêu kết quả.

Khái niệm hiệu quả như trên cho thấy rằng chỉ khi nào đạt được kết quả cao nhất trong điều kiện chi phí thấp nhất mới được coi là có hiệu quả. Tuy nhiên trên thực tế, việc xác định kết quả nào là cao nhất với chi phí thấp nhất là rất khó.

Như vậy, theo các nhà quản trị học: *hiệu quả huy động vốn được thể hiện ở khả năng đáp ứng cao nhất nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng. Đó chính là sự đáp ứng kịp thời, đầy đủ, nhu cầu sử dụng vốn với chi phí hợp lý.*

1.3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn tiền gửi

Khi đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn, ta thường tập trung vào 2 nhóm chỉ tiêu sau đây:

1.3.2.1 Các chỉ tiêu định lượng

1) Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi

$$\text{Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn TG năm N} = \frac{\text{Quy mô nguồn vốn TG năm N} - \text{Quy mô nguồn vốn TG năm N-1}}{\text{Quy mô nguồn vốn TG năm N-1}} \times 100\%$$

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này phản ánh sự tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng. Nếu tỷ lệ này lớn hơn 100% chứng tỏ quy mô, khối lượng vốn tiền gửi của ngân hàng năm này được mở rộng hơn so với năm trước, tương ứng với kết quả là số phần trăm vượt bậc của năm này so với năm trước. Việc mở rộng quy mô huy động vốn tiền gửi một cách liên tục cộng với tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi ngày càng cao sẽ chứng tỏ quy mô hoạt động của ngân

hàng ngày càng lớn, hiệu quả huy động vốn tiền gửi của ngân hàng đang được cải thiện và nâng cao.

2) Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi

$$\text{Tỷ trọng từng loại VTG} = \frac{\text{VTG loại } i}{\text{Tổng VTG}} \times 100\%$$

Ý nghĩa: Cơ cấu vốn tiền gửi là tỷ trọng mỗi loại tiền gửi trên tổng nguồn VTG. Chỉ tiêu này cho biết tỷ lệ giữa các loại vốn tiền gửi trong tổng nguồn vốn tiền gửi, nguồn vốn tiền gửi loại nào nhiều nhất, nguồn vốn tiền gửi loại nào ít nhất. Từ đó, thấy sự phù hợp cân đối giữa các loại nguồn vốn tiền gửi trong tổng nguồn vốn tiền gửi hay chưa, ngân hàng định hướng đầu tư hoặc cho vay vào lĩnh vực nào, với quy mô tương ứng bao nhiêu thì cũng sẽ có kế hoạch xây dựng cơ cấu nguồn VTG tương ứng. Ngoài ra, cơ cấu này còn chịu tác động bởi mục đích gửi tiền của khách hàng, tình hình kinh tế khả năng chống đỡ rủi ro của ngân hàng. Cơ cấu nguồn VTG cần đa dạng, cân đối trong đó cần đảm bảo một tỷ lệ hợp lý giữa vốn tiền gửi ngắn hạn so với trung và dài hạn, giữa nội tệ và ngoại tệ...

3) Chi phí huy động vốn tiền gửi trên tổng chi phí

Chi phí huy động vốn tiền gửi là những khoản chi phí ngân hàng phải bỏ ra để thực hiện việc huy động VTG của ngân hàng. Chỉ tiêu huy động vốn tiền gửi được thể hiện thông qua chỉ tiêu tỷ trọng các khoản mục chi phí. Quản lý chi phí vốn là hoạt động thường xuyên và quan trọng của mỗi ngân hàng, vì mỗi sự thay đổi về cơ cấu nguồn vốn hay lãi suất đều có thể làm thay đổi chi phí trả lãi, từ đó ảnh hưởng đến thu nhập ròng của ngân hàng.

Tổng chi phí huy động VTG bình quân = (chi phí huy động / tổng chi phí) * 100%

Ý nghĩa : Chỉ tiêu này đánh giá chi phí mà ngân hàng phải bỏ ra cho hoạt động huy động vốn tiền gửi so với tổng chi phí hoạt động. Tỷ lệ này càng thấp cho thấy hoạt động huy động vốn tiền gửi của ngân hàng càng hiệu quả.

4) Chi phí trả lãi tiền gửi bình quân

$$\text{Chi phí lãi TG bình quân} = \frac{\text{Chi phí trả lãi TG}}{\text{Tổng VTG huy động}} \times 100\%$$

Ý nghĩa : Chi phí trả lãi TG bình quân là khoản chi phí chiếm tỷ trọng lớn nhất, nó là yếu tố quyết định đến việc hoạch định lãi suất cho vay, do vậy ngân hàng cần phải phân tích cụ thể chỉ tiêu lãi suất bình quân đầu vào.

Chỉ tiêu này phản ánh số tiền mà ngân hàng phải bỏ ra cho một đồng vốn tiền gửi huy động được. Nếu chi phí trả lãi bình quân giảm theo từng năm, kèm theo sự tăng trưởng về quy mô vốn tiền gửi chứng tỏ công tác huy động vốn của ngân hàng đạt được những hiệu quả nhất định.

5) Khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh

Để đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn, thường sử dụng các chỉ tiêu so sánh nguồn vốn huy động được với các nhu cầu tín dụng, thanh toán và các nhu cầu khác để thấy nguồn vốn huy động có thể đáp ứng được bao nhiêu, ngân hàng phải vay thêm bao nhiêu để thoả mãn nhu cầu ấy. Để đạt được mục tiêu này, NH phải có cơ cấu vốn hợp lý. Cơ cấu vốn huy động ở đây bao gồm cơ cấu vốn theo ngắn hạn và trung hạn, dài hạn, cơ cấu vốn theo nội tệ và ngoại tệ, theo tiền gửi dân cư và tiền gửi doanh nghiệp. Cơ cấu vốn hợp lý có thể đáp ứng được tối đa nhu cầu sử dụng vốn, không có tình trạng bất hợp lý giữa vốn huy động VTG với nhu cầu sử dụng VTG.

Ví dụ : phân tích cơ cấu vốn để đánh giá về khả năng và quy mô thu hút từ nền kinh tế của NHTM dựa vào các chỉ số sau đây:

$$\text{Tổng VTG trên tổng dư nợ} = \frac{\text{Tổng VTG}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Ý nghĩa : Chỉ tiêu này cho biết nguồn vốn tiền gửi huy động có đủ để đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng hay không, phản ánh sự cân đối giữa nguồn vốn tiền gửi huy động được với hoạt động tín dụng, đầu tư.

□ Nếu hệ số này > 1 phản ánh nguồn vốn tiền gửi thừa đủ để đáp ứng cho nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng.

□ Nếu hệ số này < 1 phản ánh nguồn vốn tiền gửi không đủ để đáp ứng cho nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng.

□ Nếu hệ số này $= 1$ phản ánh nguồn vốn tiền gửi vừa đủ để đáp ứng cho nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng.

1.3.2.2 Các chỉ tiêu định tính

Sự gia tăng về tính ổn định của vốn tiền gửi

Thông thường nguồn chiếm hơn 50% tổng nguồn vốn và là mục tiêu tăng trưởng hàng năm của NH. Quy mô huy động vốn tiền gửi là một trong những thước đo quan trọng đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng cũng như hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi. Việc ước lượng quy mô nguồn vốn tiền gửi giúp ngân hàng chủ động và có cơ sở để ra các quyết định về

quy mô cho vay, đầu tư, góp phần tăng lợi nhuận, nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Điều đó cho thấy ngân hàng đã thành công khi thu hút được nhiều khách hàng biết đến ngân hàng, tin tưởng và gửi tiền vào ngân hàng. Ngoài ra ngân hàng phải có một cơ cấu vốn hợp lý, điều đó thể hiện bởi sự cân đối giữa vốn huy động ngắn hạn với trung và dài hạn; sự cân đối giữa vốn nội tệ và ngoại tệ.

Sự tăng trưởng vốn tiền gửi về số lượng và thời gian: Vốn tiền gửi phải có sự tăng trưởng về số lượng để có thể thỏa mãn các nhu cầu về khối lượng vốn tín dụng, thanh toán, cũng như các hoạt động kinh doanh khác ngày càng gia tăng của ngân hàng. Đồng thời, vốn tiền gửi cũng phải có sự ổn định về mặt thời gian, vì nếu ngân hàng huy động được một khối lượng vốn lớn nhưng không ổn định, thường xuyên có lượng tiền lớn được rút ra, ngân hàng sẽ luôn phải đối mặt với tình trạng mất khả năng thanh toán nếu cho vay và đầu tư quá nhiều. Như vậy hiệu quả huy động vốn tiền gửi sẽ không cao. Ngược lại, nếu nguồn vốn tiền gửi huy động được là ổn định, ngân hàng sẽ yên tâm sử dụng phần lớn số vốn đó vào hoạt động kinh doanh mang lại thu nhập cao. Khi đó, hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi là rất cao.

- Cơ cấu nguồn vốn phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn: sự biến đổi về cơ cấu nguồn vốn sẽ ảnh hưởng đến cơ cấu cho vay, đầu tư và kéo theo sự thay đổi trong lợi nhuận, rủi ro của hoạt động kinh doanh ngân hàng. Vì vậy xu hướng biến đổi cơ cấu huy động vốn tiền gửi phải đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn trong tương lai như cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn, cho vay nội tệ, ngoại tệ...

Khả năng điều hành lãi suất và tiết kiệm chi phí huy động vốn tiền gửi

- Lãi suất huy động: lãi suất luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu của các chủ thể kinh tế. Người gửi tiền muốn hưởng lãi suất cao, người đi vay lại muốn lãi suất thấp. Là trung gian đóng vai trò cầu nối giữa hai đối tượng trên, ngân hàng phải tìm cách đáp ứng được lợi ích của các bên nhưng vẫn phải đảm bảo lợi ích của ngân hàng. Vì vậy, trong huy động vốn mỗi ngân hàng đều cố gắng áp dụng mọi biện pháp có thể nhằm tìm kiếm được những nguồn vốn sao cho chi phí huy động vốn bình quân là thấp nhất và sử dụng số vốn đó để cho vay với mức lãi suất được chấp nhận trên thị trường. Mặt khác, cùng với một mức chi phí trả lãi bình quân, sự đa dạng hóa trong lãi suất cho phù hợp với mỗi hình thức cho vay là cần thiết. Sự đa dạng hóa làm tăng tính hiệu quả của chính sách lãi suất mà ngân hàng đưa ra. Nếu chính sách lãi suất phù hợp,

hiệu quả ngân hàng sẽ tối thiểu hóa về chi phí trong khi vẫn hoàn thành kế hoạch về nguồn vốn.

Chi phí khác: Bên cạnh chi phí chính là chi phí trả lãi tiền gửi i trong quá trình huy động vốn tiền gửi còn có chi phí trả lương cho cán bộ huy động vốn, chi phí in ấn, phát hành, chi phí cơ sở vật chất, chi phí quảng cáo, bảo hiểm tiền gửi... Nếu ngân hàng giảm chi phí huy động bằng cách hạ lãi suất thì việc huy động vốn tiền gửi sẽ gặp rất nhiều khó khăn vì không thể cạnh tranh được với các ngân hàng khác. Do vậy, chỉ có cách là giảm thiểu các chi phí khác và giữ nguyên lãi suất huy động thì ngân hàng mới có thể thực hiện tốt kế hoạch huy động vốn tiền gửi của mình.

Sự đa dạng hóa các hình thức huy động vốn tiền gửi

- ***Số lượng các công cụ huy động:*** tùy theo đặc điểm kinh doanh mà mỗi ngân hàng áp dụng một hệ thống các công cụ khác nhau trong quá trình huy động vốn. Số lượng các công cụ này tùy thuộc vào mỗi ngân hàng và nó phản ánh khả năng cạnh tranh hay năng lực của mỗi ngân hàng. Chỉ có những ngân hàng có hoạt động kinh doanh đa dạng, phong phú, có trình độ cán bộ nhân viên cao, năng lực quản lý tốt mới có đủ điều kiện phát triển nhiều loại hình công cụ huy động vốn khác nhau.

Sự đa dạng về kỳ hạn và loại tiền tệ: được sử dụng thể hiện khả năng huy động các nguồn vốn với các kỳ hạn khác nhau trong đó có cả ngoại tệ, nội tệ với mức lãi suất khác biệt tương ứng sao cho người gửi tiền chấp nhận được và cảm thấy hợp lý. Ngân hàng đạt được cơ cấu về kỳ hạn và loại tiền mong muốn để đáp ứng tối đa các nhu cầu sử dụng vốn, tránh tình trạng thừa vốn ngắn hạn, thiếu vốn trung dài hạn, thừa vốn nội tệ, thiếu vốn ngoại tệ.

Một số chỉ tiêu khác

- ***Mức độ thuận tiện cho khách hàng:*** được đánh giá qua các thủ tục gửi tiền, rút tiền, các dịch vụ kèm theo của ngân hàng, có tiết kiệm được thời gian và chi phí của khách hàng hay không.

- ***Thời gian để huy động một số lượng vốn tiền gửi nhất định:*** thời gian huy động vốn nhanh, đảm bảo được các mục tiêu và kế hoạch của ngân hàng đề ra thể hiện công tác huy động vốn tiền gửi đạt hiệu quả cao, uy tín của ngân hàng. Đồng thời cũng thể hiện tiềm lực, thế mạnh của ngân hàng trên thị trường. Ngoài ra còn một số chỉ tiêu khác như số lượng vốn bị rút ra trước hạn, kỳ hạn thực tế của nguồn vốn...

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn tiền gửi

Các doanh nghiệp muốn hoạt động tốt và phát triển thì không thể tách mình ra khỏi môi trường kinh tế, xã hội đó. Đối với NHTM là một trung gian tài chính thì mối quan hệ giữa nó và các chủ thể còn lại trong nền kinh tế rất chặt chẽ.

Do đó các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động của NHTM là vô cùng phong phú và được xem xét quan hai giác độ đó là nhân tố chủ quan và nhân tố khách quan.

1.4.1 Các nhân tố chủ quan

1.4.1.1 Trình độ công nghệ

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế tri thức đòi hỏi ngân hàng phải luôn nâng cao trình độ công nghệ tin học của mình. Trình độ ngân hàng càng cao thì càng có khả năng cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích, phù hợp với nhu cầu của khách hàng, cơ sở vật chất càng được trang bị đầy đủ khiến cho khách hàng cảm thấy hài lòng và yêu tâm hơn khi gửi tiền vào ngân hàng. Trước đây, khi trình công nghệ thanh toán còn lạc hậu thì khách hàng chủ yếu dùng thanh toán bằng tiền mặt nhưng ngày nay, khi xã hội đã phát triển thì nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt đã lên ngôi. Thay vì dùng tiền mặt như trước kia, bây giờ khách hàng chuyển sang hình thức thanh toán như ủy nhiệm chi, séc, ủy nhiệm thu... để sử dụng được các hình thức này đòi hỏi khách hàng phải có tài khoản tại ngân hàng vì thế ngân hàng sẽ huy động được vốn trên tài khoản của khách hàng. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động còn làm xuất hiện nhiều sản phẩm ngân hàng như máy rút tiền tự động ATM, ngân hàng tự động, home banking,

Đây là một yếu tố phi lãi suất rất quan trọng trong cạnh tranh vì khách hàng không chỉ quan tâm lãi suất mà còn quan tâm đến chất lượng phục vụ của ngân hàng. Cùng mức lãi suất thì ngân hàng nào có chất lượng phục vụ tốt hơn thì sẽ có nhiều khách hàng hơn, từ đó ngân hàng sẽ giảm được chi phí huy động vốn và tăng lợi nhuận cho ngân hàng.

1.4.1.2 Trình độ nhân sự

Cán bộ công nhân viên ngân hàng chính là người đảm bảo vận hành cỗ máy ngân hàng hoạt động liên tục và hiệu quả. Do đó, thái độ, trình độ, phong cách của nhân viên giao dịch có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động

của ngân hàng. Trong sự cạnh tranh gay gắt của ngành ngân hàng như hiện nay thì cán bộ nhân viên không chỉ cần có trình độ chuyên môn giỏi mà còn phải có đạo đức nghề nghiệp tốt, tận tình với khách hàng, tiếp cận tốt với các phương thức kinh doanh hiện đại, đáp ứng nhu cầu cạnh tranh của nền kinh tế hiện nay.

1.4.1.3 Mạng lưới

Mạng lưới hoạt động gồm có chi nhánh, phòng giao dịch, quầy huy động. Hệ thống mạng lưới ngân hàng tạo nên dòng chảy dịch vụ từ ngân hàng đến khách hàng. Vì thế, khi mạng lưới càng phát triển thì các dịch vụ ngân hàng càng trở nên thuận lợi, tiện ích là cho hoạt động huy động vốn ngày càng trở nên hiệu quả. Trong nền kinh tế phát triển như hiện nay, nhu cầu thực hiện các dịch vụ càng nhanh chóng, thuận tiện ngày càng tăng lên đòi hỏi các ngân hàng phải liên kết với nhau để cùng phân phối cung ứng dịch vụ tốt nhất, hiệu quả nhất tới khách hàng.

1.4.1.4 Lãi suất

Lãi suất huy động là tỷ lệ phần trăm của số tiền có được (ngoài số tiền gốc) so với số tiền gốc mà người gửi tiền nhận được từ ngân hàng. Điều đầu tiên khi bất kỳ một cá nhân hay tổ chức kinh tế nào cũng muốn tham khảo khi gửi tiền vào ngân hàng thì chính là lãi suất. Ngân hàng sử dụng lãi suất như một công cụ quan trọng trong việc huy động vốn và thay đổi quy mô của nguồn vốn. Có thể nói, lãi suất huy động là yếu tố ảnh hưởng lớn đến quy mô nguồn vốn thu hút vào ngân hàng, đặc biệt là quy mô tiền gửi. Nhưng không phải ngân hàng nào có lãi suất thì sẽ thu hút được nhiều người đến gửi tiền mà họ còn xem xét chất lượng phục vụ, an toàn tiền gửi của họ khi họ gửi tiền vào ngân hàng. Khi mà khách hàng đánh giá mức độ an toàn và dịch vụ tiện ích như nhau thì họ sẽ chọn ngân hàng có lãi suất cao. Điều này hoàn toàn phù hợp với quy luật vì khi đó gửi vào ngân hàng có lãi suất cao hơn thì sẽ thu lợi được nhiều hơn.

Đối với tiền gửi ngắn hạn thì mức độ an toàn không quan trọng như tiền gửi dài hạn vì thế họ sẽ quan tâm đến lãi suất cao hơn nhưng đối với tiền gửi dài hạn thì họ phải quan tâm đến mức độ an toàn với số vốn mà họ gửi vào vì thế họ sẽ cân nhắc rất kỹ lưỡng giữa mức độ an toàn vốn và lãi suất.

1.4.1.5 Hình thức huy động vốn tiền gửi

Một yếu tố nữa ảnh hưởng đến quy mô và chất lượng nguồn vốn huy động là các hình thức huy động vốn. Một ngân hàng có các hình thức và kỳ hạn huy động vốn phong phú, linh hoạt, thuận tiện hơn sẽ có sức mạnh thu hút

khách hàng mới và duy trì những khách hàng hiện có hơn những ngân hàng khác.

Sản phẩm dịch vụ ngân hàng chính là một yếu tố góp phần thu hút khách hàng có hiệu quả. Một ngân hàng có sản phẩm đa dạng, chất lượng dịch vụ cao, đáp ứng tốt những nhu cầu của khách hàng thì rõ ràng họ sẽ muốn đến với ngân hàng đó.

Hơn nữa, trong điều kiện ít có sự khác biệt về sản phẩm và lãi suất huy động như hiện nay, chất lượng dịch vụ khách hàng ngày càng trở nên là một công cụ cạnh tranh quan trọng trong việc thu hút nguồn vốn. Ngân hàng nào tổ chức tốt được công tác dịch vụ kèm theo các hình thức huy động của mình sẽ có khả năng thu hút được nhiều khách hàng hơn. Đây được xem là một trong những biện pháp nhằm mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Tuy nhiên, hình thức huy động vốn càng đa dạng thì việc quản lý nó càng trở nên phức tạp và khó khăn, làm chi phí quản lý vốn tăng lên đòi hỏi ngân hàng phải áp dụng được mô hình quản lý phù hợp, tiết kiệm chi phí nhưng vẫn đảm bảo được nguyên tắc nguồn huy động vốn có tính ổn định càng cao thì lãi suất huy động cũng cao.

1.4.1.6 Cơ cấu huy động vốn tiền gửi

Mỗi ngân hàng có một cơ cấu huy động vốn khác nhau. Nếu tỷ trọng huy động vốn ngắn hạn càng cao thì càng tiết kiệm được chi phí huy động vốn. Tuy nhiên, nếu tỷ trọng vốn huy động ngắn hạn cao thì quy mô cho vay trung và dài hạn của ngân hàng sẽ hạn chế. Hơn nữa, khi lãi suất thay đổi thì khách hàng dễ rút tiền hàng loạt khiến ngân hàng gặp khó khăn trong vấn đề chi trả dễ làm mất lòng của khách hàng. Thế nhưng, nếu tỷ trọng vốn trung và dài hạn càng cao thì mức an toàn vốn càng cao, ngân hàng có thể đầu tư cho vay trung và dài hạn nhiều hơn làm tăng thu từ lãi nhưng chi phí vốn cao hơn không chắc rằng thu nhập ròng của ngân hàng đã cao hơn. Ngân hàng cần phải tùy vào đặc điểm kinh doanh và đặc trưng của mình mà xây dựng cơ cấu huy động vốn cho hợp lý, an toàn, với chi phí vốn hợp lý sao cho thu hút được khách hàng mà vẫn đảm bảo được chi phí hợp lý.

1.4.1.7 Uy tín và thương hiệu của ngân hàng

Uy tín & thương hiệu của ngân hàng là điều kiện tiên quyết, quan trọng ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Một ngân hàng giữ được uy tín & thương hiệu của mình trong nhiều năm sẽ chiếm được lòng tin của khách hàng tốt. Như vậy mà ngân hàng sẽ thu hút được rất nhiều khách hàng, tạo lập

được các mối quan hệ bền vững với khách hàng hiện có, khách hàng tiềm năng, các trung gian tài chính và các cơ quan nhà nước. Với cùng một mức lãi suất, thậm chí thấp hơn ngân hàng khác một chút thì ngân hàng nào có uy tín, thương hiệu tốt hơn thì người gửi tiền tin tưởng rằng ngân hàng này sẽ tuyệt đối an toàn với số tiền mình gửi và thường vẫn quyết định gửi tiền vào ngân hàng có uy tín và thương hiệu đó. Do vậy mà, ngân hàng vẫn huy động vốn được nhiều mà tiết kiệm được chi phí huy động vốn.

1.4.1.8 Trách nhiệm, trình độ và năng lực quản lý

Nhà quản lý cần nghiên cứu để tạo ra các chương trình thi đua tác động đến thái độ và động lực làm việc của nhân viên. Nếu chương trình phù hợp, thiết thực với đặc điểm kinh doanh của phòng giao dịch hay chi nhánh sẽ tạo động lực cho các nhân viên phấn đấu hết mình vì công việc và tất nhiên sẽ có tác động tới kết quả kinh doanh của ngân hàng.

Việc ban hành quy chế khen thưởng, kỷ luật cũng có tác động rất lớn đến tinh thần làm việc của nhân viên ngân hàng. Việc thực hiện quy chế này càng công bằng thì càng tạo sự tin tưởng ở nhân viên và vì thế càng tạo được sự ảnh hưởng tích cực khiến cho các nhân viên càng cố gắng hết mình về công việc làm cho khách hàng luôn cảm thấy tin tưởng ngân hàng và có thể huy động được lượng vốn lớn hơn. Chính vì thế mà các nhà quản lý cần thiết lập và thực hiện các quy chế khen thưởng, kỷ luật thật nghiêm túc và công bằng.

Nhà quản lý cần phải có lối sống đúng mực, tinh thần trách nhiệm cao trong công việc để giành được sự tin nhiệm của nhân viên. Vì chính đạo đức, lối sống của người quản lý ảnh hưởng rất nhiều tới nhân viên, từ đó sẽ ảnh hưởng đến doanh thu và năng suất lao động.

1.4.1.9 Lựa chọn thị trường mục tiêu

Thị trường mục tiêu có vai trò quan trọng trong việc phát triển hoạt động của ngân hàng. Khi ngân hàng lựa chọn đúng thị trường mục tiêu thì ngân hàng sẽ dễ dàng hơn trong việc thâm nhập và chiếm lĩnh thị trường đó. Khi mà đã chiếm lĩnh được thị trường thì ngân hàng luôn có lợi thế trong việc huy động vốn và có lợi thế cạnh tranh hơn. Những nhà quản lý cần phải phân tích, dự đoán tình hình kinh tế để lựa chọn thị trường mục tiêu phù hợp với ngân hàng của mình để dẫn dắt ngân hàng của mình ngày càng phát triển.

Tóm lại, không chỉ các nhân tố trên ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng mà còn rất nhiều nhân tố khác ảnh hưởng đến nó. Nhưng với mỗi một mục tiêu, ngân hàng cần định hướng cho mình lấy nhân tố nào làm

điểm mạnh, nhân tố nào là chính để lựa chọn phù hợp để đưa ngân hàng của mình phát triển theo đúng hướng mà nhà lãnh đạo đã đề ra.

1.4.2 Nhân tố khách quan

Ngoài các nhân tố chủ quan tác động đến hoạt động huy động vốn của NHTM thì còn có các nhân tố khách quan tác động đến hoạt động huy động vốn của NHTM. Một trong các nhân tố đó là:

1.4.2.1 Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế sẽ quyết định đến thu nhập của người dân. Khi đó nó sẽ ảnh hưởng đến nhu cầu về vốn và lượng tiền gửi của khách hàng. Do đó nó tác động mạnh mẽ tới hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Khi nền kinh tế ổn định và phát triển thì thu nhập của người dân sẽ ổn định và cao, làm cho nguồn tiền nhàn rỗi của họ sẽ nhiều hơn và nguồn tiền ra vào ngân hàng cũng ổn định và nhiều hơn. Tạo cơ hội cho đầu tư mở rộng. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái thì thu nhập của người dân giảm, và từ đó ngân hàng sẽ gặp khó khăn hơn trong việc huy động vốn của mình.

Khi nền kinh tế có lạm phát cao, thì đồng tiền sẽ mất giá và như thế lãi suất thực của người dân khi gửi tiền vào ngân hàng sẽ giảm xuống từ đó lợi ích của người gửi tiền sẽ giảm khi đó khách hàng sẽ chuyển sang giữ vàng và ngoại tệ mạnh hoặc bất động sản thay cho việc gửi tiền vào ngân hàng.

Hơn nữa chính sách tiền tệ của một quốc gia sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới công tác huy động vốn của ngân hàng. Khi nhà nước thực hiện chính sách thắt chặt tiền tệ thì sẽ làm giảm bớt lượng tiền trong lưu thông bằng cách tăng lãi suất làm cho ngân hàng huy động vốn dễ dàng hơn. Và ngược lại đối với trường hợp nhà nước thực hiện nới lỏng chính sách tiền tệ...

1.4.2.2 Môi trường chính trị pháp luật

Để đảm bảo cho sự phát triển công bằng của tất cả các thành phần kinh tế thì mỗi quốc gia đều phải có một thể chế nhất định quy định và giám sát việc tuân thủ pháp luật của mọi đối tượng trong nền kinh tế. Vì NHTM kinh doanh hàng hóa đặc biệt đó là tiền mà nguồn tiền chính để hoạt động kinh doanh đó chính là nguồn tiền huy động của người khác vì vậy càng cần phải có những quy định chặt chẽ, sự ổn định về chính trị, ngoại giao để người dân yên tâm gửi những khoản tiền nhàn rỗi của mình vào ngân hàng mà không phải tính toán để đầu tư vào tài sản khác....

Bất kỳ một hoạt động kinh doanh nào cũng đều phải chịu sự điều chỉnh và giám sát chặt chẽ của pháp luật và các cơ quan chức năng. Sự điều chỉnh của

NHNN về chính sách tài chính tiền tệ cũng ảnh hưởng mạnh mẽ tới hoạt động của ngân hàng. Nó thể hiện ở khía cạnh như mục tiêu của chính sách tiền tệ, việc sử dụng các công cụ chính sách tiền tệ và chính sách đầu tư của nhà nước.

1.4.2.3 Môi trường cạnh tranh

Với sự phát triển mạnh mẽ của ngành ngân hàng trong nước và sự gia nhập ngày càng nhiều của các ngân hàng nước ngoài kể từ khi Việt Nam gia nhập WTO thì các NHTM càng phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt, các đối thủ cạnh tranh càng nhiều, càng phát triển thì thị trường tiền tệ càng phát triển, càng phát triển thì thị trường tiền tệ. Khi đó đòi hỏi ngân hàng phải biết tận dụng các cơ hội kinh doanh của mình như địa bàn, uy tín, thương hiệu của mình, tăng cường tìm hiểu, phát triển nhiều loại hình huy động, nhiều loại hình kinh doanh để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất, có một chính sách lãi suất linh hoạt nhất

1.4.2.4 Khách hàng

Khách hàng bao gồm cả những người mà ngân hàng đang sử dụng vốn của họ và cả những người mà đang sử dụng vốn đó. Khách hàng gửi tiền vào ngân hàng thì có yếu tố thu nhập và tâm lý tác động tới. Thu nhập thì ảnh hưởng tới số vốn mà ngân hàng có thể huy động còn tâm lý thì ảnh hưởng đến sự biến động gửi tiền và rút tiền. Khi mà khách hàng càng tin tưởng ngân hàng thì nguồn tiền ra và của ngân hàng càng ổn định, càng tạo điều kiện để ngân hàng huy động vốn cho mình tốt hơn.

CHƯƠNG II : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – CHI NHÁNH HÀ NỘI - PHÒNG GIAO DỊCH THANH NHÀN

2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu – chi nhánh Hà Nội – phòng giao dịch Thanh Nhàn

2.1.1 Lịch sử hình thành và quá trình phát triển

Theo pháp lệnh về NHNN và pháp lệnh về NHTM, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính được ban hành vào tháng 5 năm 1990, đã tạo dựng một khung pháp lý cho hoạt động NHTM tại Việt Nam. Trong bối cảnh đó, NHTMCP Á Châu (ACB) được thành lập theo giấy phép số 0032/NH-GP do NHNNVN cấp ngày 24/4/1993, giấy phép số 533/GP-UB do uỷ ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 13/5/1993. Ngày 14/6/1993, ACB chính thức đi vào hoạt động.

Viết tắt : ACB, với vốn điều lệ lên tới hơn 9 nghìn tỷ đồng. Đến ngày 31/12/2015, ACB có 315 chi nhánh và phòng giao dịch đang hoạt động tại 47 tỉnh thành trong cả nước.

Ngân hàng TMCP Á Châu – phòng giao dịch Thanh Nhàn – chi nhánh Hà Nội:

Ngân hàng TMCP Á Châu - phòng giao dịch Thanh Nhàn - Chi nhánh Hà Nội là đơn vị trực thuộc Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Hà Nội(ACB - HN) được thành lập vào ngày 17/ 05/ 2005 với giấy phép hoạt động kinh doanh số: 0113011779 ngày 27/ 04/ 2006.

Địa chỉ: tại số 499 Trần Khát Chân, phường Thanh Nhàn, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội.

Ngân hàng TMCP Á Châu – phòng giao dịch Thanh Nhàn - Chi nhánh Hà Nội, hiện nay đang cung cấp những dịch vụ ngân hàng với nhiều tiện ích như: huy động vốn ngắn hạn, trung và dài hạn với các hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn; cho vay ngắn hạn, trung dài hạn, các dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng, kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc theo tiêu chuẩn ở thị trường trong nước: thực hiện các nghiệp vụ thanh toán quốc tế; cho vay đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

ACB đã tạo được niềm tin cho khách hàng tiền gửi và giao dịch với ngân hàng thông qua việc quảng bá thương hiệu, khẳng định uy tín của mình trên thị trường. Đồng thời, ACB cũng đã triển khai hàng loạt các sản phẩm, dịch vụ huy động vốn đa dạng, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng như: Các chương trình

tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm rút gốc linh hoạt, tiết kiệm bậc thang, các gói sản phẩm với nhiều ưu đãi cho khách hàng....

Trong hoạt động huy động vốn những năm qua, ACB luôn chú trọng đến đối tượng khách hàng là cá nhân và các doanh nghiệp vừa và nhỏ khu vực tư nhân có lượng vốn nhàn rỗi tạm thời thông qua chính sách khách hàng phù hợp để thu hút khách hàng mở tài khoản và giao dịch như ký kết các thỏa thuận hợp tác toàn diện về tín dụng, kết hợp huy động vốn và cung cấp dịch vụ...

Xây dựng thành công hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực: huy động vốn, cho vay, thanh toán quốc tế...nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Điều này đã giúp khách hàng luôn tin tưởng, hài lòng khi giao dịch với ngân hàng.

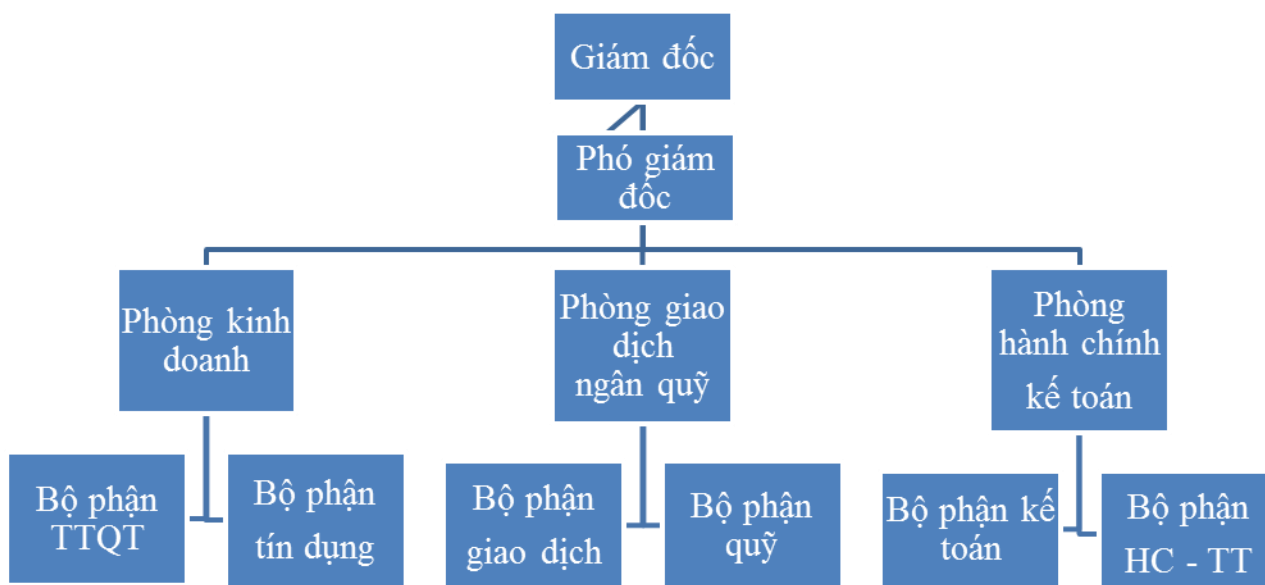
Về lĩnh vực tín dụng, ACB đáp ứng nhu cầu đa dạng của mọi thành phần kinh tế với nhiều sản phẩm tín dụng như: *cho vay bổ sung vốn lưu động, cho vay tài trợ và đồng tài trợ các dự án đầu tư, cho vay tiêu dùng, cho vay sửa chữa nhà, cho vay mua nhà, cho vay du học, cho vay cán bộ công nhân viên, tài trợ xuất nhập khẩu, bao thanh toán...* Trong thời gian vừa qua, hoạt động tín dụng của ngân hàng được điều hành theo hướng chủ động, linh hoạt, vừa kịp thời thực hiện chính sách tiền tệ, góp phần bình ổn thị trường tiền tệ, ổn định kinh tế vĩ mô đồng thời phù hợp với diễn biến kinh tế thị trường trong và ngoài nước.

Để xây dựng Ngân hàng TMCP Á Châu – chi nhánh Hà Nội - phòng giao dịch Thanh Nhàn ngày càng phát triển, xứng đáng là một chi nhánh của ngân hàng uy tín, chất lượng với phương châm “ACB ngân hàng của mọi nhà”

2.1.2 Cơ cấu tổ chức của NHTMCP Á Châu – chi nhánh Hà Nội – phòng giao dịch Thanh Nhàn

2.1.2.1 Mô hình hoạt động

Trong quá trình hoạt động của mình, bên cạnh việc thực hiện có hiệu quả các chiến lược kinh doanh, Ngân hàng hết sức quan tâm đến công tác tổ chức cán bộ, tạo điều kiện thu gọn bộ máy, giảm chi phí, góp phần thực hiện kế hoạch tài chính của ngân hàng.

Sơ đồ 2.1 Mô hình tổ chức của ACB – PGD Thanh Nhàn – Hà Nội

(Nguồn số liệu: phòng hành chính của ACB chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn)

Với mô hình hoạt động như trên, trước hết tạo điều kiện cho việc phân công trách nhiệm của từng cán bộ, mặt khác tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tới giao dịch tại Ngân hàng. Việc phân công sắp xếp lao động hợp lý cho từng phòng ban, từng cán bộ luôn được lãnh đạo cân nhắc sao cho phù hợp với năng lực trình độ chuyên môn của từng người để làm việc đạt hiệu quả nhất.

Tổng số cán bộ của PGD là 72 cán bộ công nhân viên.

Trong đó: - Nam giới 28 đồng chí, chiếm tỷ lệ 40%

Nữ giới 44 đồng chí, chiếm tỷ lệ 60%

Theo trình độ chuyên môn :

- Tốt nghiệp đại học và trên đại học : 61 đồng chí, chiếm tỷ lệ 85%
- Tốt nghiệp cao đẳng & trung cấp : 11 đồng chí, chiếm tỷ lệ 15%
- Tất cả các cán bộ công nhân viên của PGD đều có chứng chỉ anh

văn.

2.1.2.2 Nhiệm vụ của các phòng ban

Ban giám đốc

Gồm một giám đốc và hai phó giám đốc

- Giám đốc là người chịu trách nhiệm quản lý và chỉ đạo toàn diện các mặt công tác của PGD Thanh Nhàn.

- Các phó giám đốc phải chịu trách nhiệm quản lý, chỉ đạo các mặt công tác được phân công, giao việc cho các đồng chí trưởng phòng, các đồng chí trưởng phòng điều hành và giao việc cho các nhân viên của mình quản lý.

- Quyết định những vấn đề quan trọng liên quan đến tổ chức, bãi nhiệm khen thưởng và kỷ luật cán bộ, nhân viên của đơn vị.

- Ban giám đốc có thẩm quyền xét duyệt, thiết lập các chính sách và đề ra các chiến lược hoạt động kinh doanh và phương pháp phát triển cho chi nhánh. Đồng thời, chịu trách nhiệm về hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

Bộ phận thanh toán quốc tế

- Thực hiện các giao dịch nghiệp vụ Thanh toán quốc tế theo quy định của Ngân hàng Á Châu (ACB).

- Hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ khách hàng trong các nghiệp vụ thanh toán quốc tế nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng.

- Thực hiện nhiệm vụ đối ngoại của PGD với các ngân hàng nước ngoài trong và ngoài nước.

- Thực hiện công tác đào tạo nghiệp vụ thanh toán quốc tế cho các cán bộ làm công tác thanh toán quốc tế.

Bộ phận tín dụng

- Xem xét trình cấp có thẩm quyền quyết định cho vay, bảo lãnh, theo dõi quá trình cho vay

- Quản lý giải ngân

- Chuẩn bị các số liệu thống kê, các báo cáo về các khoản cho vay phục vụ cho mục đích quản lý nội bộ của PGD, của Ngân hàng Á Châu (ACB) và các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; Lập các báo cáo về tín dụng theo quy định.

- Cung cấp các thông tin liên quan đến hoạt động tín dụng cho phòng thẩm định và Quản lý tín dụng; Tham gia xây dựng chính sách tín dụng.

Bộ phận giao dịch

Dịch vụ khách hàng cá nhân: Chịu trách nhiệm xử lý các giao dịch đối với khách hàng là cá nhân, như sau:

- Thực hiện việc giải ngân vốn vay trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt.

- Thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền và rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng.

- Thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển tiền, bán thẻ ATM, thẻ tín dụng...

- Tiếp nhận các thông tin phản hồi từ khách hàng.

- Thực hiện công tác tiếp thị các sản phẩm đối với khách hàng.

Dịch vụ khách hàng doanh nghiệp:

Chịu trách nhiệm xử lý các giao dịch đối với khách hàng là các doanh nghiệp, tổ chức khác như: Thực hiện việc giải ngân vốn vay; mở tài khoản tiền gửi khách hàng và chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu của khách hàng; thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền; thực hiện các giao dịch mua ngoại tệ ngay đối với khách hàng doanh nghiệp; thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển tiền ...; tiếp nhận các thông tin phản hồi từ khách hàng; duy trì và kiểm soát các giao dịch đối với khách hàng.

Nhiệm vụ khác:

Thực hiện thu nợ của khách hàng và cá nhân theo thông báo và hướng dẫn của Phòng Tín dụng tại trụ sở chính; đầu mối nghiệp vụ thẻ ATM, kiều hối; được phép sử dụng con dấu riêng trong quan hệ giao dịch với khách hàng đối với các doanh nghiệp vụ được Giám đốc uỷ quyền.

Bộ phận quỹ

- Chức năng nhiệm vụ chính: Thực hiện và quản lý các nghiệp vụ tiền tệ, kho quỹ; thu chi tiền mặt; quản lý vàng bạc, đá quý, chứng từ có giá, hồ sơ tài sản thế chấp, cầm cố; thực hiện xuất nhập tiền mặt; đào tạo nghiệp vụ ngân quỹ.

- Công tác kho quỹ: Đảm bảo an toàn tuyệt đối kho tiền, quá trình vận chuyển tiền đến các phòng Giao dịch, Quỹ tiết kiệm, đi nộp tiền và lấy tiền từ các ngân hàng khác; lập kế hoạch thu nộp, điều chuyển tiền mặt,...; làm dịch vụ cho các đơn vị; mở sổ sách theo dõi xuất nhập và bảo quản các loại tiền, đá quý, chứng từ; tổng hợp báo cáo thống kê, điện báo tuần, kỳ,...; đề xuất kịp thời bằng văn bản.

Bộ phận tài chính kế toán

Phòng TCKT thực hiện công tác kế toán, tài chính cho toàn bộ hoạt động của Chi nhánh Bắc Ninh:

- Tổ chức, hướng dẫn thực hiện và kiểm tra công tác hạch toán kết toán và chế độ báo cáo kế toán của các phòng và các đơn vị trực thuộc.
- Hậu kiểm các chứng từ giao dịch phát sinh tại các phòng.
- Lập các báo cáo tài chính, kế toán hàng tháng, hàng quý, hàng năm và các báo cáo khác theo yêu cầu thực tế.
- Thực hiện kế toán chi tiêu nội bộ.
- Thực hiện tính, nộp thuế kinh doanh, thuế thu nhập cá nhân, trích lập và quản lý sử dụng các quỹ.

- Phân tích và đánh giá tài chính, hiệu quả kinh doanh
- Cung cấp thông tin về tình hình tài chính và các chỉ tiêu thanh khoản
- Tham mưu cho Ban Giám đốc về việc thực hiện chế độ kế toán tài chính.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ban Giám đốc giao.

Bộ phận hành chính – công nghệ thông tin

Bộ phận hành chính:

- Tham mưu cho Giám đốc trong công việc thực hiện các chủ trương, chính sách, chế độ Nhà nước và của Ngành: tổ chức, đào tạo, lao động, bảo hiểm xã hội, tiền lương...

- Quản lý về mặt hiện vật đối với tài sản, công cụ, phương tiện kinh doanh của PGD.

- Quản lý, tiếp nhận, lưu trữ công văn giấy tờ đi và đến.

Về công tác tổ chức cán bộ: Đề xuất việc mở rộng, sắp xếp mô hình tổ chức phù hợp; Nghiên cứu đề xuất ý kiến về công tác cán bộ, tuyển dụng, bổ nhiệm, miễn nhiệm; Tham mưu đề xuất với Ban Giám đốc việc thực hiện các chính sách đối với người lao động; duyệt kế hoạch nội dung chương trình đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ tin học ...

Về công tác hành chính quản trị: Lập kế hoạch thực hiện việc mua sắm, sửa chữa, quản lý tài sản,... trên cơ sở tiết kiệm có hiệu quả; Đầu môi cơ sở vật chất cho các đơn vị thuộc Chi nhánh; Quản lý và sử dụng con dấu; Có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh sạch sẽ các nơi công cộng trong cơ quan, bảo vệ an ninh an toàn cho con người, tài sản và khách hàng đến giao dịch.

Bộ phận công nghệ thông tin:

- Chức năng: Quản lý kỹ thuật và sử dụng toàn bộ hệ thống máy tính, thiết bị tin học và một số hệ thống khác liên quan trực tiếp hoặc kết nối vào hệ thống mạng máy tính; hướng dẫn và hỗ trợ tất cả các cán bộ nghiệp vụ khác; tiếp nhận, triển khai và hướng dẫn sử dụng các thiết bị tin học, ứng dụng tin học cho các bộ phận liên quan; nghiên cứu và phát triển công nghệ thông tin tại PGD

- Nhiệm vụ:

+ Quản trị mạng: bao gồm quản trị mạng; đảm bảo an toàn mạng; an toàn dữ liệu, lưu trữ và dự phòng hệ thống

+ Tổ chức vận hành, quản lý thiết bị tin học: quản lý vận hành bảo trì, bảo dưỡng thiết bị; quản lý tài sản

+ Tổ chức quản lý, vận hành các chương trình ứng dụng: hỗ trợ vận hành

các phần mềm ứng dụng; quản trị các chương trình ứng dụng

+ Công tác phát triển ứng dụng công nghệ: phần cứng, phần mềm.

+ Công tác đào tạo

+ Các công tác khác: Công tác triển khai các quy trình ISO liên quan đến tin học và công nghệ; Công tác lưu trữ, thư viện; Quản lý văn bản; Quan hệ dữ liệu với NHNN, TW, các ngân hàng, đơn vị khác trên địa bàn; Công tác khác.

2.1.2.3 Môi quan hệ giữa các phòng ban

- Các phòng ban tự chịu trách nhiệm tổ chức, triển khai nhiệm vụ quy định trong văn bản này. Những công việc liên quan đến nhiều phòng ban thì nhiệm vụ khởi đầu từ phòng ban nào thì phòng ban đó chủ trì. Các phòng ban khác phối hợp triển khai. Trường hợp có vướng mắc trình Giám đốc PGD xem xét quyết định.

- Đối với những nhiệm vụ quy định trên nhưng chưa có điều kiện triển khai thì mỗi phòng ban phải phân công người chịu trách nhiệm theo dõi, báo cáo cấp trên.

- Các phòng ban có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và kịp thời hồ sơ, tài liệu, thông tin cho các phòng ban khác khi có yêu cầu từ trường hợp các phòng ban đó hoặc Giám đốc PGD theo quy định chung của ngân hàng.

- Các Trưởng phòng ban có quyền yêu cầu các phòng ban khác hỗ trợ về nhân sự trong thời gian 01 ngày làm việc để tăng cường giúp nhau hoàn thành công việc đột xuất đặc biệt.

Trong những năm qua NHTMCP Á Châu – PGD Thanh Nhàn – Hà Nội đã nỗ lực và cố gắng hết mình bằng sự làm việc năng nổ, nhiệt tình của tất cả các phòng ban đã cung cấp thông tin kịp thời, chính xác giúp cho Ban giám đốc đưa ra những quyết định đúng đắn sáng suốt thực hiện mục tiêu chung và phấn đấu một cách độc lập để ngày một nâng cao hiệu quả hoạt động của mình. Đồng thời, duy trì và phát triển PGD theo đúng chính sách của Đảng, Nhà nước và Ngân hàng cấp trên.

2.1.3 Điều kiện tự nhiên và kinh tế - xã hội tại địa bàn hoạt động của PGD Thanh Nhàn

2.1.3.1 Điều kiện tự nhiên

Hà Nội nằm ở đồng bằng Bắc Bộ, tiếp giáp với các tỉnh: Thái Nguyên, Vĩnh Phúc ở phía bắc; phía nam giáp với Hoà Bình và Hà Nam; phía đông giáp các

tỉnh Bắc Giang, Bắc Ninh và Hưng Yên; phía tây giáp các tỉnh Hoà Bình, Phú Thọ.

Hà Nội nằm ở hữu ngạn sông Đà và hai bên sông Hồng, vị trí và địa thế thuận lợi cho một trung tâm chính trị, kinh tế, văn hoá, khoa học và đầu mối giao thông quan trọng của Việt Nam.

Hà Nội có hai dạng địa hình đồng bằng, đồi núi và có hệ thống sông hồ dày đặc. Đây chính là điều kiện tự nhiên thuận lợi giúp cho Hà Nội phát triển một nền kinh tế đa dạng các ngành nghề nói chung và là cơ hội để PGD Thanh Nhân có những khách hàng tiềm năng. Đây là cơ hội để PGD Thanh Nhân đẩy mạnh phát triển những gói sản phẩm phù hợp với nhu cầu của người dân và các doanh nghiệp trong địa bàn.

2.1.3.2 Điều kiện kinh tế - xã hội

➤ Về kinh tế:

Trong những năm gần đây Hà Nội đang từng bước phát triển vững mạnh hơn về kinh tế. Năm 2014, kinh tế Thủ đô tiếp tục duy trì mức tăng trưởng khá, ước cả năm 2014 tăng 8,8%. Đáng chú ý, tất cả các ngành, lĩnh vực chủ yếu đều lấy lại đà tăng trưởng: giá trị gia tăng công nghiệp - xây dựng tăng 8,4%, trong đó, riêng xây dựng tăng 9,9%, là mức tăng cao nhất trong 3 năm gần đây; thị trường bất động sản đã có sự chuyển biến, lượng hàng tồn kho giảm.

Giá trị gia tăng ngành nông nghiệp ước tăng 2%; giá trị sản xuất nông, lâm, thủy sản trên diện tích đất nông nghiệp ước đạt 231 triệu đồng/ha (cao hơn năm trước 4 triệu đồng); đã hoàn thành kế hoạch dồn điền đổi thửa và lũy kế hết 2014 có 100 xã đạt nông thôn mới (bằng 20% số xã nông thôn mới của cả nước). Đặc biệt, với các giải pháp thu ngân sách nhà nước được thực hiện đồng bộ, kết quả năm 2014 của Thủ đô ước đạt 130,1 nghìn tỷ đồng, bằng 103,1% dự toán; chi ngân sách địa phương ước đạt 52,5 nghìn tỷ đồng (bao gồm 3 nghìn tỷ đồng phát hành trái phiếu xây dựng Thủ đô). Quản lý thị trường, giá cả được tăng cường, lạm phát được kiểm soát; chỉ số giá tiêu dùng ước tăng 5,34%.

Năm 2015 Tốc độ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn: 9,0 - 9,5%; trong đó, dịch vụ 9,8 - 10,5%, công nghiệp - xây dựng tăng 8,7- 9,0%, nông nghiệp tăng 2,0 - 2,5%; GRDP bình quân đầu người: 75 - 77 triệu đồng; Tốc độ tăng vốn đầu tư xã hội trên địa bàn: 11 - 12%; Giảm tỷ suất sinh thô so với năm trước: 0,7%; Giảm tỷ lệ sinh con thứ 3 trở lên so với năm trước: 0,3%; Số xã/phường/thị trấn đạt chuẩn quốc gia về y tế tăng thêm: 8 đơn vị; Giảm tỷ lệ hộ nghèo so với năm trước: 0,2%; Tỷ lệ hộ dân cư được công nhận danh hiệu "Gia

đình văn hóa": 85%; Số trường công lập đạt chuẩn quốc gia tăng thêm: 100; Số xã được công nhận cơ bản đạt tiêu chí nông thôn mới tăng thêm: 55 xã (lũy kế đến hết năm 2015 có 155 xã); Tỷ lệ rác thải thu gom và vận chuyển trong ngày: Khu vực đô thị: 98%; Khu vực nông thôn: 87%.

Sự phát triển kinh tế ở thành phố Hà Nội là một bước đệm để các Ngân hàng trong khu vực nói chung và PGD Thanh Nhân nói riêng sẽ có những cơ hội mới về khách hàng và nhu cầu vốn của các doanh nghiệp trong thời kỳ đổi mới. Nhờ vậy mà tổng vốn huy động của PGD Thanh Nhân trong giai đoạn năm 2013 – năm 2015 tăng đều qua các năm (năm 2013, 2014, 2015 lần lượt là 458.287 triệu đồng, 571.075 triệu đồng, 626.625 triệu đồng), sự phát triển kinh tế của thủ đô kéo theo sự phát triển của PGD.

➤ *Về xã hội :*

Đời sống vật chất cũng như tinh thần của người dân Hà Nội được cải thiện rõ rệt nhờ các biện pháp chăm lo đầu tư cơ sở hạ tầng, phát triển văn hoá giáo dục.

Công tác y tế, dân số và chăm sóc sức khoẻ cộng đồng được quan tâm, đặc biệt là các xã vùng sâu, vùng xa. Đặc biệt, công tác giáo dục, chăm sóc, bảo vệ trẻ em được quan tâm thường xuyên bằng hành động thiết thực như duy trì tốt hoạt động giảng dạy ở các lớp học tình thương, giúp đỡ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt hoà nhập cộng đồng.

Các hoạt động văn hóa, thể thao quần chúng phát triển mạnh mẽ. Công tác xã hội hoá thể thao được đẩy mạnh từ cấp huyện đến cơ sở, góp phần rèn luyện sức khoẻ nhân dân. Các môn bơi lội, bóng đá thiếu niên nhi đồng, điền kinh trong sân đều đạt thành tích cao.

Hệ thống giao thông vận tải phát triển mạnh về số lượng và chất lượng. Bên cạnh đó, công tác quản lý phương tiện, giải toả hành lang an toàn giao thông được tăng cường, thường xuyên thực hiện chế độ duy tu, sửa chữa hệ thống đường sá.

Sự phát triển về xã hội trong thành phố cũng tác động ít nhiều đến hoạt động của PGD Thanh Nhân. Nhu cầu vay vốn mạnh mẽ của người dân để kinh doanh làm ăn sẽ tạo điều kiện cho PGD có những khách hàng lớn.

Tóm lại: Thành Phố Hà Nội là một vùng đất có nhiều tiềm năng phát triển của đất nước. Nó sẽ hứa hiện nhiều sự đổi mới và phát triển lớn mạnh hơn nữa về kinh tế - xã hội trong tương lai. PGD Thanh Nhân là một trong những PGD nằm trong vùng kinh tế phát triển, sẽ hứa hẹn những đổi mới lớn.

2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của NHTMCP Á Châu– chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân giai đoạn từ năm 2013- 2015

Khái quát chung về tình hình hoạt động kinh doanh của PGD

Tình hình tài sản – nguồn vốn

BẢNG 2.1 BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN CỦA ACB – PGD THANH NHÂN GIAI ĐOẠN NĂM 2013-2015

Đơn vị : triệu đồng

	Khoản mục	2013	2014	T/Trưởng	2015	T/Trưởng
A	<u>TÀI SẢN</u>					
1	Tiền mặt tại quỹ, giấy tờ có giá, vàng	13.992	18.134	29,6%	22.849	26%
2	Tiền gửi tại NHNN và các TCTD	36.552	34.043	-6,86%	60.942	79,01%
3	Chứng khoán đầu tư	60.980	64.459	5,71%	81.861	27%
4	Cho vay khách hàng	366.630	441.293	20,36%	490.900	11,24%
5	TSCĐ	29.519	33.873	14,75%	40.464	19,46%
6	các khoản phải thu	45.723	66.284	44,97%	75.499	13,9%
7	Tài sản có khác	9.589	12.638	31,8%	15.279	20,9%
	<u>TỔNG TÀI SẢN</u>	562.985	670.724	19,14%	787.794	17,45%
B	<u>NỢ VÀ VỐN SỞ HỮU</u>					
1	Huy động và Vay các TCTD khác	282.392	386.66	36,92%	379.849	-1,76%
2	Vay NHNN	0	0	-	13	-
3	Tiền gửi của KH	175.895	184.415	4,84%	233.776	26,77%
4	Vốn ủy thác đầu tư	12.925	12.75	-1,35%	12.9	1,18%
5	Nợ khác	40.881	33.78	-17,37%	82.683	144,77%
6	Vốn chủ sở hữu	50.892	53.119	4,38%	65.586	23,47%
	<u>TỔNG NGUỒN VỐN</u>	562.985	670.724	19,14%	787.794	17,45%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NTMCP ACB – PGD Thanh nhân năm 2013-2015)

Qua bảng số liệu trên, ta thấy Tổng tài sản của PGD tăng đều qua các năm với cơ cấu tăng trưởng hợp lí, bền vững. Năm 2014, tổng tài sản tăng 19,14% so

với năm 2013, đến năm 2015 tổng tài sản tăng 17,45% so với năm 2014. Hầu hết các khoản mục đều tăng, chỉ có tiền gửi tại NHNN và các TCTD khác bị giảm. Nguyên nhân là do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng thế giới, ngân hàng thiếu vốn để kinh doanh, huy động vốn lại khó khăn, chưa hiệu quả nên khoản mục tiền gửi tại NHNN và các TCTD khác năm 2014 giảm so với năm 2013, tỷ lệ giảm 6,86%.

Về cơ cấu tài sản, khoản mục cho vay khách hàng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản bởi đây là khoản mục tài sản đem lại thu nhập cao nhất cho ngân hàng. Hầu hết các khoản cho vay có tính thanh khoản thấp, ngân hàng không thể bán chúng trên thị trường một cách dễ dàng để đáp ứng nhu cầu tiền mặt. Mặt khác, những khoản cho vay lại thuộc nhóm tài sản của ngân hàng có mức rủi ro cao nhất, với rủi ro vỡ nợ cao nhất. Hơn nữa, các khoản mục cho vay lại chịu tác động của thuế. Vì vậy mà, bên cạnh việc cho vay, PGD còn có đầu tư chứng khoán. Vì vậy, đầu tư chứng khoán là khoản mục chiếm tỷ trọng trên tổng tài sản đứng thứ hai sau khoản mục cho vay khách hàng.

Về tổng nguồn vốn, nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất không phải là tiền gửi khách hàng mà là tiền huy động và vay của các TCTD (tỷ trọng lần lượt qua các năm là 50,16%, 57,65%, 48,2%) còn nguồn tiền gửi khách hàng chiếm tỷ trọng lần lượt là 31,24%, 27,5%, 29,67% trên tổng nguồn vốn). Đây là nguồn có chi phí huy động cao hơn, không đáng tin cậy so với hầu hết các khoản tiền gửi nên khoản mục huy động và vay các TCTD, cùng các nhân tố khác đã làm giảm khả năng sinh lời của ngân hàng.

Bên cạnh đó, qua bảng số liệu, ta thấy các khoản mục cho vay và đầu tư chứng khoán có giá trị gấp hơn 2 lần so với khoản mục tiền gửi. Do vậy, các khoản cho vay và đầu tư chứng khoán tăng nhanh hơn tiền gửi, tạo ra một sự chênh lệch huy động vốn (chủ yếu là tiền gửi) và sử dụng vốn của ngân hàng (chủ yếu là các khoản cho vay và đầu tư chứng khoán). Do vậy chưa có sự cân xứng giữa hoạt động huy động tiền gửi – cho vay của PGD.

2.1.4.1 Kết quả hoạt động kinh doanh

Hiện nay, các NHTM đang phải đối mặt với nhiều khó khăn do sự biến động phức tạp của thị trường trong nước và quốc tế. Song có thể nói, NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhân là một trong những PGD hoạt động có hiệu quả trong hệ thống PGD của chi nhánh Hà Nội. Được như vậy có thể nói là do PGD đã nắm bắt kịp thời những cơ hội để phát triển trong quá trình hội nhập. Bên cạnh đó là sự nỗ lực của tập thể cán bộ công nhân viên trong toàn PGD đã góp

sức không nhỏ vào thành công của Ngân hàng Á Châu. Điều đó đã mang lại thành tích đáng kể trong hoạt động kinh doanh, mang lại doanh thu lớn cho Ngân hàng, đồng thời góp một khoản không nhỏ vào Ngân sách Nhà nước. Thu nhập và chi phí là hai tiêu chí quan trọng nói lên hiệu quả hoạt động kinh doanh của PGD. Kết quả tài chính ngày càng khả quan với xu hướng tăng thu nhập, tăng chi phí, tăng lợi nhuận sẽ góp phần nâng cao mức thu nhập, cải thiện đời sống cho cán bộ nhân viên. Dưới đây là tình hình hoạt động kinh doanh của PGD trong 3 năm qua:

**Bảng 2.2 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH GIAI ĐOẠN NĂM
2013 – 2015**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	2013	2014	Tăng trưởng	2015	Tăng trưởng
Tổng thu nhập	56.747	57.281	0,94%	70.776	23,56%
1. Thu từ lãi cho vay	44.097	43.385	-1,62%	52.490	20,99%
2. Thu từ lãi tiền gửi	3.900	3.225	-17,3%	3.755	16,43%
3. Thu từ đầu tư chứng khoán	4.676	5.230	11,85%	6.315	20,74%
4. Thu phí dịch vụ ngân hàng	2.735	3.280	19,93%	4.509	37,46%
5. Thu khác	1.339	2.161	61,39%	3.707	71,54%
Tổng chi phí	48.307	48.055	-0,52%	61.290	27,54%
6. Chi trả lãi tiền vay	23.363	25.000	7%	28.229	12,92%
7. Chi trả lãi tiền gửi	15.698	16.023	2,07%	22.780	42,17%
9. Chi phí dịch vụ ngân hàng	1.702	2.041	19,92%	3.047	49,29%
10. Chi phí quản lý chung	3.502	3.658	4,46%	5.086	39,04%
11. Chi phí khác	4.042	1.333	-67,0%	2.148	61,14%
Lợi nhuận	8.440	9.226	1,46%	9.486	2,82%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của NHTMCP Á Châu – PGD
Thanh Niên giai đoạn năm 2013 – 2015)

• **Thu nhập:**

Thu nhập của Ngân Hàng luôn là một khoản mục được quan tâm , đó là kết quả phản ánh khả năng kinh doanh và uy tín của Ngân Hàng. Qua bảng trên ta có thể thấy là tổng thu nhập của PGD tăng mạnh nhưng mức tăng trưởng không

cao. Trong năm 2014, bối cảnh suy giảm nền kinh tế, những khó khăn trong sản xuất kinh doanh và hiệu quả đầu tư kinh doanh giảm sút đã ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động đầu tư phát triển nói chung hoạt động kinh doanh nói riêng do đó tổng thu nhập của PGD năm 2014 tăng nhẹ, tăng 0,94% so với năm 2013. Việc thực hiện cơ chế hỗ trợ lãi suất cùng với việc thực hiện chính sách tài khóa mở rộng và chính sách tiền tệ nới lỏng làm cho hoạt động tín dụng của PGD tuy có tăng cao nhưng lãi thu từ tín dụng năm 2014 lại giảm so với năm 2013 (tỷ lệ giảm 1,62%). Tín dụng tăng trưởng cao cộng với khó khăn trong việc huy động vốn làm cho khoản tiền gửi NHNN và các TCTD của PGD giảm, lãi thu từ tiền gửi trong năm này cũng giảm (tỷ lệ giảm 17,3%). Năm 2015, nền kinh tế Việt Nam có dấu hiệu phục hồi nhanh chóng, hoạt động kinh doanh của PGD khởi sắc. Tổng thu nhập năm 2015 tăng 23,56% so với năm 2014. Dựa vào bảng cân đối ở trên, ta thấy đầu tư chứng khoán của PGD tăng mạnh năm 2015 (tỷ lệ tăng 27%) nên các khoản thu lãi từ chứng khoán đầu tư năm 2015 cũng tăng đáng kể, tăng 20,74% so với năm 2014. Bên cạnh đó, PGD đã không ngừng chú trọng hoàn thiện và mở rộng dịch vụ cung ứng với khách hàng. Hệ quả là khoản mục thu phí từ dịch vụ ngân hàng không ngừng tăng mạnh, tỷ lệ tăng lần lượt qua các năm 2014, 2015 là 19,93%, 37,46%.

- **Chi phí**

Là một trong những chỉ tiêu quan trọng đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của PGD. Qua bảng số liệu, ta thấy Tổng chi phí trong năm 2014 của PGD giảm 0,52% so với năm 2013 do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế gây nên khó khăn trong vấn đề tạo vốn kinh doanh. PGD đã ra chủ trương: “tăng thu, giảm chi, chi tiết kiệm” bằng việc “chỉ mua sắm những thứ cần thiết, chi tiêu hợp lý, tránh lãng phí” nên tổng chi phí PGD bỏ ra năm 2014 thấp hơn so với năm 2013. Các khoản phí phát sinh trong quá trình hoạt động kinh doanh của PGD cũng gia tăng. Chi phí trả lãi huy động bao gồm chi phí trả lãi tiền gửi và chi phí trả lãi tiền vay cũng tăng trong giai đoạn 2013 – 2015 cho thấy chủ trương của PGD trong việc gia tăng quy mô tiền gửi cũng như kì hạn huy động (lãi suất cao hơn khi kì hạn huy động dài hơn). Bên cạnh đó, hoạt động kinh doanh của PGD đang trên đà phát triển, PGD đã quan tâm đến hoạt động Marketing ngân hàng, các khoản chi cho hoạt động truyền thông nhiều, nên chi phí dịch vụ ngân hàng tăng mạnh nhất là trong năm 2015, khoản chi phí dịch vụ ngân hàng tăng 49,29% so với năm 2014. Ngoài ra, việc

mở thêm các PGD, số lượng cán bộ nhân viên ngân hàng tăng làm cho chi phí quản lí chung của ngân hàng gia tăng.

- **Lợi nhuận**

Qua bảng số liệu trên, ta thấy PGD luôn kinh doanh có lãi. Lợi nhuận tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng không cao. Do tổng thu nhập năm 2014 tăng nhẹ (0,94%) nên lợi nhuận năm 2014 chỉ tăng 1,46% so với năm 2013. Mặc dù hoạt động kinh doanh của PGD trong năm 2015 có sự khởi sắc cao. Trong khi đó, tổng chi phí lại tăng với tốc độ tăng trưởng 27,54%, cao hơn tốc độ tăng trưởng của tổng thu nhập, nên mặc dù lợi nhuận năm 2015 có tăng, nhưng tỷ lệ tăng 2,82% là thấp. Như vậy, trong bối cảnh kinh tế còn nhiều khó khăn song với sự nỗ lực phấn đấu của tập thể, cán bộ công nhân viên chức trong PGD đặc biệt với sự chỉ đạo sát sao, lòng quyết tâm và yêu nghề của Ban lãnh đạo, hoạt động kinh doanh của chi nhánh vẫn đạt hiệu quả: “tăng thu, chi hiệu quả và tăng lợi nhuận”.

2.1.4.2 Kết quả hoạt động huy động vốn

BẢNG 2.3 TỔNG VỐN HUY ĐỘNG GIAI ĐOẠN 2013-2015

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
Tiền gửi khách hàng	175.895	184.415	4,84%	233.776	26,77%
Tỷ trọng/tổng NVHĐ	38,38%	32,29%		37,3%	
Vay NHNN	0	0	-	13.000	-
Tỷ trọng/tổng NVHĐ	-	-		2,1%	
Vay các TCTD khác	282.392	386.660	36,92%	379.849	-1,76%
Tỷ trọng/tổng NVHĐ	61,62%	67,71%		60,6%	
Tổng nguồn vốn huy động (NVHĐ)	458.287	571.075	24,61%	626.625	9,73%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhàn giai đoạn năm 2013-2015)

Qua bảng trên, ta thấy được tổng nguồn vốn huy động của PGD tăng trưởng qua các năm. Nguồn vốn huy động năm 2014 tăng 24,61% so với năm 2013 do ảnh hưởng của suy thoái kinh tế nên nhiều doanh nghiệp làm ăn thua lỗ, không đủ vốn để sản xuất kinh doanh, vì vậy mà khối lượng vốn huy động trong

năm này không được cao. Đến năm 2015 nền kinh tế đang trên đà phát triển, các doanh nghiệp, cá nhân làm ăn có lãi. Để thu hút tối đa vốn, PGD đã đa dạng hóa các hình thức huy động vốn đặc biệt đa dạng hóa các sản phẩm tiền gửi (theo đối tượng, theo kì hạn, theo loại tiền), mở rộng nhiều tiện ích đi kèm với hoạt động gửi tiền như xem số dư tài khoản tiền gửi qua internet mà không cần phải đến PGD, thực hiện chuyển khoản thanh toán chi trả hóa đơn sinh hoạt hàng ngày... Bên cạnh đó, PGD đã áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt phù hợp với sự biến động của thị trường. Do áp dụng chiến lược kinh doanh đúng đắn nên lượng vốn huy động của PGD tăng mạnh, tỷ lệ tăng 9,73% so với năm 2014. Cùng với việc huy động tiền gửi tại địa phương, PGD còn huy động nguồn vốn từ việc vay ngân hàng nhà nước, nguồn huy động và vay các TCTD khác. Khoản mục khoản huy động và vay các TCTD tăng trưởng qua các năm. Năm 2014, tỷ lệ tăng khoản mục này là 36,92% so với năm 2013. Tuy chúng có thời hạn và quy mô xác định trước, tạo thành nguồn ổn định cho PGD nhưng chi phí huy động cao, chỉ nên dùng trong những trường hợp cần thiết cần phải đảm bảo thanh toán tức thời. Nhận thức được vấn đề này, PGD đã chủ trương giảm dần nguồn vốn huy động và vay TCTD. Do vậy mà trong năm 2015, tốc độ tăng trưởng của khoản mục này giảm 1,76% so với năm 2014. Cơ cấu nguồn vốn của PGD Thanh Nhàn có sự chuyển dịch đáng kể theo hướng mở rộng tỷ trọng tiền gửi khách hàng, thu hẹp tỷ trọng khoản mục vay các TCTD khác giảm. Bởi nguồn vay các TCTD không phải chịu dự trữ bắt buộc và bảo hiểm tiền gửi nên rủi ro lớn hơn huy động tiền gửi. Vì vậy, khoản mục này thường có chi phí huy động cao, làm giảm khả năng sinh lời của PGD. Trong khi đó, huy động tiền gửi có chi phí huy động thấp, là nguồn chủ yếu làm tăng cường khả năng sinh lời. Vì vậy, tăng cường huy động tiền gửi, giảm dần các khoản vay TCTD chính là hướng đi đúng đắn của ban lãnh đạo PGD.

Như vậy, trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều khó khăn, nhiều khách hàng vay vốn kinh doanh thua lỗ song PGD Thanh Nhàn vẫn tiếp tục phát triển và đạt được những thành quả tích cực: nguồn vốn tăng trưởng đều phù hợp với định hướng là nâng cao dần tính tự lực, giảm dần tính phụ thuộc vào nguồn vốn cấp trên.

2.1.4.3 Kết quả hoạt động sử dụng vốn**Bảng 2.4 HOẠT ĐỘNG CHO VAY THEO LOẠI TIỀN GIAI ĐOẠN
2013-2015**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
Tổng dư nợ cho vay	366.630	441.293	20,3%	490.900	11,2%
1 - Phân theo loại tiền					
-VND	349.925	436.736	24,8%	471.660	8%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	95,44%	98,9%		96,1%	
- Ngoại tệ quy đổi VNĐ	16.705	4.557	-72,7%	19.240	322%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	4,5%	1,1%		3,9%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhân năm 2013-2015)

Trong những năm qua, hoạt động tín dụng trên địa bàn Quận Hai Bà Trưng đã bám sát chương trình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, đầu tư có địa chỉ với mục tiêu được định hướng ngay từ khi lập kế hoạch nên tốc độ tăng trưởng khá vững chắc. Tổng dư nợ tăng đều qua các năm cũng cho ta thấy được thể mạng của ngân hàng trong lĩnh vực cho vay, các khoản thu lãi từ cho vay đem lại nguồn lợi nhuận lớn cho ngân hàng. Năm 2014 tổng dư nợ so với năm 2013 tăng 74.663 triệu, tăng tỷ lệ 20,3%. Đến năm 2015 tăng 49.607 triệu so với năm 2014, tăng tỷ lệ 11,2%.

Về dư nợ theo loại tiền, các dự án mà PGD cho vay chủ yếu là các dự án phát triển sản xuất kinh doanh trong nước, các dự án quan trọng trong nông nghiệp, các dự án nước sạch, các dự án mua máy nông cụ, chăn nuôi... Do vậy, dư nợ nội tệ chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng dư nợ: Dư nợ nội tệ năm 2014 chiếm 98,9% tổng dư nợ, so với năm 2013 tăng 24,8%; Với chủ trương: “tăng trưởng tín dụng dựa trên tăng trưởng nguồn vốn, phải đặc biệt quan tâm đến chất lượng tín dụng vì chất lượng tín dụng quyết định sự sống còn của PGD”. Trong

năm 2015, PGD đã tiến hành rà soát, kiểm tra các hợp đồng tín dụng, chỉ cho vay các dự án có tính khả thi cao, thu hồi vốn nhanh. Bên cạnh đó, các khoản vay của PGD đều phục vụ sản xuất kinh doanh trong nước. Vì vậy mà dư nợ nội tệ năm 2015 mặc dù giảm so với năm 2014 nhưng vẫn chiếm 96,1% tổng dư nợ, tốc độ tăng trưởng dư nợ giảm so với tốc độ tăng năm 2014, tỷ lệ tăng 8%. Ngược lại, dư nợ ngoại tệ lại chiếm tỷ trọng không đáng kể trong tổng dư nợ nhưng lại có tốc độ tăng trưởng khá cao, năm 2015 tốc độ tăng 322% so với năm 2014. Đây cũng là tất yếu khách quan do việc hội nhập vào nền kinh tế thế giới của Việt Nam. Việc mở cửa, giao lưu buôn bán với các nước trong khu vực và trên thế giới nảy sinh nhu cầu vay ngoại tệ của các doanh nghiệp. Hơn nữa, do chênh lệch tỷ giá giữa hai thị trường chợ đen và chính thức khá lớn nên các doanh nghiệp tìm cách vay ngân hàng nhiều hơn bởi tại đây, tỷ giá giao dịch khá thấp.

BẢNG 2.5. HOẠT ĐỘNG CHO VAY PHÂN THEO KÌ HẠN GIAI ĐOẠN 2013-2015

Đơn vị : triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
Tổng dư nợ cho vay	366.630	441.293	20,3%	490.900	11,2%
2 - Phân theo kỳ hạn					
- Ngắn hạn	158.397	214.266	35,3%	266.044	24,2%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	43,2%	48,5%		54,2%	
- Trung dài hạn	208.233	227.027	9,0%	224.856	-1%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	56,8%	51,5%		45,9%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhân năm 2013-2015)

Qua các năm, dư nợ tín dụng ngắn hạn của PGD tăng trưởng ổn định. Dư nợ ngắn hạn năm 2014 là 214.266 triệu, chiếm tỷ trọng 48,5% so với tổng dư nợ, tỷ lệ tăng 9 % so với năm 2013, năm 2015 là 266.044 triệu, chiếm tỷ trọng 54,2% so với tổng dư nợ tỷ lệ tăng 24,2% so với 2014. Do “món vay có thời hạn càng dài thì lãi suất càng cao” nên các khoản tín dụng ngắn hạn thường có doanh thu từ lãi không cao nhưng nó lại giúp PGD hạn chế rủi ro tín dụng. Còn về tín

dụng trung và dài hạn, dư nợ trung và dài hạn của PGD tăng trưởng, chiếm tỷ trọng tương đối ổn định. Năm 2014 khoản dư nợ này là 227.027 triệu, chiếm tỷ trọng 51,5% so với tổng dư nợ, tỷ lệ tăng 35,3% so với năm 2013, năm 2015 là 224.856 triệu, chiếm tỷ trọng 45,9% so với tổng dư nợ tỷ lệ giảm 1% so với 2014. Điều này được giải thích bởi PGD đã chú trọng nâng cao chất lượng tín dụng, chỉ tập trung cấp tín dụng cho những dự án sản xuất, kinh doanh đạt hiệu quả kinh tế cao; những dự án khôi phục và phát triển ngành nghề truyền thống, tiêu biểu của địa phương và những dự án trọng điểm của Thành phố nhằm tạo thêm nhiều việc làm, phục vụ xuất khẩu.

BẢNG 2.6. HOẠT ĐỘNG CHO VAY PHÂN THEO THÀNH PHẦN KINH TẾ GIAI ĐOẠN 2013 - 2015

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
Tổng dư nợ cho vay	366.630	441.293	20,3%	490.900	11,2%
3-Phân theo TPKT					
- DN ngoài quốc doanh	103.993	139.662	34,3%	160.378	14,3%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	28,4%	31,6%		32,67%	
- Hợp tác xã	6.650	7.800	17,29%	7.800	0
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	1,8%	1,8%		1,59%	
- Hộ gia đình, cá nhân	255.987	293.831	14,8%	322.722	9,83%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	69,8%	66,6%		65,8%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhân năm 2013-2015)

Theo thành phần kinh tế, hoạt động tín dụng chủ đạo của PGD chủ yếu phục vụ khách hàng là cá nhân, hộ gia đình chiếm tỷ trọng trên 65% tổng dư nợ. Như vậy ta thấy nguồn vốn chủ yếu của PGD vẫn là từ dân cư vậy PGD vẫn luôn có những gói sản phẩm mới để thu hút nhóm đối tượng này đến với Ngân hàng. Dư nợ đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh chiếm tỷ trọng khá trong tổng dư nợ và khá ổn định.

2.1.4.4 Kết quả hoạt động kinh doanh khác

Ngoài huy động, cho vay, đầu tư, PGD còn cung cấp nhiều dịch vụ khác như thanh toán, kinh doanh vàng bạc, ngoại tệ, bảo lãnh... Các dịch vụ này tạo ra thu nhập đáng kể cho PGD.

- **Về thanh toán quốc tế**

Trong những năm gần đây Ngân hàng ACB nói chung cũng như PGD Thanh Nhân nói riêng đã và đang rất chú trọng đến thanh toán quốc tế. Thanh toán quốc tế là chiếc cầu nối giữa nền kinh tế trong nước với thành phần kinh tế nước ngoài, vì vậy thanh toán quốc tế ngày càng trở thành một dịch vụ quan trọng mà Ngân hàng cung cấp cho khách hàng của mình. Cùng với sự cạnh tranh với các Ngân hàng lớn phát huy rất tốt về thế mạnh thanh toán quốc tế như Vietcombank, Viettinbank,... ở địa bàn nhưng PGD Thanh Nhân vẫn phát huy tốt lĩnh vực này.

- **Kinh doanh vàng bạc**

Việc kinh doanh chủ yếu bán vàng vì SJC và vàng nhẫn. Người dân có xu hướng tích trữ để đầu cơ vàng và một nguyên nhân chủ yếu là phần lớn khách hàng là dân cư hiện nay vẫn còn thói quen mua-bán vàng bạc tại các cửa hàng tư nhân. Điều này cũng dễ hiểu bởi giao dịch tại các cửa hàng tư nhân đơn giản, nhanh chóng, mẫu mã đẹp, nhiều chủng loại, giá cả cũng linh hoạt hơn so với ngân hàng.

- **Kinh doanh ngoại tệ**

Trong những năm gần đây, Hà Nội ngày càng thu hút khá mạnh vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài, các khu công nghiệp liên tục hình thành tạo ra diên mạo mới cho địa phương. Các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài hướng mạnh hoạt động của mình vào xuất khẩu. Nắm bắt được nhu cầu đó, PGD đã thực hiện các biện pháp thu hút khách hàng như tiếp thị, quảng cáo, nâng cao chất lượng phục vụ. Chính vì vậy mà hoạt động kinh doanh ngoại tệ cũng đem lại khoản thu đáng kể cho PGD.

**BẢNG 2.7. TÌNH HÌNH KINH DOANH NGOẠI TỆ CỦA PGD GIAI
ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị: Ngàn USD, EURO

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
USD					
Doanh số mua vào	2,146	1,627	-24,18%	1,996	22,68%
Doanh số bán ra	2,125	1,599	-24,75%	1,979	23,76%
EUR					
Doanh số mua vào	17	8	-52,94%	10	25%
Doanh số bán ra	11	9	-18,18%	6	-33,33%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhân năm 2013-2015)

PGD đã kinh doanh 6 loại ngoại tệ (USD, EUR, JPY, AUD, HKD, GBP) trong đó chủ yếu là USD và EUR. Doanh số mua vào và bán ra USD, EUR đều giảm mạnh trong năm 2014. Nguyên nhân là do tâm lí đầu cơ găm trữ ngoại tệ của dân cư và doanh nghiệp. Dân cư đầu cơ, găm giữ ngoại tệ chờ tỷ giá tăng lên. Trong khi đó, các doanh nghiệp xuất khẩu nhận ngoại tệ về không muốn bán mà để tiền tập trung trên tài khoản tiền gửi chờ tỷ giá lên. Năm 2015, đa số doanh nghiệp cần ngoại tệ USD hơn là EUR để thanh toán hàng nhập khẩu, thanh toán các khoản vay đến hạn nên doanh số bán USD tăng mạnh, tăng 23,76% so với năm 2014, doanh số bán EUR lại giảm 33,33% so với năm 2014. Bên cạnh đó, cũng trong năm 2015, nguồn ngoại tệ từ kiều hối gửi về gia tăng, người dân đổi ngoại tệ ra VND nhiều, một số doanh nghiệp nhập khẩu cũng bắt đầu bán ngoại tệ để đáp ứng nhu cầu chi trả nên doanh số mua vào USD, EUR cũng tăng mạnh, USD mua vào tăng 22,68% so với năm 2014 còn EUR mua vào tăng 25% so với năm 2014.

Mặc dù, doanh số mua vào và bán ra ngoại tệ năm 2014 giảm so với năm 2013 nhưng vẫn thu được lãi gộp 42 triệu, tăng 8 triệu so với 2013. Đến năm 2015, do doanh số mua vào, bán ra ngoại tệ tăng mạnh nên lãi gộp đạt 122 triệu, tăng 80 triệu so với 2014. Doanh số mua bán ngoại tệ tăng trưởng không ổn định cho thấy sự cạnh tranh giữa các chi nhánh ngân hàng khác trên địa bàn rất quyết

liệt. Điều này đặt ra cho PGD những nhiệm vụ mới, cần phải chiếm lĩnh thị trường về hoạt động này trong thời gian tới.

- **Phát hành thẻ**

Thẻ là một phương tiện thanh toán tiên tiến, tiện dụng, thể hiện sự phát triển của hoạt động thanh toán và đặc biệt là việc ứng dụng khoa học kỹ thuật trong công nghệ ngân hàng. Nhằm mục tiêu đáp ứng đa dạng nhu cầu khách hàng, PGD đã và đang triển khai việc phát hành thẻ. Việc này mang lại tiện ích cho khách hàng và tạo lập niềm tin vững chắc đối với sản phẩm của ACB. Bên cạnh đó, PGD còn triển khai việc thực hiện trả lương qua tài khoản cá nhân, giúp các cơ quan và doanh nghiệp tiết kiệm chi phí, thời gian và giảm thiểu tối đa về rủi ro tiền mặt. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng, PGD đã chú trọng mở rộng các tiện ích trong đó có nghiệp vụ bảo lãnh nhằm nâng cao vị thế và uy tín của ngân hàng trong nền kinh tế thị trường đồng thời nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ để thu hút khách hàng đến giao dịch.

2.2 Thực trạng huy động vốn tiền gửi tại NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhàn – Chi nhánh Hà Nội

2.2.1 Chiến lược huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng

- Bên cạnh những hình thức huy động vốn tiền gửi truyền thống là nhận tiền gửi của khách hàng tại quầy giao dịch, PGD Thanh Nhàn đã xây dựng và áp dụng được chiến lược riêng của mình trong đó là đưa ra nhiều giải pháp tích cực để huy động vốn tiền gửi, như giao chỉ tiêu cho từng cán bộ trong cơ quan bộ theo từng thời điểm, kết hợp với khen thưởng cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác, là một trong những chỉ tiêu quan trọng trong khoản lương. Tổ chức tiếp cận nhanh và phân tích thị trường vốn để đưa ra các hình thức huy động vốn tiền gửi thích hợp, nhiều tiện ích, phù hợp với nhiều đối tượng gửi tiền.

- Chiến lược marketing: slogan của NHTMCP ACB là “ Ngân hàng của mọi nhà ” nghe rất thân thiện. Người tiêu dùng còn có thể nhận biết ra thương hiệu ACB qua bài hát được quảng cáo rất quen thuộc. Quảng cáo và PR được Ngân hàng sử dụng triệt để. Ngân hàng sử dụng nhiều công cụ khác nhau như quảng cáo trên tivi, báo đài, đặt pano tấm lớn trên những tuyến đường sầm uất, tài trợ nhiều sự kiện liên quan đến giáo dục, đầu tư, hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ, là nhà hảo tâm đóng góp trong nhiều hoạt động....

- Áp dụng những mức lãi suất phù hợp, thu hút khách hàng đến với Ngân hàng.

Lãi suất huy động: Khi các kênh đầu tư như vàng, nhà đất liên tục biến động, tiền gửi USD bị giảm xuống 0%... thì việc lựa chọn gửi tiết kiệm ngắn và dài hạn tiền VND được nhiều người lựa chọn trong thời kỳ lạm phát không quá cao, đồng tiền vẫn giữ giá. Với kỳ hạn 12 tháng lãi cuối kỳ dao động từ khoảng 6 --> 7%. Trong đó ngân hàng có lãi suất tiền gửi 12 tháng hiện nay trong các ngân hàng OCB và Bắc Á Bank với khoảng 7.2 %, tiếp theo là Đông Á Bank và HD Bank với lãi suất 7%. Các ngân hàng lớn khác như Vietcombank, Viettinbank, Agribank, ACB chỉ khoảng 6%.

BẢNG 2.8. Lãi suất huy động của ACB – PGD Thanh Nhân

Đơn vị: %

Loại tiền	1 tháng	2 tháng	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	18 tháng	24 tháng	36 tháng	Không kỳ hạn(%/năm)
VNĐ	4.4	4.4	4.8	5.5	5.5	6.2	-	6.5	6.7	0.3
USD	0.75%/năm									0.1
EUR	0.75%/năm									0.1

(Nguồn lãi suất huy động của ngân hàng ACB Cập nhật ngày 08/10/2016)

Với mức lãi suất này của ACB sơ với các Ngân hàng lớn khác trong địa bàn là phù hợp, nhưng lại thấp hơn một số Ngân hàng khác như OCB và Bắc Á Bank... nhưng với uy tín và thương hiệu nhiều năm của Ngân hàng thì niềm tin của khách hàng vẫn gửi trọn cho ACB. Nên vốn huy động của ACB vẫn tăng đều qua các năm.

2.2.2 Quy mô huy động vốn tiền gửi và tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi

Quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn tiền gửi là một trong những chỉ tiêu đo lường hoạt động huy động vốn của NHTM. Qua đó, ta có thể đánh giá được khả năng huy động vốn của ngân hàng đó. Những năm gần đây, tình hình kinh tế trong nước và ngoài nước có nhiều biến động khó lường, giá vàng, giá bất động sản và giá các loại vật tư thiết yếu cho sản xuất cũng như hàng hóa tiêu dùng tăng đột biến làm cho người dân hoang mang lo sợ đồng tiền mất giá nên đã rút tiền tiết kiệm đang gửi ngân hàng ra để mua đất, mua vàng, mua vật tư hàng hóa.

Trên cơ sở định hướng của Ngành, thực hiện sự chỉ đạo và giúp đỡ tận tình của NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội cùng với sự nỗ lực phấn đấu của tập thể cán bộ, công nhân viên, hoạt động huy động vốn của PGD.

Áp dụng công thức 5 trong mục 1.3.2.1. các chỉ tiêu định lượng Chương I ta tính được:

Tổng vốn tiền gửi/tổng vốn huy động năm 2013 = $(175.895/458.287) \times 100\% = 38,38\%$. Tương tự cách tính cho các năm còn lại ta phản ảnh trong bảng dưới đây:

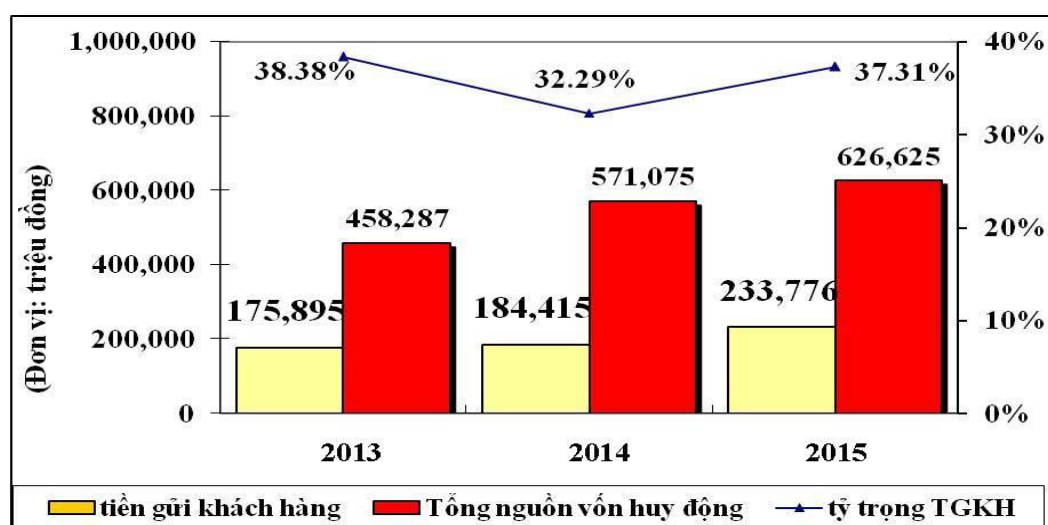
**BẢNG 2.9 QUY MÔ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI GIAI ĐOẠN
2013-2015**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu		Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Tổng VTG	<i>Số tiền</i>	175,895	184,415	233,776
	<i>Tỷ lệ +/- (%)</i>	-	4.84%	26.77%
Tổng VHD	<i>Số tiền</i>	458,287	571,075	626,625
	<i>Tỷ lệ +/- (%)</i>	-	24.61%	9.73%
Tổng VTG Tổng VHD		38.38%	32.29%	37.31%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – Chi Nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn năm 2013-2015)

Biểu đồ 2.1. Tăng trưởng tiền gửi khách hàng giai đoạn 2013-2015



(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – Chi Nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn năm 2013-2015)

Nhìn vào biểu đồ ta thấy cả tổng nguồn vốn huy động và khối lượng tiền gửi khách hàng của PGD đều có sự tăng trưởng trong giai đoạn 2013 – 2015 nhưng tốc độ tăng trưởng chưa cao. Tổng vốn tiền gửi trên tổng vốn huy động năm 2014 là 32.29% thấp hơn năm 2013 là 38.38% nguyên nhân là do ảnh hưởng của nền kinh tế với lạm phát khá cao, nhưng đến năm 2015 nền kinh tế nước ta có sự phục hồi mạnh mẽ sau khủng hoảng nên tổng vốn tiền gửi trên tổng vốn huy động đã tăng trở lại với 37.31%. Trong đó, nguồn huy động tiền gửi khách hàng chỉ tăng ở

mức khiêm tốn với tỷ lệ tăng 4,84% (tương đương 8.520 triệu đồng). Tổng nguồn vốn huy động năm 2014 vẫn tăng 24,61% so với năm 2013 (tương đương với 112.788 triệu đồng). Sang năm 2015, nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề, PGD đã bàn các giải pháp tăng trưởng nguồn tiền gửi, quảng bá hình ảnh và giới thiệu các hình thức huy động vốn của PGD Thanh Nhân tới nhân dân với nhiều hình thức như thông qua đài phát thanh thành phố, tổ chức hội nghị khách hàng, tặng quà khuyến mãi trong các ngày lễ tết... đến việc giao chỉ tiêu huy động vốn cho các phòng và cho từng cán bộ công nhân viên đồng thời tăng cường bồi dưỡng đội ngũ cán bộ nhân viên đổi mới tác phong giao dịch cải tiến quy trình giao dịch, thực hiện giao dịch một cửa tăng năng suất lao động, giảm bớt thời gian chờ đợi của khách. Kết quả là nguồn tiền gửi khách hàng tại PGD trong năm 2015 tăng với tỷ lệ 26,77% so với năm 2013 kéo theo tổng nguồn vốn huy động cũng tăng, tỷ lệ tăng 9,73% so với năm 2014.

2.2.3 Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi

2.2.3.1 Cơ cấu tiền gửi theo đối tượng

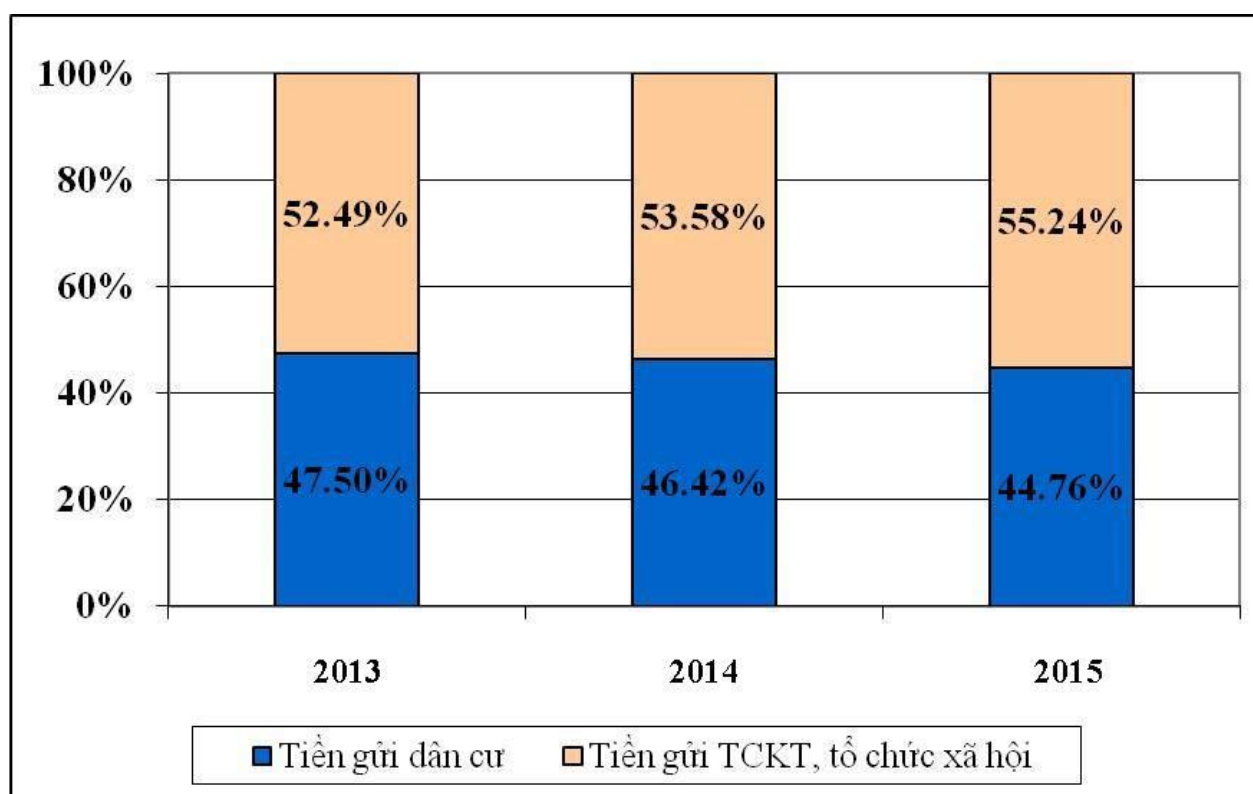
Xét theo đối tượng huy động, cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo đối tượng bao gồm: tiền gửi của dân cư và tiền gửi của các tổ chức kinh tế (TCKT). Trong giai đoạn 2013– 2015, cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo đối tượng được thể hiện qua bảng số liệu và biểu đồ sau:

**BẢNG 2.10. CƠ CẤU NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG
PHÂN THEO ĐỐI TƯỢNG**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
Tổng nguồn tiền gửi huy động	175.895	184.415	4,84%	233.776	26,77%
1. Phân theo đối tượng					
- Tiền gửi dân cư	83.562	85.606	2,45%	104.644	22,24%
<i>Tỷ trọng</i>	47,51%	46,42%		44,76%	
-TG TCKT, XH	92.333	98.809	7,01%	129.132	30,69%
<i>Tỷ trọng</i>	52,49%	53,58%		55,24%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – Chi Nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân năm 2013-2015)

Biểu đồ 2.2: Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo đối tượng

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – Chi Nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn năm 2013-2015)

Dựa vào bảng số liệu ta có thể thấy hoạt động huy động tiền gửi của PGD có tăng trưởng qua các năm nhưng tốc độ tăng chậm.

➤ Tiền gửi dân cư

Các khoản tiền gửi tiết kiệm của dân cư tuy nhỏ lẻ, nhưng khi tập hợp lại sẽ tạo ra lượng tiền gửi có quy mô, tầm cỡ. Vì vậy, sẽ rất có lợi nếu các ngân hàng khai thác loại hình tiền gửi này. Thông thường, tiền gửi dân cư là các khoản tiền gửi tiết kiệm có kì hạn dài nên ngân hàng thường sử dụng nguồn này để tài trợ cho các dự án đầu tư dài hạn.

Do PGD nằm tại trung tâm thành phố Hà Nội, khu vực đông dân cư, hoạt động kinh doanh buôn bán sầm uất, PGD đã các định mục tiêu trọng tâm đối với hoạt động huy động tiền gửi là kích thích tăng trưởng nguồn tiền gửi dân cư. Đây là yếu tố cơ bản nhất cho sự tăng trưởng ổn định dư nợ. PGD đã tập trung tăng cường huy động tiền gửi dân cư. Vì vậy mà nguồn tiền gửi dân cư luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn tiền gửi huy động. Năm 2014, nguồn tiền gửi dân cư huy động được tăng tỷ lệ 2,45%, tương ứng 2.044 triệu đồng so với năm 2013 chiếm tỷ trọng 46,42% trên tổng lượng tiền gửi huy động được. Sang

năm 2015, PGD đã thực hiện đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi, kích thích tăng trưởng nguồn tiền gửi dân cư như tiến hành các đợt tiết kiệm dự thưởng vàng, tặng quà khuyến mãi,... mở rộng nhiều tiện ích đi kèm các sản phẩm tiền gửi để thu hút khách hàng đến gửi tiền. Do vậy, nguồn tiền gửi dân cư huy động được trong năm 2015 đã có mức tăng trưởng lên đến 22,24% tương ứng 19.038 triệu đồng chiếm tỷ trọng 56,74% trên tổng lượng tiền gửi huy động được.

Tiền gửi dân cư là nguồn tiền huy động có quy mô lớn, thường dùng để tài trợ cho các dự án dài hạn nhưng mang tính không ổn định vì phụ thuộc vào quyết định của người gửi tiền. Khi khách hàng tính toán được rằng họ mua vàng hay ngoại tệ cái nào mạnh hoặc đầu tư vào bất động sản có lợi hơn gửi tiền tại ngân hàng, họ sẽ không gửi tiền vào ngân hàng, có khi gửi tiền rồi, họ sẵn sàng rút trước hạn để đầu tư vào việc khác có lợi hơn. Vì thế, khoản tiền này phụ thuộc chủ yếu vào khả năng phân tích cũng như việc đưa ra quyết định của người gửi tiền.

➤ **Tiền gửi của các tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội**

Khoản tiền gửi của các tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội trong những năm vừa qua thường chiếm tỷ trọng cao nhất và tăng trưởng lớn nhất. Đây là khoản tiền mà các doanh nghiệp gửi tại ngân hàng với mục đích chủ yếu là thanh toán, có thể là nhằm sinh lời khi có nguồn vốn nhàn rỗi chưa cần dùng đến. Do đó đây là khoản tiền có chi phí huy động thấp, quy mô lớn nhưng lại không phụ thuộc vào quyết định của người gửi tiền do tác động của lãi suất, thị trường. Ngân hàng thường dùng nguồn tiền này để tài trợ cho các dự án đầu tư ngắn hạn.

Ngân hàng ACB là Ngân hàng có uy tín trên thị trường nên PGD có nhiều doanh nghiệp là khách hàng tiềm năng, giao dịch lớn. Mặt khác do thuận lợi vị trí địa lý, PGD có lợi thế là trụ sở đặt tại nơi có rất nhiều doanh nghiệp lớn. Điều này rất thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của PGD. Bởi các doanh nghiệp này đều mở tài khoản và thực hiện giao dịch trên tài khoản của PGD. Vì vậy mà nguồn tiền gửi các tổ chức kinh tế thường chiếm tỷ trọng lớn nhất. Nguồn tiền gửi từ các TCKT huy động được mới đạt 92.333 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 52,49% trên tổng nguồn tiền gửi. Trong năm 2014, có các đợt hỗ trợ lãi suất cho vay của Chính phủ để kích thích hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp. Vì thế trong năm này, lợi nhuận của các doanh nghiệp tăng lên. Do đó, lượng tiền gửi của các TCKT tại PGD đạt mức tăng trưởng 7,01% tăng tương ứng 6.476 triệu đồng so với năm 2013, chiếm tỷ trọng 53,58% trên tổng nguồn tiền gửi khách hàng. Sang năm 2015, các doanh nghiệp làm ăn thuận lợi hơn, đạt hiệu

quả cao, mặt khác PGD thực hiện các biện pháp quảng bá hình ảnh PGD, quảng cáo trên đài phát thanh, tiếp cận lôi kéo một số doanh nghiệp mới về giao dịch tại PGD nên nguồn tiền gửi huy động từ các TCKT trong năm 2015 tăng mạnh với tỷ lệ 30,69% tăng tương ứng 30.323 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 55,24% so với năm 2014.

Như vậy, trong giai đoạn 2013 - 2015, nguồn tiền gửi này chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn tiền gửi huy động. Nguồn này thường có quy mô lớn, chi phí huy động thấp nhưng lại không vững chắc, phụ thuộc nhiều vào tình hình hoạt động kinh doanh của đối tác. Do đó, PGD cần đưa ra chính sách khách hàng cụ thể và linh hoạt, xác định rõ khách hàng tiềm năng, đưa ra các mức ưu đãi thích hợp, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ để thu hút các doanh nghiệp đến mở tài khoản và giao dịch tại PGD.

2.2.3.2. Cơ cấu nguồn tiền gửi theo loại tiền

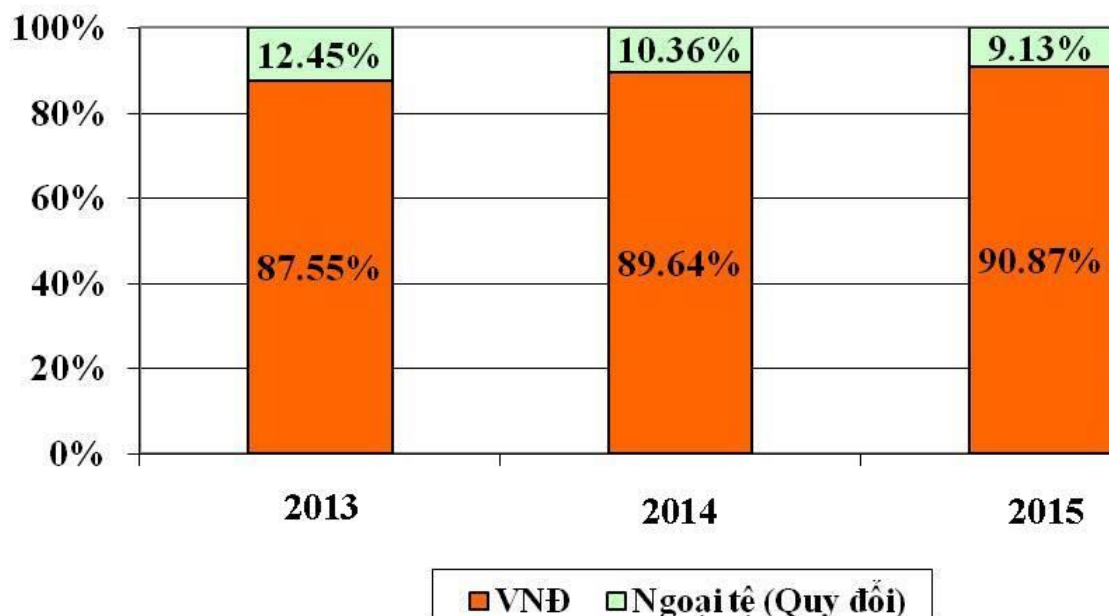
Lo sợ đồng bản tệ có thể bị trượt giá, người dân chọn giữ tiền hiệu quả bằng cách mua vàng, bất động sản hay ngoại tệ mạnh. Nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, PGD đã liên tục triển khai nhiều hình thức huy động mới trong đó bao gồm hình thức huy động phân theo loại tiền : huy động bằng tiền gửi nội tệ và huy động bằng tiền gửi ngoại tệ. Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo loại tiền được thể hiện ở bảng sau:

BẢNG 2.11. CƠ CẤU NGUỒN TIỀN GỬI PHÂN THEO LOẠI TIỀN

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
Tổng nguồn tiền gửi huy động	175.895	184.415	4,84%	233.776	26.77%
2. Phân theo loại tiền					
- VNĐ	153.997	165.305	7,34%	212.424	28,5%
Tỷ trọng	87,55%	89,64%		90,87%	
- Ngoại tệ (quy đổi)	21.899	19.11	-	21.351	11,73%
Tỷ trọng	12,45%	10,36%	12,74%	9,13%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn năm 2013-2015)

Biểu đồ 2.3: Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo loại tiền

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn năm 2013-2015)

➤ Huy động bằng tiền gửi nội tệ

Dựa vào bảng số liệu và biểu đồ phân tích, ta có thể thấy nguồn tiền gửi huy động chủ yếu của PGD là nguồn huy động bằng tiền gửi nội tệ. Trung bình hàng năm, nguồn này chiếm trên 80% trên tổng nguồn tiền gửi huy động và với mức tăng trưởng khá. Năm 2014, nguồn tiền gửi nội tệ huy động được tăng 7,34%, tương ứng với 11.308 triệu đồng so với năm 2013, chiếm tỷ trọng 89,64% trên tổng nguồn vốn huy động. Sang năm 2015, nguồn này tăng mạnh với tỷ lệ tăng 28,5%, tương ứng với 47.119 triệu đồng so với năm 2014, chiếm tỷ trọng 90,87% trên tổng tiền gửi huy động.

Trong môi trường cạnh tranh, các ngân hàng thương mại luôn sẵn sàng đưa ra mức lãi suất huy động cao hơn, PGD đã nỗ lực phấn đấu hết mình bằng cách đa dạng hóa hình thức huy động như tiết kiệm đại lộ, tiết kiệm lộc bảo toàn, tiết kiệm khuyến mãi, tiết kiệm dự thưởng,... để thu hút thêm khách hàng. Song song với việc tìm kiếm khách hàng mới, PGD cũng đưa ra các chính sách ưu đãi đối với khách hàng lâu năm, củng cố lòng trung thành của họ. Do vậy, trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt của các ngân hàng trên thị trường, nguồn tiền gửi nội tệ huy động được vẫn tăng cao, chiếm tỷ trọng ổn định.

➤ Huy động bằng ngoại tệ

Qua bảng số liệu, Nguồn tiền gửi ngoại tệ huy động được của PGD có xu hướng giảm trong những năm qua. Năm 2014 nguồn vốn này giảm 12,74% so với năm 2013, chiếm tỷ trọng 10,36% trên tổng nguồn tiền gửi huy động. Sang năm 2015, nền kinh tế thế giới khởi sắc, cùng với sự cố gắng phấn đấu nỗ lực không ngừng của cán bộ nhân viên chức PGD, lượng ngoại tệ huy động đã tăng mạnh so với năm 2014 với tỷ lệ tăng 11,73%, tương ứng 2.241 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 9,13% trên tổng nguồn tiền gửi huy động.

2.2.3.3 Cơ cấu nguồn tiền gửi phân theo kì hạn

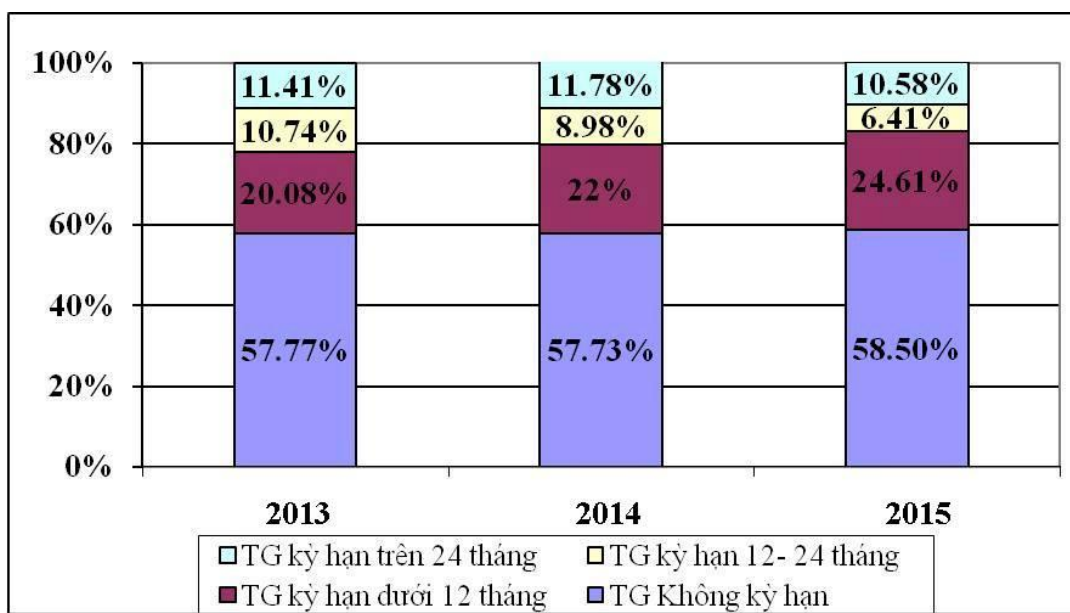
Theo kì hạn gửi tiền, cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn bao gồm: huy động tiền gửi không kì hạn và huy động tiền gửi có kì hạn. Hiện nay, theo quy định của ACB, nguồn tiền gửi có kì hạn được chia ra làm 3 loại: nguồn tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng, nguồn tiền gửi có kì hạn từ 12 - 24 tháng và nguồn tiền gửi có kì hạn trên 24 tháng. Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn trong giai đoạn 2013 – 2015 của PGD Thanh Nhân được thể hiện dưới bảng sau:

BẢNG 2.12. CƠ CẤU NGUỒN TIỀN GỬI PHÂN THEO KÌ HẠN

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
Tổng nguồn tiền gửi huy động	175.895	184.415	4,84%	233.776	26,77%
3.Phân theo kỳ hạn					
- Không kỳ hạn	101.590	105.546	3,89%	136.754	29,57%
Tỷ trọng	57,77%	57,23%		58,5%	
-Kì hạn dưới 12 tháng	35.321	38.578	14,88%	57.298	41,2%
Tỷ trọng	20,08%	22%		24,61%	
-Kì hạn từ 12-24 tháng	18.897	16.564	-12,35%	14.986	-9.53%
Tỷ trọng	10,74%	8,98%		6.41%	
- Kì hạn trên 24 tháng	20.087	21.727	8,16%	24.738	13,86%
Tỷ trọng	11,41%	11,78%		10,58%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân năm 2013-2015)

Biểu đồ 2.4: Cơ cấu nguồn tiền gửi phân theo kì hạn

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn năm 2013-2015)

Dựa vào bảng số liệu và biểu đồ phân tích, ta thấy nguồn tiền gửi huy động không kì hạn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn tiền gửi huy động của PGD sau đó nguồn tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng. Các nguồn tiền được phân loại theo hình thức này đều tăng trưởng qua các năm.

• Nguồn tiền gửi không kì hạn

Nguồn tiền này chủ yếu là khoản tiền gửi thanh toán của cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn. Trong giai đoạn 2013 - 2015, nguồn tiền này tăng trưởng mạnh. Năm 2014, tốc độ tăng trưởng mới chỉ 3,89% tương ứng 3.956 triệu đồng so với năm 2013, chiếm tỷ trọng 57,23% trên nguồn tiền gửi thì đến năm 2015 tốc độ này đã lên tới 29,57%, tương ứng với 31.208 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 58,5% trên tổng nguồn tiền gửi. Có được thành tích này là do PGD chủ động tìm kiếm khách hàng tiềm năng, đưa ra các tiện ích cho các dịch vụ cung cấp: thanh toán nhanh chóng, chính xác cao, an toàn và bảo mật.

• Nguồn tiền gửi kì hạn dưới 12 tháng

Nguồn tiền này chủ yếu bao gồm các khoản tiền gửi có kì hạn và tiền gửi tiết kiệm kì hạn dưới 12 tháng. Cũng như nguồn tiền gửi không kì hạn, nguồn tiền này cũng chiếm tỷ trọng khá lớn trong tổng nguồn tiền gửi và tỷ lệ tăng trưởng khá cao. Năm 2014, nguồn tiền này tăng trưởng 14,88% so với năm 2013, chiếm 22% trong tổng lượng tiền gửi huy động. Do ACB là một trong

những NHTM hàng đầu có uy tín cao trên thị trường; bên cạnh đó, PGD thực hiện nhiều hoạt động marketing, mở rộng quan hệ khách hàng nên nguồn tiền này năm 2015 tăng với tỷ lệ cao gần gấp ba so với tỷ lệ tăng của năm trước, tăng 41,2% so với năm 2014, tương ứng 18.720 triệu đồng, chiếm 24,61% trên tổng nguồn tiền gửi.

Hiện nay, loại hình tiền gửi ngắn hạn đang được người dân ưa chuộng. Điều này là do đồng Việt Nam đang mất giá, chỉ số giá tiêu dùng tăng đột biến, chủ yếu người dân giữ tiền để tiêu dùng hay gửi tiền vào ngân hàng với kì hạn ngắn. Mặt khác, do xuất hiện nhiều kênh đầu tư mới hấp dẫn như chứng khoán, bất động sản, gửi tiền kì hạn ngắn có thể giúp người dân linh hoạt trong đầu tư. Nguồn tiền gửi ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn tiền gửi huy động đặt ra thách thức đối với PGD là làm thế nào để chủ động trong việc cho vay trung và dài hạn.

• Nguồn tiền gửi có kì hạn từ 12-24 tháng

Đây là nguồn tiền bao gồm các loại tiền gửi có kì hạn trung và chủ yếu dùng để tài trợ cho các dự án đầu tư trung hạn. Nguồn tiền này vừa chiếm tỷ trọng nhỏ nhất trong tổng lượng tiền gửi huy động của PGD lại vừa giảm đáng kể trong giai đoạn qua. Năm 2014, nguồn tiền này giảm mạnh 12,35% so với năm 2013, chiếm 8,98% trong tổng lượng tiền gửi huy động được. Đến năm 2015 giảm 9,53%, tương ứng với 1578 triệu đồng so với năm 2014, chỉ chiếm 6,41% trên tổng nguồn tiền gửi khách hàng. Sở dĩ có sự giảm mạnh nguồn tiền này trong những năm gần đây là do tính chất của nguồn tiền gửi trung hạn – nguồn tiền gửi có lãi suất thấp hơn lãi suất tiền gửi dài hạn. Khi mong muốn nhận được lãi suất cao, gửi lâu dài, khách hàng sẽ lựa chọn hình thức gửi tiền dài hạn. Khi mà tình hình kinh tế còn nhiều biến động như hiện nay thì khách hàng sẽ chọn giải pháp gửi tiền ngắn hạn.

➤ Nguồn tiền gửi có kì hạn trên 24 tháng

Đây là nguồn tiền bao gồm các loại tiền gửi có kì dài hạn và dùng để tài trợ cho các dự án đầu tư dài hạn của PGD. Trong giai đoạn 2013 - 2015, hình thức huy động này của PGD có sự tăng mạnh. Năm 2014, tốc độ tăng 8,16% tương ứng 1640 đồng so với năm 2014, chiếm 11,78% trong tổng nguồn tiền gửi khách hàng. Đến năm 2015, tốc độ tăng lên đến 13,86%, chiếm 10,58% trên tổng nguồn tiền gửi. Nguồn tiền gửi có kì hạn dài tăng trưởng đều qua các năm cho thấy nguồn vốn ổn định để tài trợ cho các dự án dài hạn đang có xu hướng tăng. Trong điều kiện kinh tế khó khăn như hiện nay, việc PGD chủ động huy động

nguồn tiền gửi có kì dài hạn, giữ được đà tăng trưởng tốt cho thấy sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo trong công tác huy động tiền gửi đã đi đúng hướng.

Nhìn tổng quan cơ cấu nguồn tiền gửi phân theo kì hạn, năm 2013 tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn là 57,77%, tiền gửi ngắn hạn là 20,08%, tiền gửi trung và dài hạn lần lượt là 10,74% và 11,41%, năm 2014 và năm 2015 tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi ngắn hạn và tiền gửi trung và dài hạn lần lượt là 57,73%, 22%, 8,98%, 11,78% và 58,50%, 24,61%, 6,41%, 10,58%. Như vậy nhìn chung tiền gửi trung và dài hạn thấp hơn nhiều so với tiền gửi ngắn hạn và không kỳ hạn, điều này ảnh hưởng đến khả năng cho vay của ngân hàng. PDG nên chú trọng đến các biện pháp để nâng cao nguồn tiền gửi trung và dài hạn như tăng mức lãi suất tiền gửi... để tăng nguồn tiền gửi này cho PGD.

Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn tiền gửi tại PGD Thanh Nhân

2.2.4.1 Nhân tố chủ quan

➤ Trình độ công nghệ

Cán bộ, công nhân viên tại PGD Thanh Nhân được tiếp xúc với công nghệ hiện đại, tiên tiến nhất song vẫn còn một số hạn chế như PDG chưa có phòng công nghệ thông tin riêng, những gói sản phẩm chuyển tiền, thanh toán ... qua mạng vẫn còn chưa được khách hàng áp dụng rộng rãi làm mất đi một lượng khách hàng đến với PGD.

➤ Trình độ nhận sự

PGD đã rất chú trọng đến tác phong của cán bộ, nhân viên. Tất cả cán bộ, nhân viên của PGD cần có trình độ chuyên môn giỏi, đạo đức nghề nghiệp tốt là một trong những nhu cầu cần thiết để thu hút khách hàng đến với PGD Thanh Nhân trong thời buổi kinh tế hiện đại. Cuối ngày làm việc một số nhân viên không tận tình với khách hàng đến PGD làm khách hàng không hài lòng.

➤ Mạng lưới

Trong thời buổi kinh tế phát triển như hiện nay, việc nắm bắt thị hiếu của khách hàng một cách tốt nhất thì tất cả các phòng ban trong PGD phải có mối liên kết chặt chẽ hỗ trợ nhau một cách triệt để. PGD Thanh Nhân vẫn chưa liên kết chặt chẽ với các PGD của Ngân hàng trên địa bàn.

➤ Lãi suất

Điều đầu tiên khi bất kỳ một cá nhân hay tổ chức kinh tế nào cũng muốn tham khảo khi gửi tiền vào ngân hàng thì chính là lãi suất. PGD đã có những mục tiêu tìm ra những mức lãi suất thích hợp với từng loại sản phẩm, từng đối tượng

khách hàng để không bỏ sót bất kỳ một khách hàng tiềm năng nào khi họ đến với PGD như tiết kiệm an cư lập nghiệp, tiết kiệm tích lũy thiên thần nhỏ....song PGD phải luôn tìm kiếm những gói sản phẩm có lãi suất hấp dẫn hơn nữa để thu hút khách hàng.

➤ Hình thức huy động vốn tiền gửi

PGD có nhiều hình thức huy động vốn tiền gửi và kỳ hạn phong phú, đa dạng, linh hoạt để phục vụ mọi đối tượng khách hàng. Nhưng PGD vẫn còn hạn chế với việc quảng bá các gói sản phẩm của Ngân hàng, chưa chú trọng đến việc tư vấn cụ thể rõ ràng các hình thức huy động vốn làm cho khách hàng đến PGD vẫn còn hoang mang.

➤ Cơ cấu huy động vốn tiền gửi

PGD nên tìm hiểu thị trường và nhu cầu của khách hàng để đưa ra cơ cấu huy động vốn thật hợp lý mà không bị ảnh hưởng đến chi phí. Thủ đô Hà Nội là nơi tập trung nhiều doanh nghiệp lớn và nhỏ PGD nên có những chính sách thu hút lượng khách hàng này.

➤ Uy tín và thương hiệu của PGD

PGD Thanh Nhân có nhiều năm hoạt động với chất lượng và uy tín như hiện nay là do tập thể cán bộ công nhân viên gây dựng nên. Nhưng PGD vẫn phải cố gắng nhiều hơn nữa để thương hiệu của AGB ngày một có lòng tin ở người dân, đây là một hình thức quảng bá cho PGD nói riêng và NHTMCP AGB nói chung.

2.2.4.2 Nhân tố khách quan

➤ Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế sẽ quyết định đến thu nhập của người dân. Khi đó nó sẽ ảnh hưởng đến nhu cầu về vốn và lượng tiền gửi của khách hàng. Do đó nó tác động mạnh mẽ tới hoạt động huy động vốn của PGD, chính vì vậy PGD Thanh Nhân nên có những chính sách thu hút khách hàng truyền thống và khách hàng mới với những gói sản phẩm hấp dẫn như tiết kiệm với lãi suất cao, an toàn vốn. Hơn nữa chính sách tiền tệ của một quốc gia sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới công tác huy động vốn của ngân hàng...

➤ Môi trường chính trị, pháp luật

Để đảm bảo cho sự phát triển công bằng của tất cả các thành phần kinh tế thì mỗi quốc gia đều phải có một thể chế nhất định quy định và giám sát việc tuân thủ pháp luật của mọi đối tượng trong nền kinh tế. Bất kỳ một hoạt động kinh doanh nào cũng đều phải chịu sự điều chỉnh và giám sát chặt chẽ của pháp luật và các cơ quan chức năng. Sự điều chỉnh của NHNN về chính sách tài chính

tiền tệ cũng ảnh hưởng mạnh mẽ tới hoạt động của ngân hàng. Vì vậy PGD Thanh Nhân cũng bị ảnh hưởng ít nhiều từ những điều này.

➤ Môi trường cạnh tranh

Nằm ở một vùng kinh tế thuận lợi và phát triển vì thế có rất nhiều chi nhánh, PGD của các ngân hàng lớn như Vietcombank, Viettinbank, Lienvietbank,... cạnh tranh về mọi mặt. Đòi hỏi PGD Thanh Nhân phải có những mục tiêu, định hướng rõ ràng để thu hút được khách hàng đến với PGD.

➤ Khách hàng

PGD phải tìm hiểu tâm lý khách hàng của mình để tìm ra những chính sách phù hợp nhất để không bỏ sót bất cứ một khách hàng nào khi họ đã đến với PGD. Lãi suất cao, an toàn vốn, dịch vụ tiện ích, nhanh chóng, chính xác là những yếu tố tâm lý hàng đầu mà khách hàng đến với Ngân hàng. Khi mà khách hàng càng tin tưởng ngân hàng thì nguồn tiền ra và của ngân hàng càng ổn định, càng tạo điều kiện để ngân hàng huy động vốn cho mình tốt hơn.

2.2.5 Hiệu quả huy động vốn tiền gửi của PGD Thanh Nhân

Trong nền kinh tế mang tính cạnh tranh gay gắt như hiện nay, huy động vốn đang là vấn đề sống còn của các NHTM để duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế, đem lại lợi nhuận cao cho ngân hàng. Để mở rộng thị phần và huy động ngày càng nhiều nguồn vốn tiền gửi từ TCKT và dân cư, các ngân hàng cạnh tranh nhau về mọi mặt: công nghệ, chất lượng sản phẩm dịch vụ, địa điểm, cơ sở vật chất hạ tầng... Trong đó, yếu tố quan trọng cần phải kể đến chính là lãi suất huy động

Trong chi phí tổng nguồn vốn huy động thì chi phí lãi phải trả cho nguồn vốn huy động là một yếu tố quan trọng và ảnh hưởng lớn đến chất lượng, hiệu quả kinh doanh của PGD, nó chiếm tỷ trọng lớn nhất và biến động mạnh nhất. Việc tăng nguồn vốn huy động trong điều kiện chi phí lãi phải trả cho nguồn vốn huy động quá cao sẽ là nguyên nhân gây khó khăn cho việc giải quyết đầu ra của nguồn vốn hoặc làm giảm bớt lợi nhuận của ngân hàng. Do đó xem xét chi phí lãi phải trả cho nguồn vốn huy động và sự biến động của chi phí này được xem là việc làm thường xuyên trong công tác quản trị nguồn vốn huy động, là nội dung quan trọng trong việc đánh giá tình hình huy động vốn của ngân hàng.

Việc quy định lãi suất trần huy động đối với các NHTM của NHNN giúp cho tình hình lãi suất khá ổn định và lãi suất tạm thời chưa phải là công cụ cạnh tranh của các ngân hàng. Tuy nhiên, NHTMCP ACB cũng cần phải đa

dạng các mức lãi suất gắn liền với sự đa dạng các loại hình tiền gửi nhằm phù hợp với nhu cầu huy động của ngân hàng và tạo ra nhiều sự lựa chọn cho khách hàng.

Trong thực tế, ngân hàng đã quan tâm đến việc đánh giá chi phí trả lãi cho nguồn huy động thông qua chỉ tiêu lãi suất bình quân đầu vào. Do trong thời gian qua, lãi suất bình quân huy động có xu hướng giảm nên chi phí bình quân cho lãi suất đầu vào cũng có xu hướng giảm, bên cạnh việc thường xuyên tính toán chi phí cho từng nguồn vốn để lựa chọn nguồn tài trợ thích hợp, chi nhánh cũng thường xuyên tính lãi suất bình quân của VTG để phục vụ cho công tác quản lý.

Chi phí hoạt động huy động vốn tiền gửi của PGD Thanh Nhân trong 3 năm gần đây được thể hiện qua bảng và biểu đồ sau:

Áp dụng công thức 4 chi phí trả lãi tiền gửi bình quân trong mục 1.3.2.1. các chỉ tiêu định lượng Chương I ta có:

$$\begin{aligned} \text{Chi phí lãi TG bình quân năm 2013} &= (\text{chi phí trả lãi tiền gửi/ tổng VTG huy động}) * 100\% \\ &= (15.698/175.895) * 100\% \\ &= 8,92\% \end{aligned}$$

Ta tính tương tự cho các năm còn lại và phản ánh ở bảng sau:

BẢNG 2.13. BẢNG CHI PHÍ TRẢ LÃI TIỀN GỬI GIAI ĐOẠN 2013-2015

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2014/2013		Năm 2015/2014	
				Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Tổng VTG	175.895	184.415	233.776	8.520	4,84	57.881	31,39
CP trả lãi TG	15.698	16.023	22.780	0.325	2,07	6.757	42,17
CP lãi TG bình quân	8,92%	8,69%	9,74%				

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh PGD Thanh Nhân năm 2013-2015)

Dựa vào bảng trên ta thấy chi phí trả lãi tiền gửi bình quân trên mỗi đồng vốn

tiền gửi của PGD có sự thay đổi tăng, giảm giữa năm sau và năm trước. Năm 2013, chi phí trả lãi tiền gửi là 15.698 triệu đồng trên tổng tiền gửi huy động là 175.895 triệu đồng. ta có chi phí lãi TG bình quân là 8,92%. Tỷ suất này cho thấy để huy động được một đồng tiền gửi Ngân hàng phải chi bình quân 0,0892 đồng chi phí lãi. Năm 2014 ta có tổng vốn tiền gửi tăng 8.520 triệu đồng tương đương 4,84%. Chi phí trả lãi tiền gửi tăng 0.325 triệu đồng (tăng 2,07% so với năm 2013). Nhưng chi phí lãi tiền gửi bình quân lại giảm 0,23% so với 2013 là do tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi huy động về lớn hơn so với tốc độ tăng trưởng của chi phí trả lãi tiền gửi mà ngân hàng bỏ ra dẫn đến tỷ suất chi phí lãi tiền gửi bình quân giảm nguyên nhân có thể do sự thay đổi lãi suất của PGD. Năm 2015 cả hai chi phí trả lãi tiền gửi và tổng tiền gửi huy động đều tăng. Chi phí trả lãi tiền gửi tăng với tốc độ 42.17% so với năm 2014 tương đương 6.757 triệu đồng trên tổng vốn tiền gửi huy động là 233.776 triệu đồng tăng 57.881 triệu đồng tương đương (31,39%) so với năm 2014. Do đó, chi phí lãi TG bình quân đạt 9,74% tăng so với năm 2014. Lãi suất tăng cao cùng với sự gia tăng nguồn vốn tiền gửi đã làm tăng chi phí lãi của ngân hàng lên. Tuy nhiên, sự gia tăng chi phí lãi của ngân hàng trong điều kiện thị trường có nhiều biến động ảnh hưởng không tốt đến công tác huy động vốn là điều có thể hiểu được, nhằm thu hút nhiều hơn lượng tiền gửi khách hàng, nhất là khi các ngân hàng đang cạnh tranh bằng các cuộc chạy đua lãi suất. Vấn đề đặt ra là việc đưa ra mức lãi suất linh hoạt sẽ giúp ACB nâng cao chất lượng công tác huy động vốn, gia tăng khách hàng gửi tiền, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của PGD.

Áp dụng công thức 3 tổng chi phí trả lãi tiền gửi bình quân trong mục 1.3.2.1. các chỉ tiêu định lượng Chương I ta có:

Tổng chi phí trả lãi tiền gửi bình quân=(chi phí trả lãi tiền gửi/tổng chi phí)*100%

Năm 2013= (15.698/48.307)*100%=32,5%

Ta tính tương tự cho các năm còn lại và phản ánh ở bảng sau:

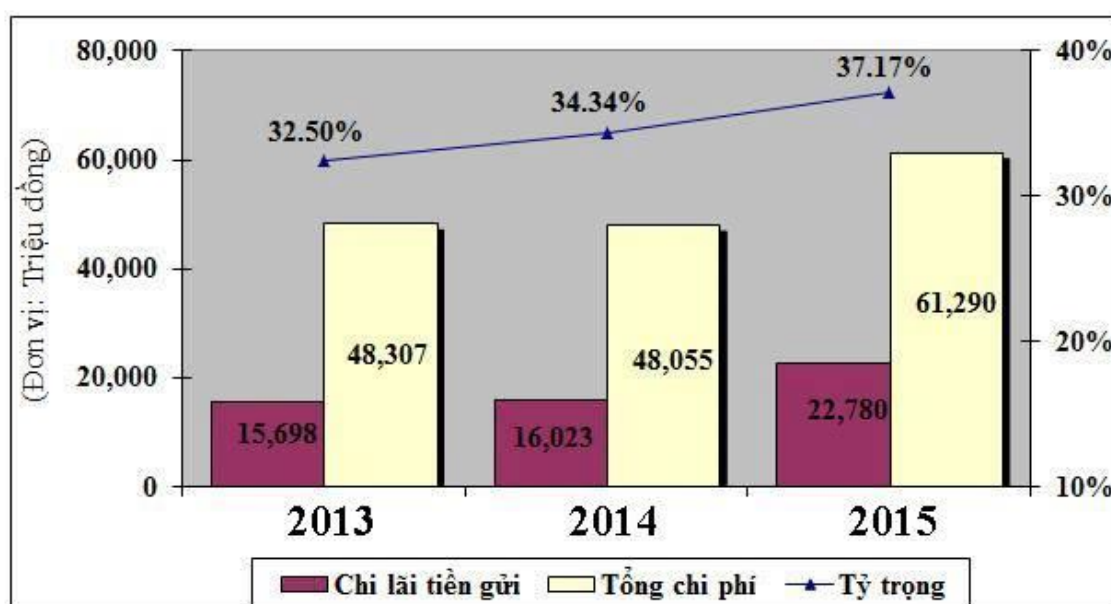
BẢNG 2.14 CHỈ TIÊU CHI PHÍ TRẢ LÃI TIỀN GỬI TRÊN TỔNG CHI PHÍ GIAI ĐOẠN 2013-2015

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Chi phí trả lãi tiền gửi	15.698	16.023	22.780
Tổng chi phí	48.307	48.055	61.290
Chi phí trả lãi TG/Tổng chi phí	32,5%	34,34%	37,17%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh PGD Thanh Nhân năm 2013-2015)

Biểu đồ 2.5. Mối tương quan giữa chi phí lãi tiền gửi và tổng chi phí



(Nguồn: Báo cáo thường niên PGD Thanh Nhân giai đoạn 2013-2015)

Qua bảng số liệu và biểu đồ trên, ta thấy Chi phí lãi tiền gửi khách hàng tăng mạnh qua các năm. Năm 2014, tốc độ tăng trưởng chi phí lãi tiền gửi mới chỉ được 2,07%. Năm 2015, nền kinh tế có bước cải thiện, mức tăng trưởng kinh tế cao, hoạt động huy động tiền gửi của Chi nhánh khởi sắc. Tốc độ tăng trưởng nguồn tiền gửi khách hàng cao, tỷ lệ tăng 26,77%. Do đó, Chi phí chi trả lãi tiền gửi tăng trưởng mạnh trong năm 2015, tỷ lệ tăng đã lên tới 42,17%.

2.3 Đánh giá về hoạt động huy động vốn tiền gửi tại NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân

2.3.1 Những thành tựu đạt được

Thời gian vừa qua, PGD Thanh Nhân luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ

được giao và thu được nhiều kết quả tốt. Tăng cường huy động tiền gửi được coi là mục tiêu trọng tâm của PGD. PGD đã thực hiện nhiều biện pháp để tăng cường huy động tiền gửi bằng cách đa dạng hóa các loại hình sản phẩm tiền gửi, mở rộng nhiều tiện ích đi kèm để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt phù hợp với sự biến động của thị trường trong từng thời điểm. Vì vậy mà hoạt động huy động tiền gửi của PGD đã đạt được một số kết quả sau:

Thứ nhất, Tổng lượng tiền gửi huy động được của PGD không ngừng tăng trưởng với tỷ lệ cao. Năm 2015, nguồn tiền gửi khách hàng tăng khá đạt 26,77%. Có được kết quả trên là do sự nỗ lực phấn đấu hết mình của Ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ viên chức trong PGD.

Thứ hai, Các sản phẩm tiền gửi ngày càng được củng cố, nâng cao cả về chất lượng lẫn số lượng. Ngoài các sản phẩm tiền gửi truyền thống, hiện nay PGD đã bổ sung thêm các hình thức như tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm học đường, tiết kiệm có kỳ hạn rút gốc linh hoạt.

Thứ ba, Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động ngày càng đa dạng, đáp ứng cơ bản nhu cầu của khách hàng.

Thứ tư, Trong thời gian vừa qua, PGD Thanh Nhân luôn thường xuyên theo dõi, cập nhật diễn biến lãi suất thị trường để đưa ra chính sách lãi suất linh hoạt, đảm bảo lợi ích của người gửi tiền. Ngoài ra, chính sách khách hàng cũng được quan tâm, áp dụng rộng rãi và tích cực để thu hút tối đa nguồn tiền gửi vào ngân hàng. PGD đã liên tục đưa ra các chương trình chăm sóc khách hàng: Với nhiều quà tặng hấp dẫn, nhiều giải thưởng lớn (vàng, ô tô, nhà...) cho các khách hàng thường xuyên; chính sách ưu đãi như có lãi suất ưu đãi đối với khách hàng lâu năm, khách hàng gửi tiền có số dư lớn. Bên cạnh đó, PGD đã tiến hành cắt giảm các khoản chi phí gây lãng phí, không cần thiết trên cơ sở đảm bảo nguyên tắc an toàn trong giao dịch.

Thứ năm, PGD Thanh Nhân đã thực hiện giao dịch một cửa, việc đổi mới phương thức giao dịch đã đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng, giúp khách hàng tiết kiệm được thời gian chi phí và công sức.

2.3.2 Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1 Những mặt còn hạn chế

Bên cạnh những thành tựu to lớn không thể không kể đến những mặt còn hạn chế trong công tác huy động tiền gửi của PGD.

Thứ nhất, Nguồn tiền gửi khách hàng huy động được tuy tăng trưởng

cao nhưng tốc độ tăng trưởng không ổn định. Đặc biệt theo *bảng 2.11 cơ cấu nguồn tiền gửi huy động theo loại tiền giai đoạn 2013-2015 trang 52* tác giả thấy nguồn tiền gửi bằng ngoại tệ giảm từ 21.899 triệu đồng xuống còn 19.11 triệu đồng năm 2014 nhưng lại tăng lên 21.351 triệu đồng vào năm 2015. Bên cạnh đó, theo *bảng 2.12 cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn giai đoạn 2013-2015 trang 55* tác giả thấy nguồn tiền gửi có kì hạn 12-24 tháng lại liên tục giảm qua các năm 2013 - 2015. nguồn tiền gửi chủ yếu tập trung vào tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi ngắn hạn. Loại tiền gửi này có thời gian sử dụng vốn không dài, gây khó khăn cho việc phát triển các hoạt động tín dụng và đầu tư trung và dài hạn của PGD bởi tiền gửi trung dài hạn là cơ sở chính của các khoản cho vay và đầu tư

Thứ hai, theo bảng 2.10 cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo đối tượng, trang 49 tác giả thấy: Cơ cấu nguồn tiền gửi có sự chuyển dịch tốt nhưng chưa hợp lý. Nguồn tiền gửi dân cư mặc dù chiếm tỷ trọng khá cao nhưng nguồn tiền gửi này nghiêng về tiền gửi ngắn hạn. do nguồn tiền gửi chủ yếu là tiền gửi ngắn hạn, thời gian sử dụng vốn không dài, gây khó khăn cho việc phát triển các hoạt động tín dụng và đầu tư trung dài hạn. Điều này lại đặt ra áp lực đối với khoản cho vay trung và dài hạn, làm mất cân đối giữa nguồn vốn huy động và cho vay, có thể dẫn đến tình trạng PGD mất khả năng thanh khoản. Đòi hỏi PGD cần đưa ra những giải pháp thật hiệu quả để tăng nguồn vốn tiền gửi trung và dài hạn.

Thứ ba, dựa theo các sản phẩm tiền gửi hiện có tại PGD mục 1.2.2 Cơ cấu vốn tiền gửi trang 11 tác giả thấy: Các sản phẩm tiền gửi tuy triển khai được nhiều nhưng vẫn chưa tương xứng với sự phát triển của PGD. Là một trong những PGD luôn đi đầu trong hệ thống ngân hàng ACB của thành phố nhưng bên cạnh các sản phẩm truyền thống, PGD chỉ mới có tiết kiệm gửi góp hàng tháng chưa có gửi góp hàng ngày, tiết kiệm VNĐ bảo đảm bằng USD... sự thiếu đa dạng về sản phẩm tiền gửi này ảnh hưởng không nhỏ đến công tác huy động vốn tiền gửi cũng như cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn. Người gửi tiền sẵn sàng gửi tiền tại một ngân hàng khác nếu họ thấy các sản phẩm dịch vụ đó đáp ứng đủ tiêu chí và nhu cầu của họ.

Thứ tư, theo bảng 2.11 cơ cấu nguồn vốn tiền gửi theo loại tiền trang 52, tiền gửi bằng ngoại tệ chiếm tỷ trọng nhỏ, tốc độ tăng trưởng thấp trong khi nhu cầu sử dụng lại đang tăng cao. Nhìn bảng 2.11 tác giả thấy được nhu cầu nguồn gửi ngoại tệ ngày một tăng. Ngày nay nền kinh tế chúng ta đang trên đà phát triển và hội nhập đặc biệt trên địa bàn có khu công nghiệp lớn, các doanh

ngiệp, công ty liên doanh, các công ty nước ngoài. Nên việc giao dịch sử dụng cũng như gửi ngoại tệ tăng cao.

Thứ năm, Dựa vào *bảng 2.8 lãi suất huy động của PGD Thanh Nhân trang 47*, tác giả thấy: Chính sách lãi suất của ngân hàng hiện nay chưa thực sự hợp lý, chưa đủ sức cạnh tranh về lãi suất đối với một số ngân hàng khác. Lãi suất tuy đã linh hoạt nhưng chưa thay đổi kịp với yêu cầu của thị trường. Thường thì khi thị trường đã thay đổi một thời gian thì ngân hàng mới đưa ra mức lãi suất mới. Điều này gây ảnh hưởng không nhỏ đến việc thu hút lượng tiền gửi từ dân cư. Dựa theo lãi suất Ngân Hàng ngày 18/10/2016, lãi suất không kì hạn của ACB là 0.3%/năm thì của Agribank là 1%/năm và của Oceanbank là 0.8%/năm. Lãi suất kỳ hạn 12 tháng của ACB là 6.2%/năm thì của MB và Oceanbank là 7.2%/năm, lãi suất kỳ hạn 24 tháng của MB và Oceanbank lần lượt là 7.2%/năm và 7.3%/năm thì của ACB chỉ là 6.5%/năm.

Thứ sáu, theo *mục 2.1.2.1. mô hình hoạt động trang 27*, tác giả thấy: Chất lượng nguồn nhân lực, trình độ cán bộ chưa toàn diện mang tính chất chuyên môn hóa cao theo từng lĩnh vực như kế toán, ngân quỹ, kế toán tổng hợp khi nộp hay thiếu tiền, khách hàng trải qua nhiều công đoạn rất mất thời gian. Bên cạnh đó để huy động tiền gửi có hiệu quả trước hết hoạt động truyền thông marketing của ngân hàng phải được đẩy mạnh hơn nữa

Để nguồn tiền gửi tăng trưởng cao, ổn định và đem lại hiệu quả kinh tế thì PGD cần phải đưa ra những biện pháp nhanh chóng, kịp thời để khắc phục những hạn chế nói trên.

2.3.2.2 Nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác huy động vốn của NHTMCP ACB – Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhân

Để giải quyết dứt điểm những hạn chế trên, chúng ta cần phải xem xét đến nguyên nhân gây ra nó.

➤ Nguyên nhân chủ quan

Thứ nhất, các hoạt động Marketing ngân hàng tuy đã được quan tâm, chú trọng nhưng công tác triển khai còn hạn chế. PGD chưa xây dựng được hệ thống thông tin trao đổi hai chiều giữa khách hàng và ngân hàng. Công tác tiếp thị sản phẩm mới chỉ được thực hiện trong thời gian ngắn chứ chưa chú trọng lâu dài.

Thứ hai, Công nghệ của PGD vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu cần thiết.

Tốc độ vi xử lý máy tính chưa nhanh, đôi khi bị tắc nghẽn trong quá trình giao dịch. Thêm vào đó, hệ thống quản trị mạng vẫn còn gặp nhiều sự cố, đường truyền chậm làm kéo dài thời gian giao dịch, gây khó khăn cho hoạt động huy động tiền gửi.

Thứ ba, Chính sách khách hàng chưa thực sự hiệu quả trong hoạt động huy động tiền gửi, các dịch vụ sau huy động tiền gửi hầu như không có, đặc biệt khách hàng sau khi gửi tiền vào ngân hàng hoàn toàn không được cập nhật thêm những thông tin như sự biến động tỷ giá, số dư lãi suất.

Thứ tư, Các sản phẩm tiền gửi của PGD đều là các sản phẩm truyền thống, cạnh tranh với các ngân hàng khác chủ yếu bằng lãi suất, cách thức gửi và rút tiền còn có nhiều bất cập, gây khó khăn cho khách hàng.

Thứ năm, hoạt động kinh doanh của PGD có sự hạn chế về thời gian. PGD nên có những chính sách làm việc trong giờ hành chính hợp lý và có nhu cầu tăng ca làm việc khi cần thiết nhưng vẫn đảm bảo sức khỏe và chế độ của nhân viên. Bên cạnh đó, Quy trình giao dịch chưa đồng nhất, thủ tục rườm rà, năng suất lao động thấp gây mất niềm tin của khách hàng.

➤ **Nguyên nhân khách quan**

Bên cạnh nguyên nhân chủ quan, còn có những nguyên nhân khách quan đến từ bên ngoài ngân hàng.

Thứ nhất, Nền kinh tế nước ta đang trong giai đoạn phục hồi và phát triển, chưa kiểm soát hiệu quả được lạm phát, đồng VNĐ bị mất giá trên thị trường, người dân không muốn gửi tiền vào ngân hàng mà muốn đầu tư vào chứng khoán, tích trữ vàng, cầm giữ USD hoặc tiền mặt.

Thứ hai, Nguyên nhân từ phía chính sách, quy định của Nhà nước. Hiện nay, văn bản pháp luật quy định về hoạt động của các NHTM vẫn còn nhiều bất cập, chưa giải quyết dứt điểm những tồn tại của thị trường.

Thứ ba, Do thói quen tiêu dùng của người dân vẫn là tiền mặt. Họ vẫn giữ tiền mặt để thanh toán, cầm tiền mặt trong tay nên sự hiểu biết của họ về hoạt động của ngân hàng vẫn còn nhiều hạn chế.

Thứ tư, Với sự mở cửa của nền kinh tế, rất nhiều ngân hàng nước ngoài có tên tuổi xâm nhập vào thị trường trong nước. Trong thời buổi khó khăn, các ngân hàng phải cạnh tranh gay gắt. Điều này làm thu hẹp thị phần của PGD.

CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – CHI NHÁNH HÀ NỘI – PGD THANH NHÀN

3.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh chung của NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhàn

- *Định hướng phát triển trong ngắn hạn*

Đẩy mạnh toàn diện các mặt hoạt động của PGD, tăng trưởng tín dụng và huy động vốn hợp lý, tiếp tục phát huy các hoạt động vốn là thế mạnh của Ngân hàng, phản ứng linh hoạt với thị trường, cung cấp các sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tăng hiệu quả hoạt động huy động vốn, cho vay.

Thực hiện mạnh mẽ hơn các chính sách động viên vật chất tinh thần, tạo ra động lực khuyến khích cho cán bộ nhân viên trong việc phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch được giao của cả PGD thông qua việc cải tiến chế độ lương, thưởng, phúc lợi... Chú trọng phát triển nguồn nhân lực, thực hiện công tác tuyển dụng và đào tạo có chất lượng, hiệu quả.

- *Định hướng phát triển trung và dài hạn*

Phát triển PGD từng bước trở thành Chi nhánh ngân hàng tiên tiến, hiện đại, hoạt động trên các lĩnh vực: phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng; ngân hàng đầu tư và các hoạt động tài chính tiền tệ khác... trên cơ sở ứng dụng nền tảng công nghệ ngân hàng hiện đại, áp dụng các chuẩn mực NHTMCP ACB đối với việc quản trị ngân hàng, đặc biệt là quản trị rủi ro. Trong đó, hoạt động ngân hàng phục vụ song song giữa dân cư và các doanh nghiệp trên địa bàn để phát triển mạnh hơn nữa.

Có ý kiến đề xuất với NHTMCP ACB về việc mở rộng mạng lưới hoạt động của Chi nhánh bằng việc thành lập thêm các phòng giao dịch tại các địa phương.

Tiếp tục hoàn thiện cơ chế chính sách, công tác quản trị điều hành, nâng cao chất lượng hoạt động của toàn PGD, cơ cấu lại mô hình tổ chức, đồng thời nâng cao chất lượng công tác đào tạo và bồi dưỡng cán bộ để nhanh chóng đào tạo nhân sự có chất lượng đáp ứng nhu cầu phát triển của PGD.

- *Kế hoạch trong tương lai*

Chi nhánh đưa ra định hướng phát triển trong thời gian tới sẽ có những

giải pháp phù hợp nhằm nâng cao năng lực, mở rộng hoạt động kinh doanh, bám sát phương hướng mục tiêu phát triển của toàn ngành, phấn đấu đạt các mục tiêu kế hoạch NHTMCP ACB – Hà Nội giao, đảm bảo nâng cao đời sống người lao động, thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ với nhà nước, góp phần vào thành công chung của PGD và của toàn hệ thống. Thực hiện và đạt mục tiêu dựa trên nền tảng cốt lõi (tam giác chiến lược): năng lực tài chính - nhân sự - công nghệ.

- **Các chỉ tiêu tăng trưởng cụ thể trong năm 2016 tới đây:**

- Tổng nguồn vốn huy động tăng 8% so với năm 2015.
- Tổng dư nợ tăng 15% so với năm 2015.
- Thu tiền lãi vay đạt từ 90% trở lên trên số lãi phải thu.
- Nợ xấu giảm xuống mức dưới 2% trên tổng dư nợ.
- Thu dịch vụ tăng 20% so với năm 2015.
- Trích lập dự phòng rủi ro và thu hồi nợ tồn đọng sau xử lý đạt kế hoạch Ngân hàng Thành phố giao.
- Tiếp tục hoàn thiện và tổ chức phương án thu thập đến nhóm người lao động, phân công trách nhiệm rõ ràng đối với từng cán bộ, viên chức để giao khoán công việc phù hợp hiệu quả.
- Tiếp tục thực hiện thay đổi vị trí cán bộ để hạn chế rủi ro trong giao dịch.

3.2. Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – PGD Thanh Nhàn – Chi nhánh Hà Nội

- Xuất phát từ mục tiêu tổng quát của chiến lược phát triển kinh tế mà các kỳ họp Quốc Hội đã đặt ra trong những năm tới: Xây dựng nước ta thành một nước công nghiệp có cơ sở vật chất – kỹ thuật hiện đại, cơ cấu kinh tế hợp lý, quan hệ sản xuất tiên bộ, phù hợp với trình độ phát triển của lực lượng sản xuất, đời sống vật chất tinh thần cao, quốc phòng – an ninh vững chắc, dân giàu nước mạnh, xã hội công bằng văn minh, xây dựng thành công chủ nghĩa xã hội, thực hiện đầy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá, phát triển kinh tế nhiều thành phần.

- Xuất phát từ định hướng phát triển của NHTMCP ACB Việt Nam: giữ vững vị thế là một trong những NHTMCP lớn nhất Việt Nam, giữ vai trò khá quan trọng trong cung ứng vốn cho nền kinh tế, luôn nỗ lực cao nhất để đáp ứng

sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, phục vụ nhiệm vụ tăng trưởng kinh tế, ổn định tiền tệ. Từng bước xây dựng NHTMCP ACB Việt Nam trở thành một Ngân hàng mạnh toàn diện để nhanh chóng hội nhập với các Ngân hàng trong khu vực và Thế Giới.

- Xuất phát từ định hướng chiến lược huy động vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam:

+ Coi nguồn vốn trong nước là quyết định, vốn ngoài nước là quan trọng.

+ Đa dạng hoá các hình thức huy động vốn. Có biện pháp để nâng tỷ trọng vốn tiền gửi có kỳ hạn của các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế, đồng thời tăng lượng vốn huy động từ các tầng lớp dân cư.

+ Coi trọng huy động vốn dài hạn, trung hạn thông qua phát hành kỳ phiếu, trái phiếu trung, dài hạn (trong nước và ngoài nước).

+ Gắn chiến lược huy động vốn với sử dụng vốn.

+ Đổi mới phong cách phục vụ.

+ Tăng cường chính sách lãi suất linh hoạt đối với khách hàng.

+ áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt đối với khách hàng.

- Định hướng phát triển nguồn vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thanh Nhàn - Chi nhánh Hà Nội trong thời gian tới.

- Tiếp tục hoàn thiện các biện pháp khơi tăng nguồn vốn. Trong đó nguồn vốn trong nước là quyết định, nguồn vốn từ bên ngoài là quan trọng.

- Tích cực huy động nguồn vốn mới trong nước bằng cách:

+ Tiếp tục triển khai việc mở tài khoản cá nhân. Theo đánh giá của các chuyên gia kinh tế hàng đầu Việt Nam và trên thực tế đã mách bảo rằng: Nguồn vốn có thể khai thác được trong dân cư còn rất lớn, mãi mãi. Vì vậy phát triển tài khoản tiền gửi cá nhân không những làm tăng khả năng thu nạp vốn nhàn rỗi từ trong tầng lớp dân cư, mà còn tạo điều kiện để thanh toán không dùng tiền mặt, áp dụng các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt, áp dụng các công cụ thanh toán hiện đại. tuy nhiên, việc chuyển đổi nhận thức từ thói quen lâu nay dân chúng chỉ “thích” sử dụng, chi tiêu tiền mặt, bằng việc mở tài khoản cá nhân để giao dịch, thanh toán tại các tổ chức tín dụng thông qua các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt, nhất thiết phải có thời gian để dân cư tiếp cận, làm quen dần, thấy được những tiện ích mới trong thanh toán như an toàn, thuận lợi, nhanh chóng, có lợi,... Vì vậy, PGD Thanh Nhàn cần có những biện pháp khuyến khích mọi người dân mở tài khoản tại Ngân hàng để tập hợp được những

khoản tiền nhàn rỗi của dân cư vào tài khoản. Tạo lập thói quen sử dụng dịch vụ Ngân hàng trong hoạt động giao dịch, mua bán, thanh toán, thu hút khách hàng và nâng cao uy tín của chi nhánh.

+ Mở rộng mạng lưới huy động vốn nhất là ở những vùng mới thành lập.

+ Áp dụng linh hoạt rộng rãi mọi hình thức để huy động vốn trong dân cư. Tăng cường huy động vốn cho nền kinh tế, trước hết là đủ vốn trung dài hạn cho đầu tư phát triển, để phục vụ những dự án mũi nhọn của thành phố, nâng cao một bước về chất lượng hoạt động trong điều kiện, tình hình mới, đảm bảo chắc chắn về khả năng thanh khoản. Mở rộng việc phát hành kỳ phiếu nhất là loại có kỳ hạn lớn hơn một năm để huy động vốn trung hạn.

+ Tập trung khai thác nguồn tiền gửi có tính chất ổn định lâu dài.

+ Có chiến lược khách hàng đúng đắn: Là chiến lược thu hút nhiều khách hàng mới và duy trì mối quan hệ với các khách hàng cũ, khách hàng trong lĩnh vực nông nghiệp, kể cả các doanh nghiệp vừa và nhỏ để có chính sách phù hợp nhằm huy động được nhiều nguồn lực trong xã hội. Tiếp tục mở rộng khách hàng và thực hiện cho vay khép kín cả vốn ngắn, trung và dài hạn. Xây dựng “hàng rào” xung quanh, thắt chặt hơn nữa mối quan hệ giữa khách hàng với Ngân hàng mình, đảm bảo lợi ích của cả Ngân hàng và khách hàng. Cần có những chính sách ưu đãi và khuyến khích vật chất đối với những khách hàng lớn, sắp xếp kinh doanh có hiệu quả để vừa có thị trường đầu tư vốn, vừa thu hút được khách hàng và có khả năng khai thác được những nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi. Mở thêm hoạt động dịch vụ mới: Tư vấn đầu tư, tư vấn về tài chính, tư vấn về pháp luật...

3.3. Các giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân Thương Mại Cổ Phần Á Châu– Chi nhánh Hà Nội – PGD Thanh Nhàn

3.3.1. Đa dạng hóa các hình thức huy động tiền gửi

Đa dạng hóa chính là phát triển sản phẩm mới để mở thị trường mới. Là một PGD nhỏ trên cơ sở củng cố, hoàn thiện các sản phẩm hiện có, PGD cần đưa ra, đẩy mạnh, phát triển các sản phẩm dịch vụ mới. Tùy theo từng tiêu thức đối tượng khách hàng hay chiến lược phát triển khách hàng mà PGD nghiên cứu đưa ra những sản phẩm tiền gửi khác nhau

Căn cứ thực hiện: qua những mặt hạn chế thứ nhất, thứ hai, thứ ba và thứ tư trang 63, 64 tác giả nhận thấy nguồn huy động vốn tiền gửi chưa ổn định. Theo bảng 2.10 cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo đối tượng trang 49 còn chỉ ra được ngân hàng chưa làm tốt công tác huy động tiền gửi từ dân cư. Tiền

gửi dân cư chiếm 47,51% trên tổng thể vào năm 2013 và có xu hướng giảm. năm 2015 giảm còn 44,76%. PGD cần chú trọng hơn đến nhóm khách hàng dân cư và đẩy mạnh công tác huy động nguồn tiền gửi trung và dài hạn để nguồn tiền gửi huy động tăng trưởng hài hòa và ổn định.

Nội dung thực hiện:

➤ Về chiến lược phát triển khách hàng

Dựa vào đặc điểm của địa bàn là đông dân cư, PGD cần đưa ra những sản phẩm tiền gửi nhằm thu hút lượng tiền gửi từ dân cư. Khoản tiền này phụ thuộc chủ yếu vào khả năng phân tích thị trường cũng như việc đưa ra quyết định của người gửi tiền. Trong bối cảnh nền kinh tế biến động khó lường, người dân thường đo lường giá trị hàng hóa bằng vàng hay ngoại tệ mạnh. PGD nên đưa ra sản phẩm gửi tiền tiết kiệm bằng VND bảo đảm bằng ngoại tệ mạnh (USD)... Ngoài ra, PGD cần nghiên cứu, phân tích tâm lý, đưa ra các sản phẩm đáp ứng nhu cầu của khách hàng như tiết kiệm du học, tiết kiệm hưu trí, tiết kiệm nhân thọ... Bên cạnh việc chú trọng thu hút tiền gửi từ dân cư, PGD cần chú trọng thu hút tiền gửi từ các tổ chức kinh tế. Tuy việc sử dụng vốn trong loại tiền gửi này không cao và thường biến động, nhưng đây là loại tiền gửi động có lãi suất thấp, góp phần làm giảm lãi suất bình quân đầu vào, chi phí trả lãi tiền gửi thấp.

➤ Về đối tượng khách hàng

Đối với khách hàng là thể nhân, 1 cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự thì ngoài những giải pháp đã thực hiện ở trên, PGD cần cần đa dạng hoá về kỳ hạn tiền gửi. Hiện nay, PGD đã có các sản phẩm huy động ngắn hạn theo tuần. Để đáp ứng nhiều hơn nhu cầu của khách hàng, PGD cần đưa ra các hình thức huy động từ tiền gửi tiết kiệm theo lẻ ngày, lẻ tuần: 5 tuần, 6 tuần, 7 tuần...

Đối với khách hàng là các doanh nghiệp, loại khách hàng này khá bận rộn, tiền trong tài khoản chủ yếu dùng để thanh toán, luân chuyển thường xuyên. Họ quan tâm đến các tiện ích của dịch vụ hơn là lãi suất. Để thu hút tối đa nguồn tiền gửi, PGD có thể thiết lập một đội ngũ cán bộ chuyên nhận tiền gửi ngay tại doanh nghiệp nếu doanh nghiệp có yêu cầu. Hình thức này có thể làm chi phí tăng ở một mức độ nhất định, đổi lại ngân hàng lại hút số dư tiền gửi lớn

Dự kiến kết quả đạt được: Đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng về cả VNĐ lẫn ngoại tệ. Tập trung đẩy mạnh được nguồn vốn trung và dài hạn giúp PGD dễ dàng hơn trong việc sử dụng và đầu tư vốn tiền gửi huy động mang lại lợi nhuận cao cho Ngân hàng. Giải pháp này còn làm thuận lợi cho công tác huy động vốn cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc chọn lựa các hình

thức đầu tư phù hợp. Bằng cách đa dạng hóa các hình thức huy động vốn này giúp cho PGD luôn phát triển ổn định.

3.3.2. chính sách lãi suất linh hoạt

Bảng lãi suất của ngân hàng ACB so với một số ngân hàng khác trên địa bàn

Ngân hàng	KK H	1 tháng	2 tháng	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	18 tháng	24 tháng
ACB	0.3	4.4	4.4	4.8	5.5	5.6	6.2	-	6.5
Agribank	1	4.5	4.8	5.2	5.8	5.8	6.0	6.5	6.8
Sea bank	-	5.1	5.2	5.25	5.8	6.2	6.8	6.85	6.89
Vietcombank	0.3	4.5	4.8	3.5	5.4	5.4	6.5	-	6.5
MB	0.3	4.8	4.9	5.2	5.7	5.65	7.2	-	7.2
Ocean bank	0.8	4.9	5	5.1	6	6.4	7.2	7.2	7.3

(Nguồn: lãi suất Ngân Hàng, ngày 18/10/2016)

Căn cứ thực hiện: Thông qua bảng lãi suất trên tác giả nhận thấy chính sách lãi suất của PGD vẫn chưa linh hoạt. lãi suất tiền gửi không kì hạn (0.3%/năm) quá thấp so với Agribank và Ocean bank (1% và 0.8%) . Nguồn tiền gửi không kì hạn rất khó để ngân hàng đưa ra quyết định đầu tư kinh doanh vì khách hàng có thể rút bất cứ lúc nào. Nó phụ thuộc vào quyết định của người gửi tiền. Tiếp đến lãi suất nguồn tiền gửi trung và dài hạn thấp hơn ngân hàng khác. Nguồn vốn trung và dài hạn là nguồn vốn mà ngân hàng phải tích cực đẩy mạnh để sử dụng cho việc đầu tư kinh doanh. Theo bảng 2.12 cơ cấu nguồn tiền gửi phân theo kỳ hạn trang 55 tác giả nhận thấy nguồn tiền gửi trung và dài hạn vẫn ở mức thấp tổng tiền gửi có kỳ hạn từ 12-24 tháng và trên 24 tháng mới chỉ chiếm 16,99% ở năm 2015. Điều này đòi hỏi PGD phải đưa ra chính sách lãi suất phù hợp để thúc đẩy nguồn tiền gửi trung và dài hạn này.

Nội dung thực hiện:

Do tầm quan trọng của lãi suất mà việc xây dựng chính sách lãi suất được đặt lên hàng đầu. Hiện nay, các nhà quản lý đang phải đối mặt với những khó khăn trong việc định giá các dịch vụ có liên quan đến tiền gửi - nguồn vốn quan trọng nhất của ngân hàng. Một mặt ngân hàng phải đưa ra mức lãi suất đủ lớn để có thể thu hút khách hàng gửi tiền vào ngân hàng. Mặt khác, ngân hàng phải cố gắng không trả lãi quá cao để đảm bảo lợi nhuận cho ngân hàng. Ngày nay sự cạnh tranh gay gắt trong thị trường, các dịch vụ tài chính càng làm cho vấn đề

nêu trên phức tạp hơn vì cạnh tranh có xu hướng làm tăng chi phí trả lãi tiền gửi, trong khi làm giảm thu nhập dự kiến của ngân hàng. Một chính sách lãi suất được coi là hợp lý khi nó thoả mãn các yêu cầu sau:

- Có thể giúp ngân hàng huy động được đủ nguồn vốn cho hoạt động và đảm bảo cơ cấu vốn hợp lý.
- Đảm bảo tính cạnh tranh
- Đảm bảo lợi nhuận hợp lý cho ngân hàng
- Phù hợp với chính sách lãi suất của NHTW và xu hướng thay đổi lãi suất trên thị trường.

Tại PGD Thanh Nhân đang tìm mọi biện pháp để tăng cường nguồn vốn huy động do đó ngân hàng nên áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt.

Dự kiến kết quả đạt được: chính sách lãi suất linh hoạt giúp thu hút được nhiều khách hàng đến với PGD hơn. Tăng tính cạnh tranh của PGD với các ngân hàng khác. Song bên cạnh đó không làm tăng mức chi phí trả lãi tiền gửi lên quá cao để đảm bảo cho hoạt động bền vững của ngân hàng. Đặc biệt giải pháp này giúp đẩy mạnh nguồn tiền gửi trung và dài hạn làm quy mô và cơ cấu vốn tăng trưởng ổn định, hợp lý.

3.3.3. Phát triển hệ thống dịch vụ

Căn cứ thực hiện: Dựa theo các sản phẩm tiền gửi hiện có tại PGD mục 1.2.2 Cơ cấu vốn tiền gửi trang 11 và giải quyết hạn chế thứ ba trang 64 tác giả thấy: Ngày nay các ngân hàng luôn chú ý phát triển các dịch vụ và tỷ trọng thu nhập từ hoạt động dịch vụ ngày càng tăng trong tổng thu nhập của ngân hàng. Các dịch vụ của ngân hàng luôn được đổi mới do áp dụng khoa học kỹ thuật, công nghệ mới, thông qua hoạt động cung ứng các dịch vụ cho khách hàng, ngân hàng sẽ nắm bắt được những thông tin về khách hàng, nguồn vốn của khách hàng, biết được lúc nào khách hàng thừa hay thiếu vốn để có biện pháp giúp đỡ. Phát triển hệ thống dịch vụ là một phần để PGD thu hút khách hàng không những thu hút nguồn tiền gửi mà còn cho các nghiệp vụ khác của ngân hàng.

Nội dung thực hiện:

Trong thời gian tới PGD Thanh Nhân có thể xem xét hoàn thiện và đưa ra các dịch vụ sau:

- Phát triển và hoàn thiện dịch vụ thanh toán, chuyên tiền
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ bảo lãnh

- Dịch vụ bảo quản giấy tờ, tài sản cho khách hàng...

Phát triển dịch vụ đem đến nhiều tiện ích làm gia tăng việc thu hút khách hàng đến gửi tiền. Hiện nay, rất nhiều các NHTM bước vào cạnh tranh mới về phát triển dịch vụ. Vì vậy, PGD cũng quan tâm phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng.

Việc phát triển dịch vụ thẻ cũng là yêu cầu cấp thiết cần đặt ra đối với PGD. Lượng tiền mặt trong lưu thông ngoài hệ thống ngân hàng hiện nay là rất lớn. Để thu hút nguồn tiền này, PGD nên mở các đợt miễn phí phát hành thẻ, tiến hành lắp đặt các máy ATM, POS ở các trung tâm thương mại lớn, các siêu thị, khu vực đông dân cư thuận tiện cho việc khách hàng đến rút tiền... Bên cạnh đó, PGD cần phải gia tăng tiện ích đi kèm khi sử dụng thẻ ATM như việc sử dụng thẻ để thanh toán trong siêu thị, thanh toán xăng dầu... Điều này sẽ dần dần hình thành thói quen thanh toán không dùng tiền mặt của khách hàng. Khi đó, họ sẽ nhận thấy được lợi ích khi sử dụng dịch vụ này như dùng thẻ để chi trả một khoản tiền lớn mà không cần phải mang tiền theo, không sợ rủi ro khi mất cắp tiền, việc thanh toán lại nhanh chóng, an toàn, bảo mật. Như vậy, số lượng thẻ gia tăng đồng nghĩa với việc ngân hàng có thể thu hút một lượng lớn tiền gửi thanh toán, với chi phí rẻ.

Dự kiến kết quả đạt được: làm hoàn thiện, đa dạng hơn các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng nhằm cung cấp các dịch vụ tốt nhất cho khách hàng, làm thỏa mãn yêu cầu của khách hàng dần chiếm được lòng tin và sự ưu ái của khách hàng dành cho PGD. Đồng thời khẳng định chất lượng hoạt động của PGD luôn đi đầu về cả chất lượng cũng như số lượng.

- Phát triển và hoàn thiện dịch vụ thanh toán, chuyển tiền.
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ bảo lãnh
- Dịch vụ bảo quản giấy tờ, tài sản cho khách hàng...

3.3.4. Tăng cường hoạt động truyền thông Marketing ngân hàng

Căn cứ thực hiện: Dựa theo những mặt còn hạn chế tác giả thấy: Để hoạt động huy động tiền gửi được hiệu quả, trước hết hoạt động truyền thông Marketing của ngân hàng phải được tiến hành thường xuyên, liên tục và được duy trì trong một thời gian dài. Nhằm đưa những thông tin cần thiết đến với khách hàng nhanh nhất và chính xác nhất. Thu hút được sự quan tâm của khách hàng làm tăng cao nguồn vốn huy động. Bên cạnh đó, PGD cần phải thực hiện đồng thời các giải pháp sau:

Nội dung thực hiện:

Thứ nhất, PGD cần tích cực đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về hoạt động dịch vụ sản phẩm mới: treo băng rôn, áp phích quảng cáo, quảng cáo trên đài phát thanh, tờ rơi... Đây là hình thức quảng bá hình ảnh, xây dựng thương hiệu của ngân hàng. Các công cụ truyền tin được sử dụng trong quảng cáo có chi phí thấp nhưng thu hút được một lượng khách hàng lớn bởi địa bàn quảng cáo rộng.

Thứ hai, PGD cần tổ chức các chương trình khuyến mại khác nhau đem lại lợi ích thiết thực và hấp dẫn khách hàng như khuyến mại mở thẻ ATM miễn phí tại các điểm giao dịch, tặng quà cho khách hàng trong những dịp giới thiệu sản phẩm, dịch vụ mới...

Ngoài ra, PDG cần có đội ngũ nhân viên làm Marketing chuyên nghiệp, làm tốt công tác phân đoạn thị trường để từ đó tiếp cận, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến từng khách hàng. Bên cạnh đó, PGD cũng cần chú trọng công tác Marketing nội bộ, đặc biệt là những nhân viên giao dịch, những người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Chính tác phong làm việc, thái độ phục vụ của nhân viên mới là phương thức quảng cáo tốt nhất, chi phí thấp nhất để gây ấn tượng tốt về ngân hàng của khách hàng.

Dự kiến kết quả đạt được: Mang PGD đến gần hơn với mọi đối tượng từ dân cư cho đến các doanh nghiệp...Để PGD Thanh Nhàn không còn xa lạ với người dân khu vực. Đồng thời giúp người dân nắm bắt nhanh chóng được những thông tin bổ ích liên quan đến chi nhánh như: Tăng mức lãi suất tiền gửi hay các chương trình dự thưởng, đổi quà...

3.3.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Căn cứ thực hiện: Theo mục 2.1.2.1. mô hình hoạt động trang 27 tác giả thấy: Đối với mỗi NHTM uy tín quyết định đến sự thành công hay thất bại trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Khi ngân hàng thực sự có uy tín, tạo được lòng tin với khách hàng thì khách hàng mới biết đến và sử dụng các dịch vụ của ngân hàng một cách thường xuyên và liên tục. Điều làm nên uy tín của ngân hàng là yếu tố nguồn nhân lực. Một ngân hàng với đội ngũ nhân viên nhanh nhẹn nhiệt tình, làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả. Giải quyết được hạn chế thứ sáu này giúp ngân hàng nâng cao được vị thế trong hệ thống ngân hàng thành phố góp phần nâng cao chất lượng huy động vốn tạo niềm tin vững chắc cho khách hàng.

Nội dung thực hiện:

Trong doanh nghiệp, nhân tố con người luôn là chủ thể, là nhân tố đóng vai trò quyết định sự thành bại của mỗi doanh nghiệp. Đặc biệt, với ngân hàng với tính đặc thù là hoạt động kinh doanh hàng hóa đặc biệt với tính rủi ro cao, nhân tố con người là chất lượng cán bộ nói riêng và cán bộ thuộc lĩnh vực tài chính – ngân hàng lại càng đóng vai trò quan trọng. Việc hội nhập sâu vào nền kinh tế thế giới hiện nay đã buộc PGD cần phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Thực hiện tiến hành đào tạo mới và đào tạo lại cán bộ. Chú trọng công tác đào tạo cán bộ, có chế độ đãi ngộ hợp lý đối với cán bộ sẽ đem lại thành công trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và công tác huy động vốn nói riêng.

Dự kiến kết quả đạt được: 100% cán bộ nhân viên PGD sử dụng thành thạo tin học, ngoại ngữ, sử dụng thành thạo các phần mềm mới một cách chính xác và nhanh chóng. Nâng cao trình độ cán bộ nhân viên ngân hàng, tập huấn và bổ sung kiến thức hàng tháng. Cán bộ nhân viên có trình độ đại học hoặc trên đại học.

3.4. Một số kiến nghị để thực hiện giải pháp

- Với những thành tựu kinh tế đạt được trong những năm đổi mới cùng với đó là sự phát triển của PGD và lòng tin của khách hàng đối với Ngân hàng được củng cố một bước, cơ hội huy động vốn của PGD càng có cơ hội tăng trưởng. Tuy nhiên để hoạt động này ngày càng có hiệu quả, tác giả xin có một số đề xuất sau:

3.4.1. Kiến nghị đối với Nhà nước

- Nhà nước cần hoàn thiện môi trường pháp lý, tạo lập môi trường tâm lý xã hội ổn định, phát triển thị trường chứng khoán... Hoàn chỉnh hệ thống pháp luật đồng bộ đảm bảo các quyền lợi chính đáng của Ngân hàng, môi trường pháp lý ổn định để tạo điều kiện Ngân hàng cho vay, vừa đáp ứng được nhu cầu về cung cấp vốn cho đầu tư phát triển vừa đảm bảo được an toàn vốn của Ngân hàng. Tạo lập môi trường pháp lý ổn định sẽ thu hút được khách hàng tin tưởng quay trở lại với Ngân hàng. Chính phủ cần tạo lòng tin đối với người dân để họ tin tưởng vào các biện pháp của Chính phủ sẽ đưa nền kinh tế của chúng ta đi lên, đẩy lùi lạm phát, đẩy lùi tình trạng mất giá đồng tiền.

3.4.2. Kiến nghị đối với chính quyền địa phương

- Có biện pháp đẩy nhanh tiến độ thi công của các công trình xây dựng đường giao thông tạo điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của quận.
- Tạo điều kiện pháp lý thuận lợi cho các doanh nghiệp mới thành lập, có chính sách hỗ trợ phát triển du lịch ở địa phương.
- Ủy ban nhân dân quận và các cấp ban ngành cần có nhiều chính sách quy hoạch vùng kinh tế trọng điểm, tạo hành lang pháp lý thông thoáng nhằm thu hút nhiều nhà đầu tư. Đây là cơ sở để phát triển kinh tế địa phương, tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của hoạt động ngân hàng.
- Các cấp chính quyền cần có nhiều chính sách hỗ trợ, phối hợp chặt chẽ với người dân khai thác tối đa tiềm năng du lịch của địa phương và khuyến khích đẩy mạnh việc phát triển kinh doanh các ngành thương mại, dịch vụ.

3.4.3. Kiến nghị đối với NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhàn – Chi nhánh Hà Nội

Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam là cơ quan quản lý trực tiếp Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thanh Nhàn – Chi nhánh Hà Nội. Để giúp PGD thuận lợi hơn trong kế hoạch kinh doanh của mình, em xin có các kiến nghị sau:

+ Đề nghị Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam cần đầu tư thích đáng cho việc nghiên cứu những vấn đề chiến lược kinh doanh lâu dài của toàn hệ thống. Sớm đưa ra các dự báo khoa học hỗ trợ và tạo mọi điều kiện cho PGD chủ động hơn trong kinh doanh. Trong trường hợp phải xử lý những yêu cầu cấp bách cần có cơ chế thỏa đáng đảm bảo công bằng giữa các chi nhánh (vấn đề lãi suất điều vốn). + Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam cần nghiên cứu tận dụng vị thế của Hội sở chính tìm kiếm những dự án lớn, dành quyền ngân hàng đầu mối trong cho vay hợp vốn để tạo điều kiện cho PGD phát triển khách hàng.

+ Sớm có văn bản hướng dẫn, xử lý cho vay đối với các doanh nghiệp đang được cổ phần hoá.

+ Có chế độ thưởng phạt hợp lý đối với bộ phận làm công tác huy động vốn trong các thời kỳ huy động kỳ phiếu, trái phiếu.

KẾT LUẬN

Mỗi nền kinh tế vận hành và phát triển đều dựa trên các yếu tố sản xuất bao gồm lao động, vốn, đất đai và công nghệ, công tác quản lý, trong đó vốn là yếu tố cực kì quan trọng cho sự phát triển kinh tế xã hội. Và một trong những biện pháp tăng cường nguồn vốn trong nước và thu hút nguồn vốn nhân rỗi trong dân cư là hoạt động huy động vốn của các Ngân hàng thương mại.

Sau một thời gian thực tập, tác giả nhận thức được phần nào vai trò quan trọng của hoạt động huy động tiền gửi đối với ngân hàng và nền kinh tế. Qua phân tích, đánh giá thực trạng cho thấy thời gian qua hệ thống mạng lưới huy động vốn tại NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhàn – Chi Nhánh Hà Nội ngày càng được củng cố, ổn định và mở rộng, trang thiết bị công nghệ hiện đại, PGD đã từng bước đa dạng hóa các hình thức huy động tiền gửi về thời hạn và mức lãi suất để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng giao dịch với PGD. Do đó đã thu hút được nhiều nguồn nhân rỗi trong dân cư. Tuy nhiên bên cạnh đó do tình hình kinh tế khó khăn, lãi suất trần huy động giảm, PGD còn một số hạn chế trong công tác huy động vốn dài hạn dẫn đến không đáp ứng đủ nhu cầu cho vay.

Vì vậy trong thời gian tới để tiếp tục đáp ứng nhu cầu của các thành phần kinh tế, chi nhánh cũng cần có sự giúp đỡ của các cơ quan chức năng trong việc tạo lập môi trường kinh tế vĩ mô thuận lợi. Hơn nữa, PGD cần cần có chính sách đặc biệt mở rộng thêm hoạt động huy động vốn và phát hành trái phiếu để thu hút nguồn vốn tiền gửi dài hạn nhằm thực hiện tốt nghiệp vụ cung ứng vốn.

Hoàn thành bài khóa luận này, tác giả mong muốn góp một phần nhỏ bé của mình vào việc nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi đối với sự phát triển của tại NHTMCP ACB – PGD Thanh Nhàn – Chi Nhánh Hà Nội. Tuy nhiên là một sinh viên thực tập chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế nên bài khóa luận sẽ không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế nhất định. Do đó, rất mong nhận được ý kiến đóng góp của thầy cô và cán bộ nhân viên trong PGD ngân hàng để bài khóa luận được hoàn chỉnh hơn và phát huy được hiệu quả thiết thực.

Xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình Phân tích tài chính doanh nghiệp – Học viện Tài chính
2. Giáo trình Ngân hàng thương mại – PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn
3. Giáo trình Quản trị Ngân hàng thương mại – Học viện Tài chính
4. Cẩm nang huy động vốn ACB
5. Luật các Tổ chức tín dụng Việt Nam năm 2010
6. Tạp chí thông tin ACB Việt Nam
7. Các website: <http://vanban.chinhphu.vn> www.acb.com.vn
www.luanvan.net