

**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 : Nguyễn Thị Thanh Hương**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trần Thị Lan**

**HẢI PHÒNG - 2012**

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

-----

**TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN  
TẠI QUỸ TIẾT KIỆM TECHCOMBANK NGÃ  
SÁU**

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

**Sinh viên : Nguyễn Thị Thanh Hương  
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trần Thị Lan**

**HẢI PHÒNG - 2012**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là Khóa luận nghiên cứu của riêng tôi. Mọi số liệu đều xuất phát từ tình hình thực tế tại Ngân hàng.

(Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu)

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan này.

Hải Phòng, ngày 25 tháng 6 năm 2012

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Thanh Hương

## LỜI NÓI ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Với mục tiêu mà Đảng và Nhà nước ta đặt ra cho đến năm 2020 là phải hoàn thành nhiệm vụ công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước, đưa Việt Nam từ một nước nông nghiệp trở thành một nước công nghiệp tiên tiến.

Để thực hiện được mục tiêu này thì vốn là một trong những yếu tố rất quan trọng, vốn là điều kiện tiên đề cho mọi hoạt động sản xuất kinh doanh nói chung. Ở Việt Nam hiện nay, vốn đang trở thành một vấn đề cấp thiết cho quá trình tăng trưởng và phát triển nền kinh tế đất nước. Tuy nhiên để huy động được khối lượng vốn lớn từ nền kinh tế trong nước là một thách thức lớn đối với nền kinh tế Việt Nam nói chung và đối với hệ thống NHTM nói riêng. Trong điều kiện thị trường chứng khoán phát triển chưa tương xứng với nhu cầu rất lớn của nền kinh tế thì quá trình nhận và điều chuyển vốn trên thị trường chủ yếu được thực hiện thông qua hệ thống NHTM. NHTM với việc nắm giữ khoảng 80% tài sản có trong hệ thống ngân hàng đã cung cấp một lượng vốn lớn để đáp ứng nhu cầu trong sản xuất kinh doanh, góp phần tăng trưởng và phát triển kinh tế đất nước.

Thực tế tại các ngân hàng vốn tự có chỉ chiếm một tỉ lệ nhỏ còn lại là vốn huy động, vốn đi vay và vốn khác. Trong đó vốn huy động luôn chiếm tỉ trọng lớn nhất và ổn định nhất. Tại Việt Nam việc huy động vốn (khai thác lượng tiền tạm thời nhàn rỗi trong công chúng, hộ gia đình, của các tổ chức kinh tế - xã hội hay các TCTD khác) của NHTM còn nhiều bất hợp lý. Điều này dẫn tới chi phí vốn cao, quy mô không ổn định, việc tài trợ cho các danh mục tài sản không còn phù hợp với quy mô, kết cấu từ đó làm hạn chế khả năng sinh lời, buộc ngân hàng phải đối mặt với các loại rủi ro... Do đó, việc tăng cường huy động vốn từ bên ngoài với chi phí hợp lý và sự ổn định cao là yêu cầu ngày càng trở nên cấp thiết và quan trọng.

Bên cạnh đó mỗi ngân hàng đều chịu áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng khác. Một ngân hàng muốn tồn tại và phát triển được thì cần phải có một lượng vốn dồi dào để đáp ứng nhu cầu kinh doanh của mình. Như vậy công tác huy động



vốn của ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế nói chung và trong hoạt động của ngân hàng nói riêng.

Việc nghiên cứu, phân tích tình hình huy động tiền gửi, tìm hiểu quá trình kinh doanh để có những phương án huy động tiền gửi ngày càng đạt kết quả tốt hơn là hết sức cần thiết. Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu trực thuộc chi nhánh Techcombank Hải Phòng với chức năng chủ yếu là huy động tiền gửi, tăng cường nguồn vốn huy động cho chi nhánh chính, góp phần điều hòa vốn trong hệ thống. Do vậy công tác huy động vốn đạt hiệu quả cao luôn được ngân hàng quan tâm. Vì lý do này em xin chọn đề tài: "***Tăng cường công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu***".

## **2. Mục đích nghiên cứu của đề tài**

- Hệ thống hóa lý luận về hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại.
- Tìm hiểu và đánh giá thực trạng huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu.
- Đề xuất giải pháp và kiến nghị.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu của Khóa luận là hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại.
- Phạm vi nghiên cứu là phân tích, đi sâu nghiên cứu hoạt động huy động vốn của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu từ năm 2009 đến 2011.

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

Khóa luận sử dụng các phương pháp khoa học: Phương pháp duy vật biện chứng, phương pháp duy vật lịch sử, phương pháp chỉ số, phân tích, so sánh và tổng hợp, khái quát hoá và trừu tượng hoá. Sử dụng số liệu thống kê để luận chứng.

## **5. Kết cấu Khóa luận**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, khóa luận chia thành 3 chương:

*Chương I : Những vấn đề cơ bản về hoạt động vốn của Ngân hàng thương mại.*

*Chương II: Thực trạng công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu.*

*Chương III: Một số giải pháp nhằm tăng cường công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu.*

# CHƯƠNG 1

## NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. Khái quát chung về NHTM

#### 1.1.1. Định nghĩa

Hiện nay, tuy khái niệm về NHTM ở mỗi nước có đặc điểm khác nhau nhưng đều thống nhất coi NHTM là doanh nghiệp chuyên kinh doanh tiền tệ và cung ứng những dịch vụ tài chính cho nền kinh tế, là một trong những tổ chức tài chính trung gian, các tổ chức tài chính trung gian này gọi chung là các định chế tài chính có chức năng giống nhau là dẫn vốn từ nơi thừa vốn sang nơi thiếu vốn.

Ở Việt Nam, theo Điều 4 Luật các tổ chức tín dụng (số 47/2010/QH12) được Quốc hội thông qua ngày 16 tháng 06 năm 2010 có nêu: "*Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng có thể được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng theo quy định của Luật này. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng bao gồm ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác xã.*

*Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.*"

Từ những nhận định trên có thể thấy NHTM là một trong những định chế tài chính mà đặc trưng là cung cấp đa dạng các dịch vụ tài chính với nghiệp vụ cơ bản là nhận tiền gửi, cho vay và cung ứng các dịch vụ thanh toán. Ngoài ra, NHTM còn cung cấp nhiều dịch vụ khác nhằm thoả mãn tối đa nhu cầu về sản phẩm dịch vụ của xã hội.

#### 1.1.2. Đặc điểm của NHTM

*a, Hoạt động kinh doanh ngân hàng hàm chứa nhiều rủi ro*

- Rủi ro tín dụng:

Rủi ro tín dụng là khoản lỗ tiềm tàng vốn có được tạo ra khi ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng. Rủi ro tín dụng phát sinh trong trường hợp ngân hàng không thu được đầy đủ cả gốc và lãi của khoản cho vay, hoặc là việc thanh toán cả

gốc và lãi không đúng kỳ hạn. Trong thực tế, việc khách hàng không trả được nợ là việc có thể xảy ra bất cứ lúc nào và với bất cứ ai vì rất nhiều nguyên nhân khác nhau. Do vậy, rủi ro tín dụng là một rủi ro cố hữu mà bất cứ NHTM cũng gặp phải.

- Rủi ro lãi suất:

Rủi ro lãi suất là khoản lỗ tiềm tàng mà ngân hàng phải gánh chịu khi lãi suất thị trường có sự biến động. Nguyên nhân của rủi ro lãi suất là ngân hàng đã không có sự cân xứng giữa kỳ hạn và quy mô của tài sản và nguồn vốn nhạy cảm vốn lãi suất.

- Rủi ro thanh khoản:

Rủi ro thanh khoản là nguy cơ mất khả năng chi trả của ngân hàng khi khách hàng có nhu cầu rút tiền. Đối với các tổ chức tài chính nói chung, các NHTM nói riêng thì rủi ro thanh khoản có thể mang lại hậu quả nghiêm trọng bởi rủi ro thanh khoản có tính chất lan truyền, nếu những người gửi tiền nhận thấy ngân hàng gặp rắc rối về thanh khoản thì sẽ đồng loạt rút tiền ra khỏi ngân hàng.

- Rủi ro ngoại hối:

Rủi ro ngoại hối là khoản lỗ tiềm tàng mà ngân hàng phải gánh chịu khi duy trì các tài sản và nguồn vốn bằng ngoại tệ ở những kỳ hạn khác nhau.

- Rủi ro hoạt động ngoại bảng:

Các hoạt động ngoại bảng là các hoạt động không thuộc bảng cân đối tài sản của ngân hàng. Xuất phát từ tính chất của hoạt động này là ngân hàng thu được phí trong khi không phải sử dụng đến vốn kinh doanh nên đã khuyến khích các hoạt động ngoại bảng ngày càng phát triển. Tuy nhiên, điều này có thể đưa đến rủi ro cho ngân hàng. Ví dụ như, trong trường hợp ngân hàng cam kết bảo lãnh cho khách hàng để mua hàng hoặc để vay vốn hoặc nhằm mục đích nào đó, khi khách hàng không trả được nợ thì ngân hàng phải đứng ra hoàn trả nợ vay cho khách hàng. Trong trường hợp này ngân hàng gặp phải rủi ro, dù có thu được phí bảo lãnh thì khoản tiền đó cũng không đủ để bù đắp số tiền mà ngân hàng phải bỏ ra. Đây chính là rủi ro hoạt động ngoại bảng mà ngân hàng rất dễ gặp phải trong thực tiễn hoạt động kinh doanh của mình.

- Rủi ro công nghệ và hoạt động:

Rủi ro công nghệ phát sinh khi những khoản đầu tư cho phát triển công nghệ không tạo được khoản tiết kiệm trong chi phí đã dự tính khi mở rộng quy mô hoạt động.

Rủi ro hoạt động có mối liên hệ chặt chẽ với rủi ro công nghệ và có thể phát sinh bất cứ lúc nào nếu hệ thống công nghệ bị trục chặc hoặc là khi hệ thống hỗ trợ công nghệ bên trong ngừng hoạt động.

*b, Ngân hàng lấy đối tượng kinh doanh chính là tiền tệ.*

Ngân hàng là một tổ chức chuyên kinh doanh tiền tệ với đặc tính xã hội hóa cao, tính nhạy cảm cao với mọi thay đổi trong nền kinh tế. Đây chính là đặc điểm cơ bản phân biệt lĩnh vực kinh doanh ngân hàng so với các lĩnh vực kinh doanh khác. Giá cả trong kinh doanh ngân hàng chính là lãi suất. Sự vận động lên hoặc xuống của lãi suất bao hàm, ảnh hưởng đến rất nhiều mối quan hệ kinh tế – xã hội khác nhau. Sự biến động của lãi suất có tác dụng điều tiết cân bằng thị trường và là tín hiệu thông báo, hướng dẫn người sản xuất và người tiêu dùng trong các hành vi kinh tế của họ. Lãi suất cũng là một trong các yếu tố thu hút khách hàng đến với ngân hàng hiệu quả nhất. Do vậy, tất cả các NHTM trong thực tiễn hoạt động hàng ngày đều xây dựng cho mình biểu lãi suất hợp lý nhất để tăng sức cạnh tranh của ngân hàng mình trên thị trường.

*c, Nguồn vốn chủ yếu để các ngân hàng hoạt động kinh doanh chính là nguồn vốn huy động.*

Xuất phát từ chức năng thứ nhất của ngân hàng là: các NHTM là trung gian tài chính làm nhiệm vụ thu hút tiền gửi và tiết kiệm trong nền kinh tế các NHTM đã tạo ra được nguồn vốn khổng lồ để sử dụng cho hoạt động kinh doanh của mình. Đây là nguồn vốn dồi dào và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của ngân hàng. Đặc điểm của nguồn vốn này là tính ổn định của nó không cao và chủ yếu là ngắn hạn buộc các ngân hàng phải tính toán hợp lý để tạo thanh khoản cho ngân hàng.

*d, Kinh doanh ngân hàng là lĩnh vực kinh doanh mang tính hệ thống cao và phải chịu sự quản lý nghiêm ngặt của Nhà nước.*

Có thể nói, tình hình phát hành, lưu thông và giá trị của tiền tệ có ảnh hưởng

sâu rộng đến tổng thể nền kinh tế, hơn nữa đặc điểm của lĩnh vực kinh doanh ngân hàng là mang tính lan truyền, tính hệ thống cao hơn hẳn những lĩnh vực kinh doanh khác. Do đó, một mặt đòi hỏi phải có sự quản lý nghiêm ngặt của các cơ quan quản lý Nhà nước nhằm thực thi chính sách tiền tệ quốc gia, nhằm bảo vệ sự an toàn của hệ thống tài chính ngân hàng, bảo vệ quyền lợi của người gửi tiền và người đầu tư. Mặt khác, để bảo đảm an toàn trong hoạt động kinh doanh ngân hàng cũng như để có thể tạo ra các dịch vụ toàn diện cho ngân hàng, luôn đòi hỏi phải duy trì tính ràng buộc theo hệ thống trong quá trình hoạt động của các ngân hàng, bao gồm cả những ràng buộc về mặt kỹ thuật và về mặt tổ chức, có thể do các ngân hàng tự thiết lập hay do các yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước.

Tính hệ thống không chỉ đơn thuần là do yêu cầu có sự thống nhất về kỹ thuật nghiệp vụ trên phạm vi ngày càng rộng mà nó còn được bổ sung bởi nhu cầu phải hỗ trợ lẫn nhau giữa các ngân hàng về thanh khoản, vốn khả dụng, về chia sẻ rủi ro để đảm bảo sự an toàn của bản thân của cả hệ thống và nền kinh tế.

Hoạt động kinh doanh của các ngân hàng luôn được đặt trong một môi trường pháp lý nghiêm ngặt, bị chi phối rất mạnh bởi tác động của chính sách tài chính – tiền tệ quốc gia. Hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng có được ở mức độ nào cũng luôn là kết quả không chỉ những nỗ lực của bản thân ngân hàng đó mà còn lệ thuộc chặt chẽ vào khả năng liên kết của ngân hàng đó với các ngân hàng khác và với các thị trường tài chính.

### **1.1.3. Chức năng của NHTM**

#### **a. Chức năng trung gian tín dụng**

Đây là chức năng quan trọng nhất của NHTM. NHTM nhận tiền gửi và cho vay chính là đã thực hiện việc chuyển tiền tiết kiệm thành tiền đầu tư.

Những chủ thể dư thừa vốn cũng có thể trực tiếp đầu tư bằng cách mua các công cụ tài chính sơ cấp như: cổ phiếu, trái phiếu của doanh nghiệp hoặc chính phủ thông qua thị trường tài chính. Nhưng thị trường tài chính trực tiếp đôi khi không đem lại hiệu quả cao nhất cho người đầu tư vì: khó tìm kiếm thông tin, chi phí tìm kiếm thông tin lớn, chất lượng thông tin không cao, chi phí giao dịch lớn và phải có sự trùng khớp về nhu cầu giữa người thừa vốn và người thiếu vốn về số lượng,

thời hạn... chính vì thế NHTM với tư cách là một trung gian tài chính đứng ra nhận tiền gửi tiết kiệm và cung cấp vốn cho nền kinh tế với số lượng và thời hạn phong phú và đa dạng đáp ứng mọi nhu cầu về vốn của khách hàng có đủ điều kiện vay vốn. Với mạng lưới giao dịch rộng khắp, các dịch vụ đa dạng, cung cấp thông tin nhiều chiều, hoạt động ngày càng phong phú chuyên môn hoá vào từng lĩnh vực NHTM đã thực sự giải quyết được những hạn chế của thị trường tài chính trực tiếp, góp phần nâng cao hiệu quả luân chuyển vốn trong nền kinh tế thị trường.

#### *b. Chức năng trung gian thanh toán*

Ở đây NHTM đóng vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Các NHTM cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... Tùy theo nhu cầu, khách hàng có thể chọn cho mình phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ đó mà các chủ thể kinh tế không phải giữ tiền trong túi, mang theo tiền để gặp chủ nợ, gặp người phải thanh toán dù ở gần hay xa mà họ có thể sử dụng một phương thức nào đó để thực hiện các khoản thanh toán. Do vậy các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian, lại đảm bảo thanh toán an toàn. Chức năng này vô hình chung đó thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế.

#### *c. Chức năng tạo tiền*

Chức năng tạo tiền là chức năng cực kỳ quan trọng của NHTM. Chức năng này được thể hiện trong quá trình NHTM cấp tín dụng cho nền kinh tế và hoạt động đầu tư của NHTM, trong mối quan hệ với NHTU' đặc biệt trong quá trình thực hiện chính sách tiền tệ mà mục tiêu của chính sách tiền tệ là ổn định giá trị đồng tiền. Từ một lượng tiền cơ sở do NHTU' phát hành qua hệ thống NHTM sẽ được tăng lên gấp bội khi NHTM cấp tín dụng cho nền kinh tế. Khối lượng tiền qua hệ thống ngân hàng được tính theo công thức :

$$D = m.MB$$

D: khối lượng tiền qua hệ thống ngân hàng

MB: khối lượng tiền cơ sở

$m = 1/rd$ : hệ số nhân tiền

$rd$  : tỷ lệ dự trữ bắt buộc

NHTU có thể điều tiết khối lượng tiền cung ứng bằng cách thay đổi lượng tiền tỷ lệ dự trữ bắt buộc để tăng hoặc giảm khả năng tạo tiền của NHTM từ đó ảnh hưởng đến khả năng cấp tín dụng cho nền kinh tế do đó đạt được hiệu quả mà mục tiêu chính sách tiền tệ đặt ra. Ở đây NHTM đóng vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Các NHTM cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... Tùy theo nhu cầu, khách hàng có thể chọn cho mình phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ đó mà các chủ thể kinh tế không phải giữ tiền trong túi, mang theo tiền để gặp chủ nợ, gặp người phải thanh toán dù ở gần hay xa mà họ có thể sử dụng một phương thức nào đó để thực hiện các khoản thanh toán. Do vậy các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian, lại đảm bảo thanh toán an toàn. Chức năng này vô hình chung đó thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế

#### **1.1.4. Vai trò của NHTM**

##### *a. NHTM là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế*

Trong nền kinh tế thị trường các doanh nghiệp cá nhân, tổ chức kinh tế muốn sản xuất, kinh doanh thì cần phải có vốn để đầu tư mua sắm tư liệu sản xuất, phương tiện để sản xuất kinh doanh...mà nhu cầu về vốn của doanh nghiệp, cá nhân... luôn luôn lớn hơn vốn tự có do đó cần phải tìm đến những nguồn vốn từ bên ngoài.

Mặt khác lại có một lượng vốn nhàn rỗi do quá trình tiết kiệm, tích lũy của cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức khác... NHTM là chủ thể đứng ra huy động các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi đó và sử dụng nguồn vốn huy động được cấp vốn cho



nền kinh tế thông qua hoạt động tín dụng. NHTM trở thành chủ thể chính đáp ứng nhu cầu vốn cho nền kinh tế. Nhờ có hoạt động ngân hàng và 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, thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

*b. NHTM là cầu nối doanh nghiệp và thị trường.*

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường, hoạt động của các doanh nghiệp chịu sự tác động mạnh mẽ của các quy luật kinh tế 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 về mọi phương diện không chỉ: giá cả, khối lượng, chất lượng mà còn đòi hỏi thoả mãn trên phương diện thời gian, địa điểm. Để có thể đáp ứng tốt nhất nhu cầu của thị trường doanh nghiệp không những cần nâng cao chất lượng lao động, củng cố và hoàn thiện cơ cấu kinh tế, chế độ hạch toán kinh tế mà còn phải không ngừng cải tiến máy móc thiết bị, đưa công nghệ mới vào sản xuất, tìm tòi và sử dụng nguyên vật liệu mới, mở rộng quy mô sản xuất một cách thích hợp. Những hoạt động này đòi hỏi phải có một lượng vốn đầu tư lớn, nhiều khi vượt quá khả năng của doanh nghiệp. Do đó để giải quyết khó khăn này doanh nghiệp đến ngân hàng để xin vay vốn để thoả mãn nhu cầu đầu tư của mình. Thông qua hoạt động cấp tín dụng cho doanh nghiệp ngân hàng là cầu nối doanh nghiệp với thị trường. Nguồn vốn tín dụng của ngân hàng cung cấp cho doanh nghiệp đóng vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng về mọi mặt của quá trình sản xuất kinh doanh, đáp ứng nhu cầu của thị trường và từ đó tạo cho doanh nghiệp chỗ đứng vững chắc trong cạnh tranh.

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

Hệ thống NHTM hoạt động có hiệu quả sẽ thực sự là công cụ để nhà nước điều tiết vĩ mô nền kinh tế.

Thông qua hoạt động thanh toán giữa các ngân hàng trong hệ thống, NHTM đã góp phần mở rộng khối lượng tiền cung ứng cho lưu thông. Thông qua việc cấp tín dụng cho nền kinh tế NHTM đã thực hiện việc dẫn dắt các nguồn tiền, tập hợp và phân phối vốn trên thị trường, điều khiển chúng một cách hiệu quả và thực thi

vai trò điều tiết gián tiếp vĩ mô. Cùng với các cơ quan khác, Ngân hàng luôn được sử dụng như một công cụ quan trọng để nhà nước điều chỉnh sự phát triển của nền kinh tế.

Khi nhà nước muốn phát triển một ngành hay một vùng kinh tế nào đó thì cùng với việc sử dụng các công cụ khác để khuyến khích thì các NHTM luôn được sử dụng bằng cách NHNN yêu cầu các NHTM thực hiện chính sách ưu đãi trong đầu tư, sử dụng vốn như: giảm lãi suất, kéo dài thời hạn vay, giảm điều kiện vay vốn hoặc qua hệ thống NHTM Nhà nước cấp vốn ưu đãi cho các lĩnh vực nhất định. Khi nền kinh tế tăng trưởng quá mức nhà nước thông qua NHTM thực hiện chính sách tiền tệ như: tăng tỷ lệ dự trữ bắt buộc để giảm khả năng tạo tiền từ đó giảm khả năng cấp tín dụng cho nền kinh tế để nền kinh tế phát triển ổn định vững chắc.

Việc điều tiết vĩ mô nền kinh tế thông qua hệ thống NHTM thường đạt hiệu quả trong thời gian ngắn nên thường được nhà nước sử dụng .

*d. NHTM là cầu nối nền tài chính quốc gia và nền tài chính quốc tế.*

Trong nền kinh tế thị trường, khi các mối quan hệ hàng hoá, tiền tệ ngày càng được mở rộng thì nhu cầu giao lưu kinh tế - xã hội giữa các quốc gia trên thế giới ngày càng trở nên cần thiết và cấp bách. Việc phát triển kinh tế ở các quốc gia luôn gắn liền với sự phát triển của nền kinh tế thế giới và là một bộ phận cấu thành nên sự phát triển đó. Vì vậy nền tài chính của mỗi quốc gia cũng phải hoà nhập với nền tài chính quốc tế và NHTM với các hoạt động của mình đã đóng góp vai trò vô cùng quan trọng trong sự hoà nhập này. Với các nghiệp vụ như thanh toán, nghiệp vụ hối đoái và các nghiệp vụ khác NHTM tạo điều kiện thúc đẩy hoạt động ngoại thương phát triển. Thông qua hoạt động thanh toán, kinh doanh ngoại hối quan hệ tín dụng với các NHTM nước ngoài 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 .

NHTM ra đời và ngày càng phát triển dựa trên cơ sở nền sản xuất lưu thông hàng hoá phát triển và nền kinh tế càng phát triển càng cần đến sự hoạt động của NHTM. Với vai trò quan trọng của mình NHTM trở thành một bộ phận quan trọng trong nền kinh tế quốc dân.

## **1.2. Khái quát về nguồn vốn của NHTM**

Vốn của NHTM là những giá trị tiền tệ do NHTM tạo lập hoặc huy động được, dùng để cho vay, đầu tư hoặc thực hiện các dịch vụ kinh doanh khác. Nó bao gồm:

### **1.2.1. Nguồn vốn chủ sở hữu**

Vốn chủ sở hữu của NHTM là vốn tự có do ngân hàng tạo lập được thuộc sở hữu riêng của ngân hàng, thông qua góp vốn của các chủ sở hữu hoặc hình thành từ kết quả kinh doanh. Mặc dù chỉ chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn của ngân hàng, song lại là yếu tố cơ bản đầu tiên quyết định sự tồn tại và phát triển của một ngân hàng. Vì đây là nguồn vốn ổn định, nên một mặt ngân hàng chủ động sử dụng nó vào mục đích kinh doanh của mình, mặt khác lại được coi như tài sản đảm bảo, gây lòng tin đối với khách hàng và duy trì khả năng thanh toán trong trường hợp ngân hàng gặp rủi ro tín dụng. Vốn chủ sở hữu là một trong những căn cứ quyết định đến quy mô huy động vốn, là căn cứ để tính toán các hệ số đảm bảo an toàn và các chỉ tiêu tài chính trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Vốn chủ sở hữu của NHTM được hình thành bởi vốn điều lệ (vốn pháp định), vốn tự bổ sung (quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ, quỹ dự phòng bù đắp rủi ro, quỹ khen thưởng, quỹ phúc lợi...).

### **1.2.2. Nguồn vốn huy động**

Đây là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong ngân hàng. Nó là những giá trị tiền tệ mà ngân hàng huy động trên thị trường thông qua nghiệp vụ tiền gửi, tiền vay và một số nguồn vốn khác. Ngân hàng chỉ có quyền sử dụng mà không có quyền sở hữu với nguồn vốn này và phải có trách nhiệm hoàn trả đúng hạn cả gốc lẫn lãi khi chủ sở hữu có nhu cầu rút vốn. Vốn này luôn biến động nên ngân hàng không được sử dụng hết mà phải có dự trữ với một tỷ lệ hợp lý để đảm bảo khả năng thanh toán.

Vốn huy động là cơ sở chính của các khoản cho vay của NHTM và do đó nó là nguồn gốc sâu xa của lợi nhuận và sự phát triển trong ngân hàng.

### **1.2.3. Nguồn vốn khác**

Ngoài các hình thức huy động vốn trên thì ngân hàng có thể huy động từ:

+ **Vốn trong thanh toán:** Là nguồn vốn mà ngân hàng tạo lập được trong quá trình làm trung gian thanh toán.

+ **Vốn tiếp nhận:** Là số vốn NHTM tiếp nhận từ NHNN do tài trợ, uỷ thác đầu tư, làm đại lý, để cấp phát và cho vay các công trình tập trung trọng điểm của Nhà nước.

### **1.3. Hoạt động huy động vốn của NHTM**

#### ***1.3.1. Các hình thức huy động vốn của NHTM.***

##### ***1.3.1.1. Huy động vốn tiền gửi***

Tiền gửi của khách hàng là nguồn tài nguyên quan trọng nhất của NHTM. Khi một ngân hàng bắt đầu hoạt động, nghiệp vụ đầu tiên là mở các tài khoản tiền gửi để giữ hộ và thanh toán hộ cho khách hàng, bằng cách đó ngân hàng huy động tiền gửi của các doanh nghiệp, các tổ chức và của dân cư

Tiền gửi là nguồn tiền quan trọng, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn tiền của ngân hàng. Để gia tăng tiền gửi 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 thanh toán (tiền gửi giao dịch):

Là loại tiền gửi khách hàng gửi vào ngân hàng mà không có sự thoả thuận trước về thời gian rút tiền. Với loại tiền gửi này ngân hàng chỉ phải trả với một mức lãi suất thấp, thay vào đó chủ tài khoản có thể được hưởng các dịch vụ ngân hàng với mức phí thấp. Bởi vì tiền gửi loại này rất biến động, khách hàng có thể rút ra bất cứ lúc nào, do đó ngân hàng không chủ động sử dụng số vốn này, ngân hàng phải dự trữ một số tiền đảm bảo để có thể thanh toán ngay khi khách hàng có nhu cầu.

- Tiền gửi có kỳ hạn của doanh nghiệp, các tổ chức xã hội:

Nhiều doanh nghiệp, tổ chức xã hội có các hoạt động thu, chi tiền theo các chu kỳ xác định. Họ gửi tiền vào ngân hàng để hưởng lãi. Đặc điểm của tiền gửi có kỳ hạn là người gửi tiền chỉ được lĩnh tiền sau một thời hạn nhất định; có thể rút trước hạn, trường hợp này người gửi không được hưởng lãi hoặc hưởng lãi thấp theo quy định của từng ngân hàng. Tuy khoản tiền này không tiện lợi bằng tiền gửi

thanh toán (do khi cần tiền phải đến ngân hàng để rút) nhưng bù lại tiền gửi có kỳ hạn lại có lãi suất cao hơn tùy theo độ dài của kỳ hạn được ghi trên hợp đồng.

- Tiền gửi tiết kiệm của dân cư:

Tiền gửi tiết kiệm là khoản tiền của cá nhân được gửi vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm, được xác định trên thẻ tiết kiệm, được hưởng lãi theo quy định của tổ chức nhận tiền gửi tiền gửi tiết kiệm và được bảo hiểm theo quy định của pháp luật về bảo hiểm tiền gửi.

Các tầng lớp dân cư đều có các khoản thu nhập tạm thời chưa sử dụng. Trong điều kiện có khả năng tiếp cận với ngân hàng, họ đều có thể gửi tiết kiệm nhằm mục tiêu bảo toàn và sinh lời, tích lũy đối với các khoản tiết kiệm, đặc biệt là nhu cầu bảo toàn. Nhằm thu hút ngày càng nhiều tiền tiết kiệm, các ngân hàng đều cố gắng khuyến khích dân cư thay đổi thói quen giữ vàng và tiền mặt tại nhà bằng cách mở rộng mạng lưới huy động, đưa ra các hình thức huy động đa dạng và lãi suất cạnh tranh hấp dẫn với nhiều kỳ hạn để người gửi có nhiều cơ hội lựa chọn cho phù hợp, tiện ích nhất.

- Tiền gửi của các ngân hàng khác:

Đây là nguồn tiền gửi có quy mô thường nhỏ, giữa các ngân hàng luôn có tiền gửi của nhau. Mục đích của việc gửi tiền này là để đảm bảo thanh toán thuận tiện, phục vụ tối đa lợi ích cho khách hàng của mình

### *1.3.2. Phát hành giấy tờ có giá.*

Các giấy tờ có giá là các công cụ nợ do ngân hàng phát hành để huy động vốn trên thị trường. Nguồn vốn này tương đối ổn định để sử dụng cho một mục đích nào đó. Lãi suất của loại này phụ thuộc vào sự cấp thiết của việc huy động vốn nên thường cao hơn lãi suất tiền gửi có kỳ hạn thông thường.

- Trái phiếu ngân hàng:

Là một cam kết xác nhận nghĩa vụ trả nợ (cả gốc và lãi) của ngân hàng phát hành đối với người chủ sở hữu trái phiếu. Mục đích của ngân hàng khi phát hành trái phiếu là nhằm huy động vốn trung và dài hạn. Việc phát hành trái phiếu, các NHTM chịu sự quản lý của NHNN, của các cơ quan quản lý trên thị trường chứng khoán và có thể bị chi phối bởi uy tín của ngân hàng.

- Kỳ phiếu ngân hàng:

Đây là loại giấy tờ có giá ngắn hạn (trong 1 năm). Nó có đặc điểm giống như trái phiếu nhưng có thời gian ngắn hạn hơn trái phiếu, vì vậy nó được sử dụng cho mục đích huy động vốn ngắn hạn của ngân hàng.

- Phát hành chứng chỉ tiền gửi:

Nó là những giấy tờ xác nhận tiền gửi định kỳ ở một ngân hàng, người sở hữu giấy này sẽ được thanh toán tiền lãi theo kỳ và nhận đủ vốn khi đến hạn. Chứng chỉ sau khi phát hành được lưu thông trên thị trường.

### *1.3.3. Huy động vốn từ đi vay*

Vốn vay từ NHNN và các tổ chức tín dụng khác: Đây là nguồn vốn mà ngân hàng có được nhờ quan hệ vay mượn giữa NHTM với NHNN, giữa các NHTM với nhau và với các tổ chức tín dụng khác. Nguồn vốn này ngân hàng phải chịu với chi phí cao hơn, vì vậy chỉ trong trường hợp ngân hàng thiếu vốn khả dụng trong thời gian ngắn thì ngân hàng mới đi vay.

## **1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn của ngân hàng**

### *1.3.2.1. Các chỉ tiêu định tính*

#### **1. Sự đa dạng của hình thức huy động vốn**

- Sự đa dạng về công cụ huy động vốn: Nghiệp vụ gửi tiền vào ngân hàng chủ yếu dưới hình thức tiền gửi thanh toán hoặc tiền gửi có kỳ hạn nhưng không nhằm mục đích sinh lời mà chủ yếu là để sử dụng các dịch vụ của ngân hàng cho nên số lượng các công cụ huy động vốn phục vụ các đối tượng này không nhiều.

Bên cạnh đó bộ phận huy động vốn trong dân cư ngày càng tăng về số lượng và chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong tổng nguồn vốn. Với mục tiêu khai thác triệt để nguồn vốn tiềm năng trong dân cư - nguồn mang tính ổn định và lâu dài, các ngân hàng đã và đang sử dụng nhiều hình thức huy động vốn đa dạng và chủ yếu là dưới hình thức tiết kiệm nhằm phục vụ đối tượng khách hàng cá nhân.

- Sự đa dạng về kỳ hạn và lãi suất: Việc đa dạng hóa các kỳ hạn và lãi suất tương ứng cho mỗi kỳ hạn cũng là một cách huy động hiệu quả mà không tốn quá nhiều chi phí. Tuy nhiên sự đa dạng về kỳ hạn không có nghĩa là thiết lập quá nhiều loại kỳ hạn, gây khó khăn cho quản lý. Sự đa dạng có ý nghĩa tích cực đối

với chất lượng huy động vốn là phải kết hợp giữa việc thỏa mãn các yêu cầu về gửi tiền của khách hàng với sự cân bằng về cơ cấu vốn theo kỳ hạn cần đạt của ngân hàng trong những thời kỳ nhất định

## **2. Sự hài lòng của khách hàng**

Việc xác định sự hài lòng của khách hàng rất có ý nghĩa trong thực tế. Ngân hàng vừa phải tìm hiểu năng suất làm vừa lòng khách hàng của mình lẫn của đối thủ cạnh tranh. Một khi ngân hàng không làm thỏa mãn nhu cầu khách hàng thì không những ngân hàng đánh mất khách hàng đó mà còn làm mất đi rất nhiều khách hàng tiềm năng.

Ngoài việc làm tăng sự hài lòng của khách hàng, ngân hàng còn phải ra sức phát huy các mối ràng buộc bền vững và lòng trung thành nơi khách hàng của mình. Ngân hàng có thể mất đi khách hàng cũ và tìm được khách hàng mới thay thế. Tuy nhiên cạnh tranh thu hút khách hàng mới có thể cao hơn nhiều so với việc giữ khách hàng hiện có luôn được thỏa mãn, làm tăng phí tổn.

## **3. Các tiện ích sản phẩm đem lại**

Đối với khách hàng, sản phẩm tiện ích là có chất lượng tốt và tính đa dạng. Nó thể hiện được tính vượt trội "ưu việt" của mình so với những sản phẩm khác. Nó thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, tiện lợi, tạo ra giá trị cho người sử dụng.

Tiện ích của sản phẩm chính là yếu tố quan trọng để thu hút khách hàng đến với ngân hàng. Do đó ngân hàng luôn phải cải tiến, đưa ra những sản phẩm mới nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của người sử dụng.

### **1.3.2.2. Chỉ tiêu định lượng**

#### **1. Quy mô và cơ cấu nguồn vốn huy động**

Nguồn vốn từ bên ngoài của ngân hàng bao gồm nhiều bộ phận khác nhau: nguồn tiền gửi, nguồn tiền vay và các nguồn khác. Mỗi thành phần này có đặc tính khác nhau về qui mô, cơ cấu, tính ổn định, thời gian tồn tại, chi phí phải trả, khả năng thanh toán và rủi ro lãi suất. Trong đó:

+ Qui mô là chỉ tiêu phản ánh chất lượng hoạt động của ngân hàng. Qui mô nguồn huy động gia tăng đáp ứng cho hoạt động tài trợ không ngừng tăng trưởng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng mở rộng hoạt động, nâng cao tính thanh khoản và

tính ổn định của nguồn vốn.

+ Cơ cấu nguồn vốn ảnh hưởng tới cơ cấu tài sản và quyết định chi phí của ngân hàng, nó phải phù hợp với cơ cấu sử dụng. Nếu cơ cấu nguồn huy động không phù hợp, không đáp ứng được yêu cầu sử dụng thì sẽ không tối đa được dư nợ tín dụng và đầu tư, ngược lại cơ cấu huy động đa dạng mà sử dụng không hết thì hoạt động không hiệu quả, ngân hàng vẫn phải chịu lãi suất trên phần huy động thừa.

$$\text{Tỷ trọng từng loại nguồn vốn} = \frac{\text{Nguồn vốn loại } i}{\sum \text{Nguồn vốn}} \times 100\%$$

Tùy điều kiện cụ thể, các nguồn có thể có tốc độ và quy mô thay đổi khác nhau. Các ngân hàng lớn có quy mô nguồn lớn thì tốc độ tăng trưởng nguồn có thể không cao như các ngân hàng nhỏ, những ngân hàng ở nơi nguồn tiền dồi dào có cơ cấu nguồn khác với các ngân hàng ở xa. Cơ cấu nguồn vốn của ngân hàng có thể rất khác nhau, tùy thuộc vào đặc điểm khách hàng, chiến lược kinh doanh và hoạt động Marketing của ngân hàng. Nhìn chung cơ cấu nguồn vốn của một ngân hàng được xem là hợp lý nếu các thành phần của nó đáp ứng được kế hoạch sử dụng vốn, đồng thời với chi phí biến động thấp nhất. Một ngân hàng cân đối được quy mô và tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn sẽ tạo lập được nguồn vốn tăng trưởng ổn định kết hợp với chi phí vốn hợp lý, tạo điều kiện cho ngân hàng hoạt động có hiệu quả: ngân hàng có thể cơ cấu lại nguồn vốn, mở rộng qui mô hoạt động, chủ động trong việc chuyển dịch cơ cấu dư nợ, kết quả kinh doanh khả quan hơn, từ đó nâng cao sức cạnh tranh và uy tín.

## **2. Chi phí vốn**

- Chi phí huy động vốn của các ngân hàng thể hiện ở khoản chi phí trả lãi (trả lãi cho tiền gửi và tiền vay), cùng với khoản chi phí không dưới dạng lãi suất (chi phí phi lãi) mà ngân hàng phải bỏ ra để huy động vốn. Công tác huy động vốn của ngân hàng được đánh giá có chất lượng và hiệu quả cao về phương diện chi phí khi nó đạt được những lợi ích cơ bản sau:



+ Tìm kiếm được nguồn có chi phí thấp nhất để đáp ứng nhu cầu cho vay và đầu tư đồng thời thoả mãn các yêu cầu tương xứng giữa huy động và sử dụng về các phương diện qui mô, thời hạn, tính ổn định. Những nguồn có chi phí biên thấp nhất sẽ là nguồn có ưu thế nhất về phương diện chi phí.

+ Tăng được lợi nhuận cho ngân hàng mà không nhất thiết phải chấp nhận những rủi ro cao do sức ép tăng chi phí vốn. Lợi nhuận của ngân hàng về cơ bản sẽ bằng tổng thu nhập trừ đi chi phí và thuế, do đó việc tăng lợi nhuận bằng cách tăng thu nhập (thông qua việc đầu tư vào tài sản sinh lời cao tương ứng với rủi ro cao) sẽ mạo hiểm hơn là cách quản lý hiệu quả chi phí vốn.

- Với mỗi nguồn khác nhau, tỷ lệ có thể đầu tư vào các tài sản là khác nhau do đó tỷ lệ dự trữ bắt buộc khác nhau. Để có thể đánh giá chi phí cho một nguồn hay nhóm nguồn ngân hàng căn cứ vào tỷ lệ chi phí nguồn và tỷ lệ chi phí hoà vốn bình quân cho nguồn tài trợ từ bên ngoài.

$$\text{Lãi suất bình quân của nguồn vốn huy động trong kỳ} = \frac{\text{Số dư bình quân nguồn vốn huy động loại } i \times \text{Lãi suất bình quân nguồn vốn huy động loại } i}{\sum \text{Nguồn vốn huy động}}$$

- Nguồn vốn của ngân hàng không chỉ đa dạng về loại hình, đối tượng gửi mà các thành phần của nó có thời hạn rất khác nhau vì thế phản ứng với sự thay đổi lãi suất cũng khác nhau, đó là mức độ nhạy cảm của nguồn huy động với lãi suất.

Nguồn tiền gửi trên tài khoản giao dịch nhìn chung ít nhạy cảm với lãi suất hơn vì mục đích của khách hàng gửi tiền chủ yếu mua các dịch vụ của ngân hàng, không phải để hưởng lãi, nên họ đánh đổi thu nhập lấy tính lỏng trong tài sản của họ. Ngược lại, tiền gửi tiết kiệm của dân cư là nguồn có phản ứng mạnh nhất với mỗi sự thay đổi của lãi suất, vì vậy ngân hàng dựa vào phân tích độ nhạy cảm của từng nguồn (nhóm nguồn) với lãi suất cụ thể để ấn định hệ thống lãi suất phù hợp với từng giai đoạn. Với hệ thống lãi suất này các ngân hàng có thể tăng qui mô huy động vốn trong cạnh tranh đồng thời điều chỉnh cơ cấu nguồn vốn theo kế hoạch kinh doanh của mình

- Ngoài ra, trong quá trình huy động vốn ngân hàng còn phải chịu một số chi

phí khác như: chi phí tiền lương nhân viên, chi phí in ấn giấy tờ nghiệp vụ, chi phí cơ sở vật chất, chi phí giao dịch... Chi phí này tuy chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng chi phí nhưng nếu tiết kiệm được cũng góp phần giảm bớt gánh nặng chi phí cho ngân hàng.

### ***3. Sự phù hợp giữa huy động vốn và sử dụng vốn về kỳ hạn***

Sau khi được huy động, vốn được phân chia vào tài sản của ngân hàng, các danh mục tài sản của ngân hàng cũng cần được xem xét dưới góc độ cơ cấu thời hạn để xác định sự phù hợp với nguồn vốn.

- Kỳ hạn danh nghĩa của nguồn:

Nguồn huy động thường gắn với kỳ hạn nhất định được ngân hàng tuyên bố, đó là kỳ hạn danh nghĩa của nguồn. Các kỳ hạn danh nghĩa thường gắn với một mức lãi suất nhất định, theo xu hướng nguồn có kỳ hạn danh nghĩa càng dài, lãi suất càng cao. Kỳ hạn danh nghĩa là một chỉ tiêu phản ánh tính ổn định của nguồn vốn, nó có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động của ngân hàng và ảnh hưởng tới kỳ hạn sử dụng. Mặt khác, kỳ hạn liên quan tới chi phí các nguồn có tính ổn định cao thường phải có chi phí duy trì cao, vì vậy kỳ hạn là một chỉ tiêu đánh giá nội dung đảm bảo an toàn và sinh lời cho ngân hàng.

- Kỳ hạn thực của nguồn:

Ngân hàng quan tâm hơn tới kỳ hạn thực tế của nguồn tiền bởi kỳ hạn thực tế liên quan chặt chẽ đến kỳ hạn các khoản cho vay và đầu tư.

Kỳ hạn thực tế của nguồn vốn là thời gian mà khoản vốn đó tồn tại liên tục tại một đơn vị ngân hàng. Các nhân tố ảnh hưởng tới kỳ hạn danh nghĩa đều tác động đến kỳ hạn thực tế, bên cạnh đó lãi suất cạnh tranh giữa các ngân hàng, giữa các nguồn vốn, nhu cầu chi tiêu đột xuất cũng ảnh hưởng tới kỳ hạn này. Một nguồn vốn nào đó trong ngân hàng được tạo ra bởi sự liên tục tiếp nối của các nguồn tiền gửi và đi vay do đó một nguồn với kỳ hạn danh nghĩa là ngắn hạn, có thể tồn tại liên tục trong nhiều năm, tức là thành nguồn có kỳ hạn thực tế là trung và dài hạn. Phân tích và đo lường kỳ hạn thực tế là cơ sở để ngân hàng quản lý thanh khoản, chuyển hoá kỳ hạn của nguồn, sử dụng các nguồn có kỳ hạn ngắn để cho vay với kỳ hạn dài hơn.

- Phải có khả năng chuyển hoá kỳ hạn của nguồn:

Thông thường các ngân hàng vẫn sử dụng một phần nguồn vốn có thời hạn ngắn để đầu tư vào các tài sản có thời hạn dài hơn nhưng chỉ ở một tỷ lệ nhất định vì nếu lớn hơn nữa tức là sử dụng vốn ngắn hạn để cho vay dài hạn thì các ngân hàng đến một thời điểm nào đó phải chịu sức ép về khả năng thanh toán vì dư nợ cho vay là một tài sản kém lỏng mà cho vay dài hạn là một loại tài sản kém lỏng nhất. Ngược lại, nếu ngân hàng sử dụng nguồn vốn dài hạn để cho vay ngắn hạn thì sẽ khó đảm bảo chênh lệch lãi suất và không hiệu quả vì nguồn vốn dài hạn có chi phí huy động cao hơn trong khi cho vay ngắn hạn thường thấp hơn lãi suất cho vay trung và dài hạn.

#### ***4. Khả năng đáp ứng nhu cầu thanh khoản cho các tài sản của ngân hàng***

Hoạt động đặc trưng của ngân hàng là nhận tiền gửi để cho vay kiếm lời, và trong quá trình đó nó luôn phải đảm bảo cho mình khả năng thanh toán với khách hàng gửi tiền, người cho ngân hàng vay mà còn để thực hiện các khoản vay đã cam kết. Việc chủ động dự trữ dưới dạng tiền mặt hoặc tương tự ngoài tiền dự trữ bắt buộc một mặt giúp ngân hàng ngăn ngừa chi phí khi có dòng tiền rút ra; mặt khác nó cũng là lá chắn bảo vệ ngân hàng khỏi sự phá sản. Tuy nhiên nếu ngân hàng duy trì một số lượng quá lớn những loại tài sản không sinh lời hoặc sinh lời thấp để đảm bảo khả năng thanh toán thì thu nhập của ngân hàng sẽ bị giảm sút. Có thể nói: Quản lý thanh khoản thực sự là một bài toán khó cho mọi ngân hàng khi họ phải luôn đứng giữa sự lựa chọn và cân đối giữa chi phí huy động vốn và các chỉ tiêu an toàn vốn của bản thân ngân hàng cũng như các giới hạn của cơ quan quản lý. Như vậy tính thanh khoản của nguồn vốn huy động là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng huy động vốn của ngân hàng.

#### ***5. Quản lý tốt các loại rủi ro liên quan đến huy động vốn***

- Quản lý rủi ro lãi suất:

Rủi ro lãi suất phụ thuộc vào quy mô và kỳ hạn của nguồn vốn và tài sản nhạy cảm với lãi suất, nó làm thu nhập từ lãi ròng của ngân hàng giảm xuống (chi phí trả lãi > chi phí thu từ lãi). Lãi suất luôn biến động buộc các ngân hàng phải có cách để khắc phục, họ phải làm giảm sự chênh lệch lãi suất và quy mô của các

khoản nhạy cảm với lãi suất bằng việc mua bán chứng khoán thanh khoản cao. Dựa vào dự đoán mà ngân hàng có thể duy trì mức chênh lệch lãi suất âm hoặc dương kết hợp với việc mua bán chứng khoán phù hợp. Những thay đổi khó đoán trước của lãi suất có thể làm tăng khả năng sinh lợi của ngân hàng. Tùy thuộc đặc điểm của nguồn vốn và danh mục tài sản thay đổi về lãi suất có thể làm tăng hay giảm thu nhập ròng từ lãi. Vì vậy, song song với việc quản lý rủi ro lãi suất các ngân hàng rất quan tâm đến các cơ hội đầu tư nếu lãi suất biến động theo hướng có lợi.

- Tính thanh khoản của nguồn vốn và quản lý rủi ro thanh khoản

Tính thanh khoản của nguồn vốn được đo bằng khả năng tìm kiếm nguồn vốn mới với chi phí và thời gian nhỏ nhất. Đối với các ngân hàng phân tích tính thanh khoản của nguồn vốn đang trở thành trọng tâm quản lý nguồn vốn. Nhiều ngân hàng lớn do thực hiện chuyển hoán kỳ hạn nguồn và duy trì tỷ lệ dự trữ thấp, rất quan tâm tới khả năng tìm kiếm nguồn vốn mới để đáp ứng nhu cầu thanh khoản, đặc biệt là các nguồn vốn ngắn hạn vì rủi ro thanh khoản là rất dễ xảy ra. Rủi ro thanh khoản tức là ngân hàng mất khả năng chi trả cho các nguồn huy động từ bên ngoài, có thể thấy các nguồn dài hạn như tiền gửi tiết kiệm, có kỳ hạn ổn định ít bị rủi ro thanh khoản hơn các nguồn ngắn hạn nhất là tiền gửi thanh toán.... Để hạn chế, quản lý rủi ro thanh khoản căn cứ vào tính thanh khoản của nguồn tùy thuộc rất lớn vào thị trường nợ của mỗi ngân hàng và chính sách tiền tệ được vận hành. Hơn nữa sự phát triển của các công cụ nợ sẽ cho phép ngân hàng có nhiều cơ hội tiếp xúc với các nguồn, đa dạng hoá nguồn vốn huy động để phân tán rủi ro.

Phân tích tính thanh khoản của nguồn vốn bắt đầu từ việc phân tích thị trường nguồn vốn của mỗi ngân hàng để thấy đặc điểm và khác phục chúng ví dụ như vay NHNN và từ các TCTD khác, vay trên thị trường liên ngân hàng. Các nguồn này tuy ngắn hạn song có thể có được trong thời gian ngắn, nhằm đáp ứng nhu cầu thanh khoản trong ngắn hạn đặc biệt là khi rủi ro thanh khoản xảy ra.

### ***1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới công tác huy động vốn của NHTM***

a, Nhân tố khách quan

- Yếu tố pháp lý:

Nghiệp vụ huy động vốn của các NHTM chịu sự điều chỉnh rất lớn của môi trường pháp lý. Có những Bộ Luật tác động trực tiếp mà chúng ta thường thấy như: Luật các TCTC, Luật NHNN... Những Luật này quy định tỉ lệ huy động vốn của ngân hàng so với vốn tự có, quy định về việc gửi và sử dụng tài khoản tiền gửi... Có những Bộ Luật tác động gián tiếp đến hoạt động ngân hàng như Luật đầu tư nước ngoài hoặc các NHTM không được nhận tiền gửi hoặc cho vay bằng cách tăng giảm lãi suất, mà phải dựa vào lãi suất do NHNN đưa ra và chỉ được xê dịch trong biên độ nhất định mà NHNN cho phép... Bên cạnh những bộ luật đo thì chính sách tài chính tiền tệ của một quốc gia cũng ảnh hưởng rất lớn tới nghiệp vụ tạo vốn của NHTM. Nó được thể hiện ở mục tiêu của chính sách tiền tệ, chẳng hạn khi nền kinh tế lạm phát tăng, Nhà nước có chính sách thắt chặt tiền tệ bằng cách tăng lãi suất tiền gửi để thu hút tiền ngoài xã hội thì lúc đó NHTM huy động vốn dễ dàng hơn. Như vậy, môi trường pháp lý là nhân tố khách quan có tác động rất lớn tới quá trình huy động vốn của NHTM. Mục tiêu hoạt động của NHTM được xây dựng vào các quy định, quy chế của Nhà nước để đảm bảo an toàn và nâng cao niềm tin từ khách hàng.

- Yếu tố chính trị:

Sự ổn định chính trị cả trong và ngoài nước có tác động rất rõ. Các cuộc bãi công, biểu tình, sụp đổ chính phủ luôn kéo theo tình trạng huy động vốn của ngân hàng bị trì trệ bởi người dân không còn tin tưởng. Ngược lại sự đồng tâm, nhất trí, ổn định trong bộ máy lãnh đạo sẽ làm cho các ngân hàng thương mại huy động vốn được dễ dàng.

- Yếu tố kinh tế :

Việc huy động của ngân hàng bị các chỉ tiêu kinh tế như tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế, thu nhập dự tính của người lao động, tâm lý người gửi tiền, chu kỳ sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, sự ổn định vĩ mô của nền kinh tế... tác động trực tiếp. Có thể thấy khi nền kinh tế có sự trượt giá của đồng tiền dẫn đến việc nguồn vốn nhàn rỗi hầu như sẽ được chuyển thành những thứ có giá trị bền vững hơn (vàng bạc, kim cương ...) để an toàn hơn; nhất là khi tỷ lệ trượt giá cao hơn cả lãi suất huy động thì vấn đề khai thác nguồn vốn lại càng khó khăn hơn.

- Yếu tố văn hóa xã hội:

Tâm lý tiêu dùng trong dân cư : Yếu tố này ảnh hưởng rất lớn đến yếu tố tích lũy tiết kiệm, bởi vì tâm lý tiêu dùng của dân rất khác nhau giữa các vùng, các địa phương và các quốc gia. Có thể với cùng một mức thu nhập, cùng một giá sinh hoạt như nhau nhưng ở nơi này lượng tiền bỏ ra vào tiết kiệm rất lớn nhưng ở nơi khác lại rất nhỏ do tâm lý thích tiêu dùng của dân cư ở đây. Chính vì lẽ đó thu nhập cao chưa hẳn tiết kiệm đã cao.

Đồng thời ngay thói quen thanh toán khi mua hàng cũng góp phần làm tăng hay giảm nguồn vốn huy động của ngân hàng. Ở nhiều nước phát triển, việc thanh toán không dùng tiền mặt là phổ biến, hầu như người dân nào cũng có tài khoản trong ngân hàng. Ngược lại ở một số nước, thói quen thanh toán bằng tiền mặt vẫn còn ăn sâu thì nguồn vốn huy động của ngân hàng sẽ gặp khó khăn. Các tập quán tiêu dùng này khó có thể được thay đổi ngay một sớm một chiều. Do đó để mở rộng nguồn vốn huy động, ngân hàng phải nỗ lực hết mình: cải cách quy trình, thủ tục, phát triển chính sách khách hàng...

Một trong những lý do nữa là người dân chưa hiểu biết nhiều về các hoạt động của ngân hàng, tiện ích mà ngân hàng có thể cung cấp. Điều này đòi hỏi các ngân hàng phải tăng cường tuyên truyền sâu rộng, quảng cáo, quảng bá về các hoạt động của mình, các lợi ích của người gửi tiền cũng như các thủ tục cần thiết.

Ngoài những nhân tố trên đây thì những nhân tố như phân bố cơ cấu dân cư, vị trí địa lý cũng phần nào tác động đến khả năng huy động vốn của NHTM.

b, Nhân tố chủ quan

- **Chiến lược kinh doanh của ngân hàng:**

Ngày nay khách hàng tìm đến ngân hàng không chỉ là nơi cất trữ tiền tệ và kiếm lời từ lãi suất do đó các ngân hàng nhận thấy cũng cần có chiến lược kinh doanh đúng đắn trong hoạt động kinh doanh nói chung và trong huy động vốn nói riêng.

Trước tiên, ngân hàng cần hiểu được động cơ, thói quen và những mong muốn của người gửi tiền, thậm chí từng đối tượng khách hàng gửi tiền thông qua phân tích lợi ích của khách hàng. Mục đích gửi tiền của doanh nghiệp thường là

nhờ ngân hàng quản lý, ký quỹ hoặc nhờ chi trả trong thanh toán khi các cá nhân gửi tiết kiệm có mục đích là hưởng lãi. Mục đích của tiền gửi trên loại tài khoản khách nhau cũng rất khác nhau như tiền gửi giao dịch để phát hành séc thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn để giành tiền cho tiêu dùng, đầu tư trong tương lai đồng thời hưởng lãi. Bên cạnh đó, các ngân hàng cũng xem xét đặc điểm đối tượng khách hàng mà ngân hàng tài trợ (xem xét nhu cầu đầu tư, hình thức tài trợ, thị hiếu của khách). Trên cơ sở ngân hàng xây dựng chiến lược kinh doanh về huy động vốn:

+ Huy động với qui mô, cơ cấu, kỳ hạn, lãi suất ra sao cho phù hợp, việc huy động và sử dụng vốn gắn kết với nhau ra sao. Mức độ đa dạng các hình thức huy động càng cao thì dễ dàng đáp ứng một cách tối đa nhu cầu của dân cư, vì họ đều tìm thấy cho mình một hình thức gửi tiền phù hợp mà lại an toàn. Do vậy các NHTM thường cân nhắc rất kỹ lưỡng trước khi đưa vào áp dụng một hình thức mới.

+ Các chính sách liên quan đến sản phẩm và dịch vụ tiền gửi ngân hàng. Nhóm chính sách này nhằm vào việc đánh giá các loại sản phẩm dịch vụ cung cấp và chất lượng sản phẩm, dịch vụ phù hợp với nhu cầu thị trường đồng thời mở rộng phát triển dịch vụ mới.

+ Các chính sách về giá cả, lãi suất tiền gửi, tỷ lệ hoa hồng và chi phí dịch vụ được coi là giá cả của các sản phẩm và dịch vụ tài chính, ngân hàng sử dụng hệ thống lãi suất tiền gửi như một công cụ quan trọng trong việc huy động tiền gửi và thay đổi qui mô nguồn vốn. Để duy trì và thu hút thêm vốn ngân hàng cần ấn định mức lãi suất cạnh tranh, thực hiện những ưu đãi về giá cho những khách hàng lớn, gửi tiền thường xuyên. Hơn nữa, hệ thống lãi suất cần linh hoạt, phù hợp với qui mô và cơ cấu nguồn vốn bởi nó chịu sự chi phối bởi giá cả của các dịch vụ khách như chi phí chuyển tiền, phí dịch vụ thanh toán, ngân quỹ.

- ***Uy tín của ngân hàng:***

Với bất kỳ ai có tiền nhàn rỗi muốn gửi tiền vào một ngân hàng nào đó thì vấn đề đầu tiên mà họ đặt câu hỏi: Liệu gửi vào đó có an toàn không? Nếu uy tín của ngân hàng cao thì câu trả lời sẽ có ngay; nhưng uy tín của ngân hàng còn chưa

cao thì khách hàng sẽ lưỡng lự đắn đo, lựa chọn việc gửi tiền vào ngân hàng nào có uy tín cao hơn.

- **Các dịch vụ cung ứng:**

Một ngân hàng có dịch vụ tốt, đang dạng hiển nhiên có lợi thế hơn so với các ngân hàng có các dịch vụ hạn chế. Chẳng hạn như trong điều kiện thành phố thiếu bãi đậu xe, ngân hàng có bãi đậu xe rộng rãi cũng là một lợi thế hoặc ngân hàng có giao dịch mặt đường trên các phố chính, có hệ thống rút tiền tự động làm việc ngày đêm, có cán bộ giao dịch niềm nở, có trách nhiệm, tạo được niềm tin cho khách hàng cũng là lợi thế đang quan tâm của các NHTM. Khác về cạnh tranh về lãi suất, cạnh tranh về dịch vụ ngân hàng không giới hạn, do vậy đây chính là điểm mạnh để các ngân hàng giành thắng lợi trong cạnh tranh.

- **Các nhân tố khác:**

Bên cạnh những nhân tố trên thì những nhân tố như: trình độ công nghệ, trình độ cán bộ, mạng lưới phục vụ cho việc huy động vốn, chính sách quảng cáo hay nhu cầu vốn của NHTM trong từng thời kỳ cũng tác động không nhỏ tới tình hình huy động vốn của ngân hàng.

#### **1.3.4. Sự cần thiết tăng cường huy động vốn của NHTM**

Nền kinh tế hội nhập và phát triển đã dẫn tới sự cạnh tranh trong lĩnh vực dịch vụ tài chính ngày càng trở nên quyết liệt. Đó là sự cạnh tranh từ các NHTM khác hoặc từ các ngân hàng nước ngoài, hiệp hội tín dụng, các công ty tài chính, các công ty kinh doanh chứng khoán, các tổ chức bảo hiểm. Chính điều này đã gây áp lực cạnh tranh lên các NHTM, đòi hỏi họ phải cần thiết tăng cường huy động vốn hơn nữa nếu như không muốn khách hàng của mình ngày càng gửi tiền ít hơn vào ngân hàng và sự giảm sút số lượng khách hàng tiền gửi trong tương lai.

Sự cạnh tranh lãi suất huy động vốn giữa các ngân hàng cũng là một động lực giúp cho ngân hàng tăng cường công tác huy động vốn nếu như không muốn lượng vốn từ ngân hàng mình chảy sang ngân hàng khác do có sự chênh lệch lãi suất.



Sự hiểu biết và những đòi hỏi cao hơn nữa của khách hàng về các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đã làm cho họ phải có nhiều hơn nữa các hình thức huy động vốn nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng.

Một điều quan trọng là vốn huy động có vai trò quyết định đến quy mô hoạt động tín dụng, khả năng thanh toán và là nguồn gốc sâu xa tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng.

Ở Việt Nam trong mấy năm trở lại đây, tốc độ tăng trưởng kinh tế ở mức khá cao, thu nhập tăng...cũng là điều kiện để ngân hàng phải có trách nhiệm đánh thức thói quen giữ vàng và tiền mặt tại nhà bằng cách tăng cường huy động vốn, đa dạng hóa sản phẩm.

Như vậy qua những vấn đề trên cho thấy, công tác huy động vốn có vai trò vô cùng quan trọng, đặc biệt đối với các nhà quản lý kinh doanh ngân hàng thì việc mở rộng, tăng cường nguồn vốn huy động là vấn đề cần quan tâm hàng đầu vì mức vốn tự có của ngân hàng so với tổng vốn huy động là rất nhỏ. Để đảm bảo được cho sự tồn tại và phát triển đòi hỏi các nhà quản trị kinh doanh ngân hàng luôn phải nghiên cứu nhu cầu thị trường, những nhân tố ảnh hưởng đến nghiệp vụ huy động vốn để thấy được tình hình nguồn vốn hiện tại cũng như những thành tựu và khó khăn của ngân hàng, để từ đó phát huy những lợi thế và khắc phục những hạn chế trong hoạt động huy động vốn, nhằm tạo tiền đề vững chắc cho hoạt động của ngân hàng trên con đường kinh doanh sắp tới.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI QUỸ TIẾT KIỆM TECHCOMBANK NGÃ SÁU

#### 2.1. Khái quát về Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu

##### 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

###### 2.1.1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần Techcombank

###### a, Lịch sử hình thành

Được thành lập vào ngày 27 tháng 09 năm 1993, Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ thương Việt Nam - Techcombank là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên của Việt Nam được thành lập trong bối cảnh đất nước đang chuyển sang nền kinh tế thị trường với số vốn điều lệ là 20 tỷ đồng và trụ sở chính ban đầu được đặt tại số 24 Lý Thường Kiệt, Hoàn Kiếm, Hà Nội

Năm 1998, trụ sở chính được chuyển sang Tòa nhà Techcombank, 15 Đào Duy Từ, Hà Nội.

Năm 2009, ngân hàng đã khởi động chiến lược chuyển đổi với sự hỗ trợ của nhà tư vấn hàng đầu thế giới McKinsey.

Năm 2010, ngân hàng đã triển khai các chương trình chuyển đổi chiến lược tổng thể, công bố tầm nhìn sứ mệnh và các giá trị cốt lõi của Techcombank. Đồng thời thực hiện việc tái cấu trúc mô hình kinh doanh và quản lý và chuyển đổi văn hóa doanh nghiệp.

Trải qua 19 năm hoạt động, đến nay Techcombank đã trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu Việt Nam với tổng tài sản đạt trên 183.000 tỷ đồng (tính đến hết tháng 9/2011).

Hiện tại, với đội ngũ nhân viên lên tới trên 7.300 người, Techcombank luôn sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu về dịch vụ dành cho khách hàng. Techcombank hiện phục vụ trên 2 triệu khách hàng cá nhân, gần 60.000 khách hàng doanh nghiệp.

###### b, Sứ mệnh tầm nhìn

###### Tầm nhìn

Trở thành Ngân hàng tốt nhất và doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam.

### Sứ mệnh

- Trở thành đối tác tài chính được lựa chọn và đáng tin cậy nhất của khách hàng nhờ khả năng cung cấp đầy đủ các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng và dựa trên cơ sở luôn coi khách hàng làm trọng tâm.
- Tạo dựng cho cán bộ nhân viên một môi trường làm việc tốt nhất với nhiều cơ hội để phát triển năng lực, đóng góp giá trị và tạo dựng sự nghiệp thành đạt.
- Mang lại cho cổ đông những lợi ích hấp dẫn, lâu dài thông qua việc triển khai một chiến lược phát triển kinh doanh nhanh mạnh song song với việc áp dụng các thông lệ quản trị doanh nghiệp và quản lý rủi ro chặt chẽ theo tiêu chuẩn quốc tế.

#### *2.1.1.2. Khái quát về Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu*

Techcombank Hải Phòng: thành lập ngày 24/04/2002 tại địa chỉ Số 5 Lý Tự Trọng P. Hoàng Văn Thụ - Q. Hồng Bàng – TP Hải phòng. Tính đến ngày 31/12/2011 Techcombank có 8 Phòng giao dịch trực thuộc bao gồm: Phòng giao dịch Ngô Quyền, Kiến An, Văn Cao, Tô hiệu, Thủy nguyên, Lê Hồng Phong, Chợ Đồn, Ngã Sáu. Số lượng Cán bộ Nhân viên hiện nay là 130 người. Tính đến hết tháng 6/2009, tổng tài sản của Techcombank Hải Phòng đạt 2,294 tỷ đồng.

Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu trực thuộc chi nhánh Techcombank Hải Phòng, được thành lập theo quyết định số 005438 QĐ-TGD của Tổng Giám đốc Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Kỹ thương Việt Nam ngày 5/7/2009.

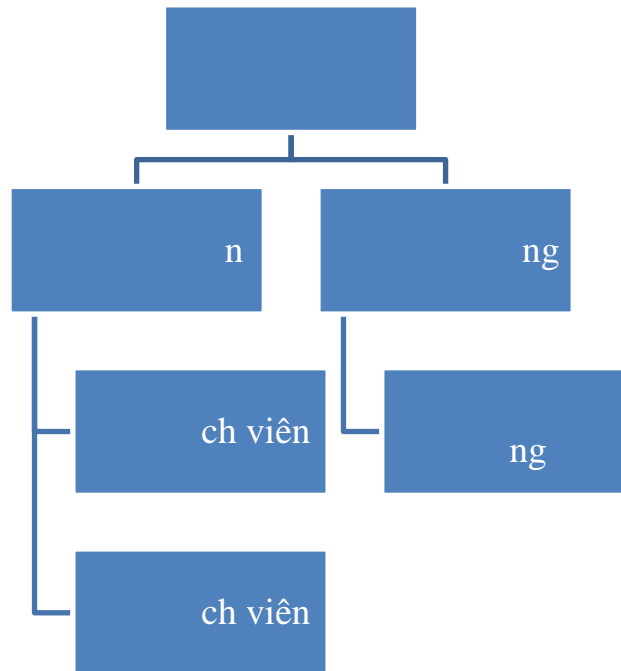
Ngày 18/9/2009, Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu chính thức đi vào hoạt động. Địa chỉ: Số 02 Đường Đà Nẵng, Quận Ngô Quyền, Thành phố Hải Phòng.

Sự ra đời của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu trong hoàn cảnh cạnh tranh gay gắt trong hệ thống ngân hàng đã góp phần làm tăng quy mô, phạm vi hoạt động cũng như năng lực vị thế của hệ thống ngân hàng Techcombank trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

## 2.1.2. Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ, chức năng

### 2.1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức



Cơ cấu tổ chức của Quỹ gồm có 1 giám đốc, 2 giao dịch viên và 1 chuyên viên tín dụng.

### 2.1.2.2. Nhiệm vụ, chức năng của từng phòng ban

- Giám đốc phòng giao dịch kiêm kiểm soát viên nội bộ.

+ Kiểm soát các chứng từ, giao dịch chính xác, kịp thời và đầy đủ, kiểm tra kiểm soát sec trắng, sổ tiết kiệm trắng tại phòng.

+ Kiểm tra, kiểm soát hoạt động nghiệp vụ của Ngân hàng nhằm phát hiện những thiếu sót, đề xuất ý kiến chấn chỉnh kịp thời góp phần phòng ngừa rủi ro cũng như đảm bảo tính hợp pháp trong hoạt động kinh doanh, tuân thủ các quy chế, quy định của Techcombank.

+ Cập nhật biểu lãi suất. Lập báo cáo kiểm soát những mặt cần khắc phục và kiểm tra giám sát việc thực hiện khắc phục của các chi nhánh, trung tâm như trong báo cáo đã nêu ra.

+ Đưa ra những ý kiến nhằm cải tiến và nâng cao hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của các đơn vị.

+ Đảm bảo an toàn về mặt pháp lý cũng như lợi ích của Ngân hàng trong giao dịch với các đối tác. Soạn thảo các hợp đồng có liên quan.

+ Duy trì mối quan hệ với các tổ chức, cá nhân ngoài hệ thống Techcombank để tìm hiểu nhu cầu khách hàng, mở rộng và khai thác nguồn khách hàng mới, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

- Chuyên viên khách hàng cá nhân

+ Chủ động gặp gỡ, tiếp xúc, phát triển quan hệ giao dịch với khách hàng, thu hút khách hàng mới tìm hiểu nhu cầu vay vốn của khách hàng và xây dựng hệ thống, cơ sở dữ liệu khách hàng.

+ Thẩm định hồ sơ vay vốn của khách hàng (xem xét trạng thái tài chính, đánh giá tài sản, các báo cáo tài chính...).

+ Phối hợp cùng chuyên viên Phân tích & Hỗ trợ kinh doanh định giá Tài sản đảm bảo. Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt khoản vay; tiến hành làm thủ tục thế chấp tài sản đảm bảo, đăng ký giao dịch đảm bảo theo qui định, làm hồ sơ giải ngân.

+ Thực hiện các nghiệp vụ quản lý sau khi cho vay: Kiểm tra định kỳ, kiểm tra đột xuất thông qua các kênh thông tin khác nhau để giám sát tình hình sử dụng vốn của khách hàng, đề ra các biện pháp xử lý các sai phạm của khách hàng (nếu có).

+ Giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của khách hàng trong phạm vi quyền hạn cho phép; Thu thập những phản hồi của khách hàng về sản phẩm/dịch vụ của Ngân hàng mình và tìm hiểu các sản phẩm/dịch vụ của các Ngân hàng đối thủ cạnh tranh để kịp thời báo cáo và đề xuất với cấp có thẩm quyền nhằm đưa ra đưa ra những giải pháp thích hợp để thu hút khách hàng.

+ Phân tích tình hình thị trường để mở rộng số lượng khách hàng mới.

+ Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Trưởng/ phó phòng.

- Giao dịch viên

+ Tiếp đón, tìm hiểu nhu cầu, giới thiệu, tư vấn và hỗ trợ khách hàng về các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

+ Thực hiện các giao dịch với khách hàng về các sản phẩm tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, thẻ, chi trả kiều hối, thu đổi ngoại tệ.

+ Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến giao dịch tiền mặt (VNĐ, ngoại tệ) với khách hàng: Xử lý các chứng từ kế toán, thu – chi đúng quy định; Kiểm tra phát hiện tiền giả, lập biên bản thu giữ theo đúng quy định hiện hành; Chọn, lọc tiền không đủ tiêu chuẩn lưu thông, kiểm đếm, đóng gói tiền theo quy định.

+ Hạch toán các chứng từ liên quan phát sinh trong ngày; Cân đối các khoản thu – chi cuối ngày.

+ Lập các báo cáo giao dịch hàng ngày theo quy định của ngân hàng (VD: Báo cáo tiền mặt theo Teller, liệt kê giao dịch theo user, các báo cáo theo mảng nghiệp vụ do lãnh đạo phòng phân công...).

+ Tư vấn, giải quyết các khiếu nại của khách hàng trong phạm vi thẩm quyền cho phép.

### ***2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh chủ yếu của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu trong thời gian qua***

Trong những năm gần đây, sau cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu, nền kinh tế thế giới đang có sự hồi phục. Chính điều này đã làm cho hoạt động huy động vốn của các ngân hàng nói chung và của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu nói riêng tăng đáng kể. Quỹ đã thu về được những thành quả đáng khích lệ trong hoạt động kinh doanh, tạo dựng vị trí quan trọng trong hệ thống cũng như trong nền kinh tế.

#### ***2.1.3.1. Tình hình huy động vốn***

Huy động vốn là nghiệp vụ chủ chốt, thường xuyên của Quỹ Tiết Kiệm Ngã Sáu, góp phần vào hoạt động của Techcombank chi nhánh Hải Phòng. Đây không phải là nghiệp vụ độc lập mà nó gắn liền với các nghiệp vụ sử dụng vốn và các nghiệp vụ trung gian khác như thanh toán, chuyển tiền của ngân hàng. Như vậy công tác huy động vốn của ngân hàng đóng vai trò quyết định trong sự tồn tại và phát triển của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu cũng như trong hệ thống ngân hàng thương mại.

Trong hơn 2 năm đi vào hoạt động, Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu đã có mức tăng trưởng nguồn vốn khá cao, dù sự tăng trưởng nguồn vốn chưa phản ánh được bản chất hoạt động kinh doanh của ngân hàng có hiệu quả hay không nhưng điều đó cho thấy rằng hoạt động huy động vốn của ngân hàng diễn ra tốt trong điều kiện phải cạnh tranh với những ngân hàng khác trên địa bàn. Nguồn vốn huy động được dồi dào không những đáp ứng được nhu cầu ở chi nhánh mà còn được điều chuyển về chi nhánh Techcombank Hải Phòng, góp phần điều hòa vốn chung trong hệ thống. Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu đã và đang xâm nhập tốt và ngày càng có uy tín lớn với khách hàng, tạo đà cho từng bước phát triển trong hoạt động khai thác nguồn vốn, mở rộng hoạt động đầu tư, cho vay của Quỹ Tiết Kiệm và của chi nhánh Techcombank Hải Phòng.

**Bảng 2.1: Tổng nguồn vốn huy động của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng vốn huy động	47.504	114.543	147.785

*(Nguồn: Báo cáo Quỹ Tiết Kiệm 2009-2011)*

Qua bảng số liệu ta có thể thấy, tổng nguồn vốn huy động của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu cho thấy sự tăng trưởng đều đặn trong doanh số huy động qua các năm. Năm 2009 tổng vốn huy động đạt 47.504 triệu đồng; năm 2010 đạt 114.543 triệu đồng; năm 2011 đạt 147.785 triệu đồng. Quy mô vốn không ngừng tăng lên đã giúp cho Quỹ Tiết Kiệm Techcombank có điều kiện mở rộng quy mô vốn, mở rộng hoạt động kinh doanh.

### 2.1.3.2. Tình hình sử dụng vốn

Trong các năm gần đây cùng với những đổi mới trong các quy định và quy chế tín dụng, Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu đã tập trung đầu tư cho vay, mở rộng khách hàng có chọn lọc. Năm 2009 tổng dư nợ cuối kỳ đạt 1.051 triệu đồng; năm 2010 đạt 5.730 triệu đồng; năm 2011 đạt 8.367 triệu đồng.

**Bảng 2.2: Tình hình sử dụng vốn của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
<b>Nội tệ</b>	810	77,1%	4.595	80,2%	6.793	81,2%
<b>Ngoại tệ</b>	241	22,9%	1.134	19,8%	1.574	18,8%
<b>Ngắn hạn</b>	786	74,7%	4.630	80,8%	7.028	84%
<b>Trung hạn</b>	265	25,2%	1.100	19,2%	1.338	16%
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>1.051</b>		<b>5.730</b>		<b>8.367</b>	

(Nguồn: Báo cáo Quỹ Tiết Kiệm 2009-2011)

*Về dư nợ theo loại tiền:* Qua bảng số liệu ta thấy cho vay bằng đồng nội tệ là hình thức cho vay chủ yếu của Quỹ Tiết Kiệm, cho vay bằng đồng ngoại tệ chiếm tỷ trọng nhỏ và có xu hướng giảm đều. Nguyên nhân là do tỷ giá ngoại tệ có sự chênh lệch giữa đầu năm và cuối năm, lạm phát. Điều này dẫn đến nhu cầu ngoại tệ tuy tăng nhưng tỷ trọng lại giảm.

*Về dư nợ theo thời hạn:* Có thể thấy cho vay ngắn hạn là loại hình cho vay chủ yếu tại Quỹ Tiết Kiệm Ngã Sáu và có xu hướng ngày càng tăng, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay. Trước tình hình kinh tế có nhiều bất ổn, cho vay ngắn hạn là giải pháp hiệu quả nhất. Với các khoản vay ngắn hạn ngân hàng sẽ an toàn về vấn đề thanh khoản, bên cạnh đó quay vòng vốn nhanh hơn, cập nhật lãi suất nhanh hơn nếu có điều chỉnh.

Cho vay trung dài hạn chiếm tỷ trọng nhỏ hơn song vẫn tăng trong năm 2011 và không giải ngân các khoản vay dài hạn. Điều này thể hiện chiến lược kinh doanh đúng đắn của Quỹ nhằm thích ứng với tình hình biến động của nền kinh tế thị trường bằng cách cân bằng tỷ lệ cho vay ngắn hạn và trung hạn, cho ngân hàng phát triển an toàn nhưng vẫn có hiệu quả.

### 2.1.3.3. Hoạt động dịch vụ



Trong năm qua, hoạt động dịch vụ ngân hàng không ngừng được mở rộng và chất lượng ngày càng được nâng cao, mang lại tiện ích lớn nhất cho khách hàng. Nhờ đó, thu nhập từ dịch vụ ngày càng tăng, mang lại nhiều lợi nhuận cho ngân hàng. Tuy nhiên Quỹ Tiết Kiệm vẫn chưa phát huy hết khả năng của mình trong việc cung ứng cho khách hàng những dịch vụ tiện ích hơn.

#### 2.1.3.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

**Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh 2009-2011 của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu:**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	2009	2010	2011
<b>Tổng thu nhập hoạt động</b>	1.202	13.081	17.108
<b>Tổng chi phí hoạt động</b>	1.374	12.209	15.963
<b>Tổng lợi nhuận trước thuế</b>	(171)	872	1.145

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Quỹ Tiết Kiệm 2009-2011)

Năm 2009 do ảnh hưởng của suy thoái kinh tế vẫn chưa rút khỏi Việt Nam, gây ra nhiều biến động trên thị trường tài chính nói riêng và nền kinh tế nói chung; đồng thời Quỹ vừa đi vào hoạt động, tổng lợi nhuận của Quỹ âm 171 triệu đồng. Năm 2010 đã có bước chuyển biến, lợi nhuận trước thuế đạt 872 triệu đồng; năm 2011 lợi nhuận trước thuế đạt 1.145 triệu đồng. Thu nhập tăng hơn so với chi phí và đó chính là cơ sở, là nền tảng giúp tăng nguồn vốn kinh doanh của chi nhánh.

Để đạt được thành tích trên là nhờ có các chính sách của Nhà nước nhằm khôi phục nền kinh tế và những chỉ đạo đúng đắn của ban lãnh đạo Techcombank đã tối thiểu hóa chi phí hoạt động, củng cố chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế và sự nỗ lực của các cán bộ nhân viên Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu.

## **2.2. Thực trạng công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu**

### **2.2.1. Các sản phẩm huy động tiền gửi đang được áp dụng tại Quỹ Tiết Kiệm**

Các sản phẩm huy động tiền gửi đang được áp dụng tại chi nhánh được phân thành 2 loại sản phẩm chính, đó là: Tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn. Từ hai loại sản phẩm tiền gửi cơ bản này, chi nhánh lại chia nhỏ ra thành các loại sản phẩm tiền gửi nhằm đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Cụ thể như sau:

#### **a, Tiền gửi không kỳ hạn**

Tiền gửi thanh toán

#### **b, Tiền gửi có kỳ hạn (Trả lãi trước, trả lãi sau, trả lãi định kỳ)**

- Tiền gửi kỳ hạn 1 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 2 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 3 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 6 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 8 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 9 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 10 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 12 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 13 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 15 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 18 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 24 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn 36 tháng
- Tiền gửi kỳ hạn lớn hơn 36 tháng
- Tiền gửi tiết kiệm bậc thang
- Tiền gửi tiết kiệm góp định kỳ hàng tháng
- Tiền gửi tiết kiệm góp không theo định kỳ
- Tiền gửi tiết kiệm gửi góp giáo dục

Ngoài ra đối với sản phẩm tiết kiệm theo thời gian thực gửi còn có kỳ hạn 1 tuần, kỳ hạn 2 tuần.

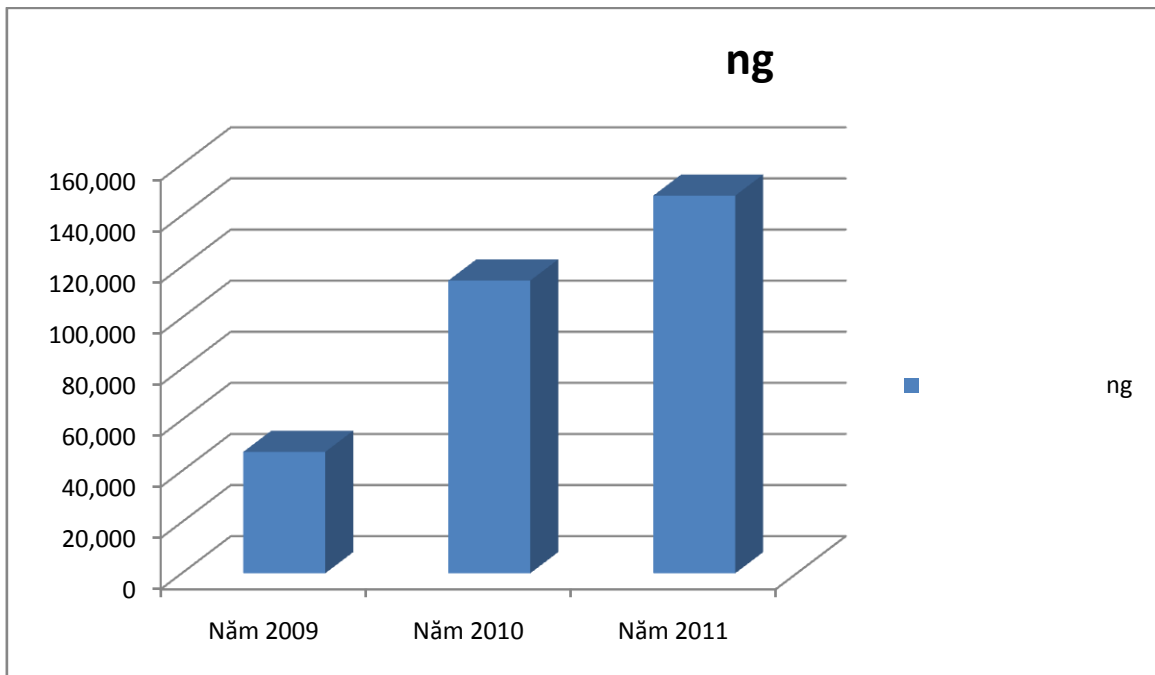
### 2.2.2. Quy mô nguồn vốn huy động

Nguồn vốn huy động của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu chủ yếu là các nguồn như:

- Tiền gửi của dân cư ( tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi không kỳ hạn)
- Tiền gửi của các tổ chức kinh tế ( tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn)
- Các nguồn huy động khác

Biểu đồ 2.1: Tổng nguồn vốn huy động tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu

Đơn vị: triệu đồng



Nhìn vào biểu đồ ta thấy: Năm 2009 do mới đi vào hoạt động nên ngân hàng huy động đạt 47.504 triệu đồng, đến năm 2010 đạt 114.543 triệu đồng tăng tương đương với 141% so với năm 2009. Năm 2011 tổng vốn huy động đạt 147.785 triệu đồng tăng tương đương với 29.02%. Tốc độ tăng trưởng vốn huy động năm sau luôn cao hơn năm trước. Với tổng nguồn vốn lớn và ổn định, Quỹ Tiết Kiệm có đủ khả năng đáp ứng mọi nhu cầu về vốn của khách hàng, đồng thời chuyển vốn về chi nhánh Techcombank Hải Phòng, góp phần điều hòa hệ thống và tham gia thị trường vốn. Có thể nói trong hoàn cảnh việc huy động gặp rất nhiều khó khăn thì đây là kết quả rất đáng khích lệ.

**2.2.3. Cơ cấu nguồn vốn huy động****2.2.2.1. Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo cơ cấu kỳ hạn****Bảng 2.4: Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo cơ cấu kỳ hạn**

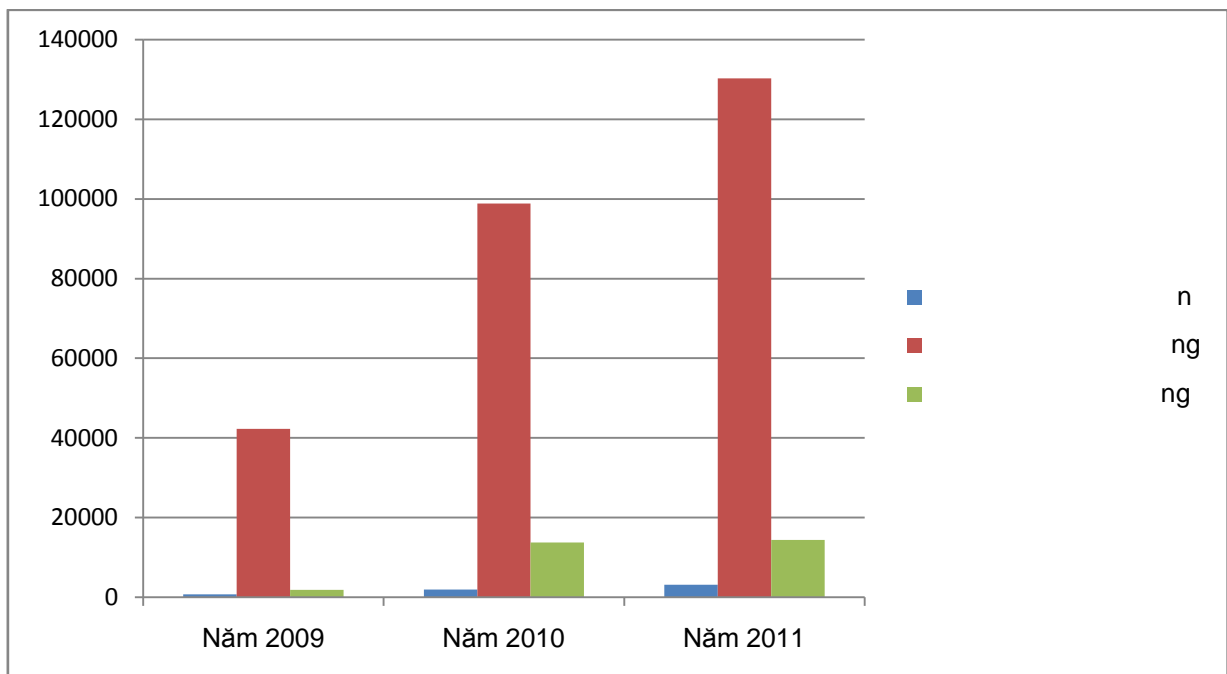
Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tiền gửi không kỳ hạn	693	1,5%	1.932	1,7%	3.117	2,1%
Tiền gửi dưới 12 tháng	42.290	89%	98.875	86,3%	130.253	88,1%
Tiền gửi trên 12 tháng	1.820	9,5%	13.736	12%	14.415	9,8%

(Nguồn: Báo cáo của Quỹ Tiết Kiệm 2009 - 2011)

**Biểu đồ 2.2: Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo cơ cấu kỳ hạn**

Đơn vị: triệu đồng



Dựa vào biểu đồ trên ta thấy được sự mất cân đối trong kỳ hạn tiền gửi: Tiền gửi kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm tỉ trọng cao còn kỳ hạn từ 12 tháng trở lên

chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ. Điều này sẽ gây ra khó khăn cho công tác tín dụng, đặc biệt với tín dụng trung và dài hạn.

Tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn giảm dần qua các năm. Năm 2009 tiền gửi không kỳ hạn chiếm 1,5% trong tổng nguồn vốn huy động (đạt 693 triệu đồng), đến năm 2010 đạt 1.932 triệu đồng chiếm 1,7%; năm 2011 đạt 3.117 triệu đồng chiếm 2,1% trong tổng nguồn vốn huy động. Tiền gửi không kỳ hạn có chi phí thấp, tuy nhiên ngân hàng chưa huy động được nhiều doanh nghiệp lớn nên mức dư tiền gửi bình quân tại ngân hàng chưa cao.

Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm tỉ trọng cao nhất. Năm 2009 đạt 42.290 triệu đồng, chiếm 89%. Năm 2010 đạt 98.875 triệu đồng, chiếm 86,3%. Năm 2011 đạt 130.253 triệu đồng, chiếm 88,1%. Nguyên nhân là do ngân hàng tăng huy động vốn ngắn hạn, lãi suất ngắn hạn cao hơn lãi suất dài hạn, bên cạnh đó còn có chính sách ưu đãi với các khoản tiền có kỳ hạn với cam kết không rút trước hạn. Với một lượng lớn tiền gửi không rút trước hạn đã giúp cho ngân hàng có những tính toán hợp lý trong việc sử dụng vốn.

#### 2.2.2.2. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền

**Bảng 2.5: Cơ cấu nguồn vốn huy động phân loại theo loại tiền**

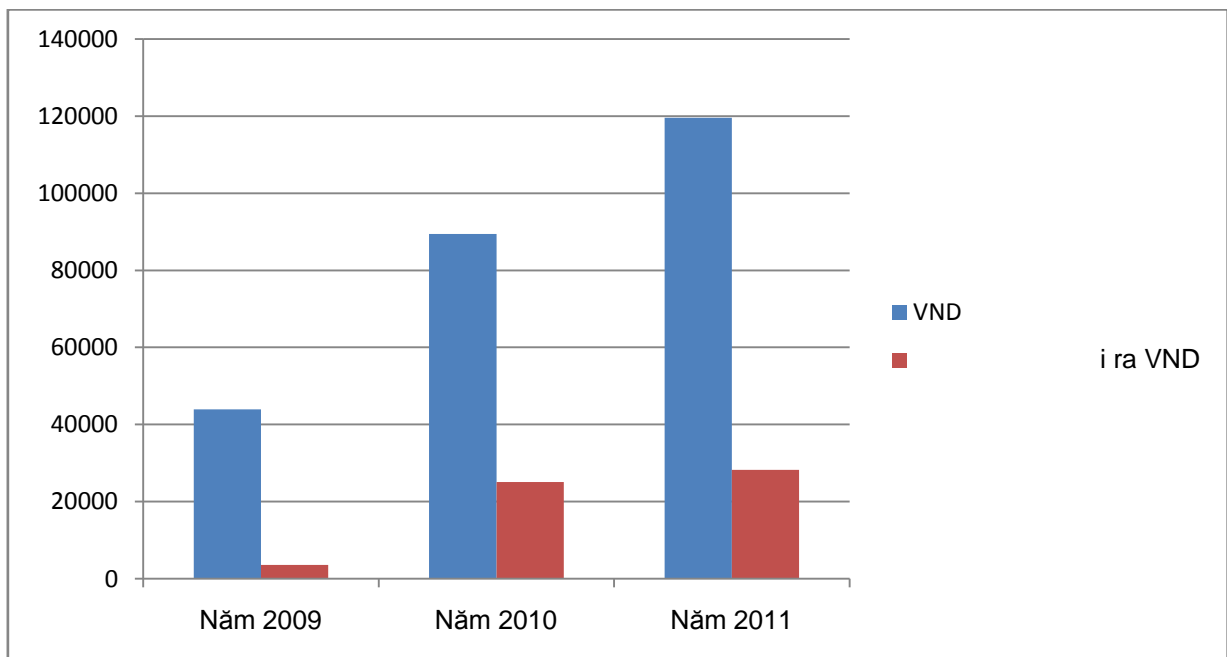
Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
<b>VND</b>	43.901	92,4%	89.413	78,1%	119.569	80,9%
<b>Ngoại tệ quy đổi ra VND</b>	3.603	7,6%	25.040	21,9%	28.216	19,1%

(Nguồn: Báo cáo của Quỹ Tiết Kiệm 2009 - 2011)

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

Đơn vị: triệu đồng



Nhìn vào cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền ta thấy tiền gửi nội tệ luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn huy động. Năm 2009 tiền gửi VND đạt 43.901 triệu đồng chiếm 92,4%; năm 2010 đạt 89.413 triệu đồng chiếm 78,1%; năm 2011 đạt 119.569 triệu đồng chiếm 80,9%.

Trong khi đó tiền gửi bằng ngoại tệ quy ra VND năm 2009 đạt 3.603 triệu đồng chiếm 7,6%; năm 2010 đạt 25.040 triệu đồng chiếm 21,9%; năm 2011 đạt 28.216 triệu đồng chiếm 19,1%. Việc tiền gửi bằng ngoại tệ có xu hướng giảm có thể là do nguyên nhân là do tỉ lệ lạm phát tăng cao, cuộc đua lãi suất bắt đầu bùng nổ. Để thu hút khách hàng gửi tiền nên các ngân hàng tăng lãi suất huy động bằng VND lên cao. Cuối năm 2011 tỷ giá hối đoái ổn định, lạm phát có xu hướng giảm, nhu cầu chuyển đổi giữ ngoại tệ trong dân cư giảm, lãi suất tiền gửi ngoại tệ thấp. Lượng gửi tăng ít, chủ yếu là những khoản tiền cũ vẫn ổn định trong hệ thống. Bên cạnh đó ngân hàng không đẩy mạnh huy động vốn ngoại tệ do nhu cầu vay ngoại tệ đang đi xuống.

**Bảng 2.6: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo thành phần kinh tế**

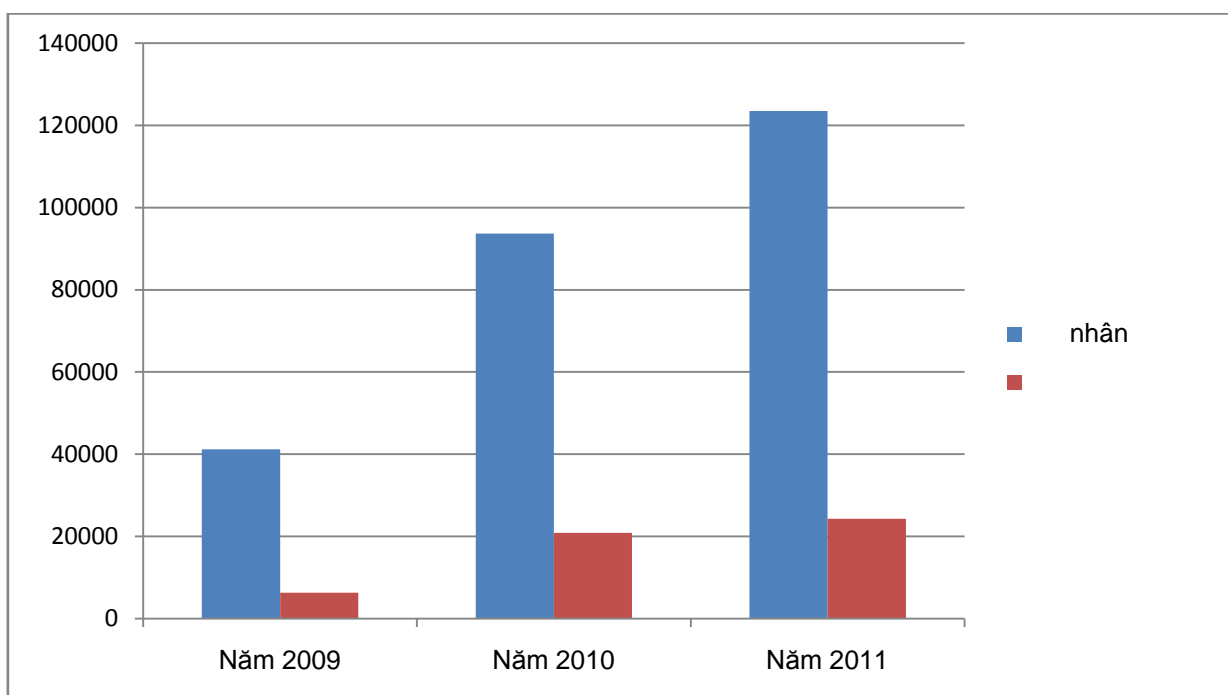
Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
<b>Cá nhân</b>	41.220	86.77%	93.655	81.76%	123.472	83.55%
<b>Tổ chức kinh tế</b>	6.283	13.22%	20.887	18.24%	24.312	16.45%

(Nguồn: Báo cáo của Quỹ Tiết Kiệm 2009 - 2011)

**Biểu đồ 2.4: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo thành phần kinh tế**

Đơn vị: triệu đồng



Qua bảng số liệu trên ta thấy: nguồn vốn huy động tại ngân hàng chủ yếu là từ cá nhân, luôn chiếm tỷ trọng cao. Năm 2009 huy động từ cá nhân đạt 41.220 triệu đồng chiếm 86.77%; năm 2010 đạt 93.654 triệu đồng chiếm 81.76%; năm 2011 đạt 123.472 triệu đồng chiếm 83.55% trong tổng nguồn vốn huy động. Đây thường là các khoản tiết kiệm có kỳ hạn và tính được lượng tiền rút ra khỏi ngân hàng trong những thời điểm cụ thể. Do đó tiền gửi cá nhân là nguồn vốn ổn định cho ngân hàng, luôn chiếm tỷ trọng cao.

Tiền gửi từ tổ chức kinh tế đạt 6.283 triệu đồng năm 2009 chiếm 13.22%. Năm 2010 đạt 20.887 triệu đồng chiếm 18.24%; năm 2011 đạt 24.312 triệu. Tuy vẫn tăng từng năm nhưng tỉ trọng có xu hướng giảm. Vì vậy ngân hàng cần có công tác tiếp thị, mở rộng khách hàng để huy động nhiều khách hàng là các doanh nghiệp lớn sẽ làm cho mức dư tiền gửi bình quân tại các ngân hàng luôn cao và ổn định, tạo điều kiện cho ngân hàng có thể sử dụng lượng tiền này để cho vay mà không làm ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của ngân hàng.

#### 2.2.4. Chi phí huy động vốn

Bên cạnh việc ấn định mức lãi suất trần huy động của Ngân hàng Nhà nước, mỗi NHTM đều xây dựng cho mình một bảng biểu lãi suất linh hoạt phù hợp với tình hình hoạt động của ngân hàng mình. Tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu lãi suất huy động chưa hấp dẫn như nhiều ngân hàng khác, song lại huy động được một nguồn vốn tương đối lớn, chứng tỏ được uy tín của mình đối với khách hàng, tạo vị thế phát triển vững chắc.

Chi phí huy động bao gồm ngoài phần lãi phải trả còn có những khoản khác như: lương nhân viên, trang bị máy đếm tiền, tiền thuê trụ sở, các chi phí hành chính khác... Trong đó phần lãi phải trả là bộ phận chủ yếu của chi phí huy động. Bên cạnh đó ngân hàng luôn nghiên cứu tìm ra các biện pháp để giảm các chi phí khác trong chi phí huy động. Mục tiêu đặt ra là phải làm sao để tốc độ tăng của lợi nhuận phải lớn hơn tốc độ tăng của chi phí.

#### **Bảng 2.7: Tình hình chi phí trả lãi tại Quỹ Tiết Kiệm**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
<b>Chi phí trả lãi</b>	848	10.159	12.960
<b>Tổng vốn huy động</b>	47.504	114.543	147.785

*(Nguồn: Báo cáo tại Quỹ Tiết Kiệm 2009 - 2011)*

Trong điều kiện lãi suất được ấn định ở mức trần, ngân hàng xác định cạnh tranh về lãi suất không phải là cách đạt hiệu quả. Thế mạnh trong cạnh tranh sẽ là ở khâu dịch vụ. Từ đó ngân hàng nâng cao chất lượng các dịch vụ, hấp dẫn, lôi



cuốn được nhiều khách hàng mới đồng thời luôn quan tâm, giữ chân các khách hàng truyền thống.

### **2.2.5. Tình hình nguồn vốn huy động đáp ứng nhu cầu vay vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu**

Huy động vốn và sử dụng vốn có mối liên hệ mật thiết với nhau. NHTM không chỉ huy động thật nhiều vốn với lãi suất thích hợp mà còn phải tìm kiếm nơi để cho vay và đầu tư có hiệu quả. Nếu ngân hàng chỉ chú trọng tới huy động vốn mà không cho vay và đầu tư hết thì sẽ bị ứ đọng vốn, làm giảm lợi nhuận. Ngược lại, nếu ngân hàng không huy động đủ vốn để cho vay và đầu tư, ngân hàng sẽ mất cơ hội mở rộng khách hàng, làm giảm uy tín của mình trên thị trường.

Việc tăng trưởng nguồn vốn là điều kiện trước nhất để mở rộng đầu tư tín dụng, để chủ động đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Sử dụng vốn là hoạt động nối tiếp quyết định hiệu quả của hoạt động huy động vốn, quyết định hiệu quả của hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Để đạt được mục tiêu sinh lời và an toàn, mỗi ngân hàng cần phải xây dựng một danh mục nguồn vốn và tài sản sao cho đảm bảo sự phù hợp tương đối về quy mô, kết cấu thời hạn và lãi suất.

Một cơ cấu thời hạn và lãi suất của nguồn vốn được xem là tích cực khi nó thoả mãn các tiêu chuẩn sau:

- Đảm bảo khả năng thanh toán cần thiết
- Sự phù hợp về độ nhạy cảm với lãi suất của nguồn vốn và tài sản
- Sự linh hoạt trong cơ cấu để điều chỉnh theo hướng có lợi cho kết quả kinh doanh bằng việc có thể khai thác cơ hội và tránh các rủi ro có thể có. Nguồn vốn ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn có lợi cho kinh doanh nhưng khi lãi suất thay đổi theo chiều hướng tăng rất dễ dẫn đến rủi ro.

Trong những năm qua, với những cố gắng trong công tác huy động vốn Quỹ Tiết Kiệm đã chủ động được nguồn vốn để cho vay của ngân hàng, góp phần quan trọng trong công tác huy động vốn của chi nhánh Techcombank Hải Phòng.

#### **Bảng 2.8: Cơ cấu nguồn vốn và cho vay của Quỹ Tiết Kiệm**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Huy động	47.504	114.543	147.785
Cho vay	1.051	5.730	8.367
Điều chuyển về chi nhánh chính	46.453	108.813	139.418

(Nguồn: Báo cáo cân đối nội bảng Quỹ Tiết Kiệm 2009-2011)

Nhìn vào bảng số liệu ra thấy từ năm 2009 đến năm 2011, ngân hàng luôn dư thừa về vốn:

Năm 2009, Quỹ Tiết Kiệm thừa 46.453 triệu đồng.

Năm 2010, Quỹ Tiết Kiệm thừa 108.813 triệu đồng.

Năm 2011, Quỹ Tiết Kiệm thừa 139.418 triệu đồng.

Ngoài huy động vốn phục vụ cho các hoạt động kinh doanh của ngân hàng, lượng vốn dư thừa sẽ được điều chuyển nội bộ về chi nhánh Techcombank Hải Phòng, nhằm hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh chính đạt hiệu quả cao.

Mặc dù vậy nhưng ở ngân hàng vẫn còn tồn tại tình trạng thiếu nguồn vốn trung và dài hạn. Trong tổng số nguồn vốn huy động của ngân hàng tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng chiếm tỷ trọng thấp, mặc dù có tăng theo từng năm nhưng tỷ trọng giảm. Điều này ảnh hưởng đến nhu cầu cho vay trung, dài hạn. Vì vậy ngân hàng cần chú trọng tăng cường công tác huy động nguồn vốn trung và dài hạn vì nguồn vốn này giúp ngân hàng an toàn khi cho vay trung và dài hạn, giúp công tác sử dụng vốn đạt hiệu quả.

### 2.3. Đánh giá công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu

#### Sáu

Qua nghiên cứu những chỉ tiêu cụ thể về công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu - Hải Phòng ta có thể đưa ra những nhận xét đánh giá sau:

### 2.3.1. Những kết quả đạt được

Sau một thời gian hoạt đi vào hoạt động, Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu đã từng bước khẳng định vị thế của mình trên địa bàn thành phố Hải Phòng với những thành tích đáng khích lệ. Đặc biệt là trong công tác huy động vốn, khối lượng huy động vốn năm sau luôn cao hơn năm trước. Năm 2011, tổng nguồn vốn huy động tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu vượt kế hoạch, xếp thứ 2 chỉ sau chi nhánh chính Techcombank Hải Phòng. Sau đây là những thành tựu ngân hàng đã đạt được trong hoạt động huy động vốn:

- Công tác huy động vốn ngày càng phát triển, doanh số huy động vốn tại chỗ ngày càng tăng lên, đáp ứng khả năng sử dụng vốn của ngân hàng ( nguồn vốn huy động tăng nhanh từ 47.504 triệu đồng năm 2009 lên 147.785 triệu đồng năm 2011).

- Các hình thức và nguồn huy động vốn: Ngân hàng đã triển khai và cung cấp cho khách hàng nhiều sản phẩm mới lạ, hấp dẫn, đa dạng đồng thời nâng cao tiện ích cho các sản phẩm huy động.

- Cơ cấu nguồn vốn theo thời hạn: Các khoản tiền gửi có kỳ hạn tăng theo từng năm. Lượng tiền này luôn chiếm mức cao, nó là lợi thế cho ngân hàng vì đây là nguồn vốn có tính ổn định khá cao. Lượng tiền gửi không kỳ hạn thì chiếm một tỷ lệ nhỏ, đây chủ yếu là tiền gửi thanh toán của khách hàng nhưng nó cũng góp phần tạo thanh khoản cho ngân hàng.

- Lượng tiền gửi bằng nội tệ chiếm tỷ trọng cao, điều này phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng.

- Cơ sở vật chất, công nghệ ngân hàng phục vụ hoạt động nghiệp vụ huy động vốn đã và đang được đổi mới, nâng cấp .

- Trình độ cán bộ ngày càng được nâng cao.

- Quan hệ của ngân hàng đối với các ngân hàng khác trong nước ngày một phát triển hỗ trợ đắc lực cho việc huy động vốn và sử dụng vốn của ngân hàng.

Những thành tựu mà ngân hàng đạt được trong công tác huy động vốn là do:

- Ngân hàng đã sử dụng những hình thức huy động vốn phù hợp với tình hình thực tế của ngân hàng và tình hình phát triển của địa phương, địa bàn mà ngân hàng hoạt động.

- Sự bố trí hợp lý các nhân viên ngân hàng vào công việc phù hợp của ban lãnh đạo ngân hàng. Thái độ phục vụ tận tình của nhân viên ngân hàng đối với khách hàng .

- Nhà nước ta đã thành lập Công ty bảo hiểm tiền gửi nhằm bảo vệ lợi ích cho người gửi tiền, điều này làm tăng niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng, đối với đồng tiền .

- Ngân hàng đã làm tốt công tác sử dụng vốn, hiệu quả kinh doanh cao. Do vậy uy tín ngân hàng được nâng lên trên thị trường.

- Ngân hàng Techcombank Hải Phòng luôn dành cho Quỹ một hạn mức vốn điều hoà cần thiết dựa trên yêu cầu của chính ngân hàng.

### **2.3.2. Một số tồn tại và nguyên nhân**

#### **2.3.2.1 Tồn tại**

Bên cạnh những thành tựu đạt được trong những năm qua Techcombank vẫn còn những mặt hạn chế, nhất là trong công tác huy động vốn.

- Nguồn vốn huy động tại Quỹ Tiết Kiệm mới chỉ tập trung ở một lượng khách hàng nhất định. 80% lượng vốn huy động được là của cá nhân - khách hàng lớn truyền thống. Do vậy dễ gây rủi ro hoạt động của Quỹ Tiết Kiệm khi khách hàng rút tiền về.

- Chưa có giải pháp hiệu quả để thu hút nguồn tiền gửi tổ chức kinh tế: ngân hàng cần lôi kéo thêm khách hàng doanh nghiệp, tăng các khoản tiền gửi thanh toán, tiền trả lương để giúp ngân hàng tận dụng được nguồn vốn rẻ, chi phí thấp này.

- Các hình thức khuyến mãi, ưu đãi, tri ân khách hàng chưa thỏa mãn mong muốn của khách hàng. Các thủ tục rườm rà, điều kiện hưởng ưu đãi chưa hợp lý.

- Cơ cấu nguồn vốn huy động của Techcombank chưa hợp lý. Vốn huy động ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn; trong khi đó vốn dài hạn chiếm tỷ trọng nhỏ so với tổng cơ cấu vốn. Điều này gây khó khăn cho công tác tín dụng trung và dài hạn, dẫn tới chưa đáp ứng được nhu cầu cung cấp vốn dài hạn cho khách hàng.

- Cơ sở hạ tầng còn nhỏ, hẹp, số lượng nhân viên ít. Dẫn đến tình trạng khách hàng phải chờ đợi lâu vào giờ cao điểm, nhân viên làm việc quá tải.

### 2.3.2.2. Nguyên nhân

a, Nguyên nhân khách quan:

- Nền kinh tế nước ta đang bị ảnh hưởng bởi nạn lạm phát, khiến cho đồng tiền bị mất giá, gây tâm lý e ngại cho người dân khi gửi tiền tiết kiệm vào ngân hàng. Bởi khả năng sinh lời không cao như khi đem số vốn đó đầu tư kinh doanh.

- Tâm lý người dân Việt Nam không thích gửi tiền ở những ngân hàng ngoài quốc doanh vì họ cho rằng rủi ro tín dụng cao, đặc biệt là sự sụp đổ của ngân hàng uy tín tại Mỹ năm 2007 đã ảnh hưởng tới hệ thống ngân hàng trên toàn cầu, gây tâm lý hoang mang lo lắng. Đây chính là trở ngại lớn cho công tác huy động vốn ở khu vực dân cư của Techcombank.

Mặt khác người Việt Nam có thói quen dùng tiền mặt trong thanh toán nên muốn thay đổi thói quen này cần trải qua thời gian dài. Trình độ dân trí còn thấp, nên còn xa lạ với hoạt động ngân hàng đó là một hạn chế tạo sức ép cho ngân hàng.

- Techcombank là một NHTM đa ngành phục vụ cho mọi ngành kinh tế, do đó đối tượng khách hàng rất đa dạng ít có khách hàng truyền thống, khiến cho công tác huy động vốn gặp không ít khó khăn.

- Cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới gây nên biến động mạnh về lãi suất vì vậy khách hàng lựa chọn phương án đầu tư ngắn hạn để tránh rủi ro. Nguồn vốn gửi dài hạn chiếm tỷ trọng thấp.

- Sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng thương mại về khả năng cung ứng dịch vụ mới, lãi suất huy động và cho vay ảnh hưởng không nhỏ đến kết quả hoạt động kinh doanh.

- Chỉ số giá tiêu dùng tăng mạnh, nhất là một số mặt hàng như lương thực, thực phẩm, xăng dầu, vật liệu xây dựng, đặc biệt là sự biến động thất thường của giá vàng và tỷ giá ngoại tệ USD đã gây ra tâm lý hoang mang, lo ngại trong dân, ảnh hưởng tới hoạt động sản xuất kinh doanh và đời sống của nhân dân, đồng thời tác động xấu đến hoạt động kinh doanh của Quỹ Tiết Kiệm.

- Thị trường tài chính Việt Nam chưa thực sự phát triển là một thách thức đối với ngân hàng, các công cụ hỗ trợ của thị trường tài chính còn khá mờ nhạt.

Quy mô của nó cũng còn khá nhỏ nên chịu ảnh hưởng khá lớn bởi các thị trường tài chính toàn cầu, ví như cuộc khủng hoảng năm 2008 làm ảnh hưởng khá lớn làm cho lãi suất huy động tăng đột biến, các ngân hàng rơi vào tình trạng kém thanh khoản và phải đối đầu trực tiếp với nhau. Chính điều này làm chi phí đầu vào của ngân hàng tăng lên do chi phí trả lãi và chi phí khác tăng lên, các nguồn tiết kiệm bị rút khỏi ngân hàng để tìm đến nơi có lãi suất hấp dẫn hơn làm cho ngân hàng phải gồng mình lên chống đỡ.

b, Nguyên nhân chủ quan:

- Dịch vụ ngân hàng chưa hoàn thiện, có nhiều dịch vụ mới nhưng chất lượng dịch vụ chưa cao. Số lượng máy ATM còn ít, các dịch vụ và chính sách hỗ trợ, quảng cáo còn hạn chế, tập quán người dân sử dụng phương tiện tiền mặt vẫn là chủ yếu, nên đối tượng chính của chi nhánh là cán bộ công nhân viên chức và một số khách hàng truyền thống.

- Việc thu thập thông tin, diễn biến lãi suất, nhu cầu của người gửi tiền của cán bộ làm công tác huy động vốn dân cư còn thụ động. Hầu hết các khách hàng có nhu cầu mở và sử dụng tài khoản tiền gửi đều tự tìm đến ngân hàng.

- Tuy đã có những bước phát triển tiến bộ về công nghệ ứng dụng nhưng vẫn còn một số tồn tại khó khăn, vướng mắc như sự phát triển chưa đồng đều về công nghệ giữa các chi nhánh, tính đồng bộ về công nghệ còn thấp, hiệu quả chương trình phần mềm chưa đáp ứng được các yêu cầu cả hoạt động quản lý, hoạt động kinh doanh của ngân hàng, ảnh hưởng tất yếu là hạn chế việc thu hút tiền gửi.

*Từ thực trạng nguồn vốn và hoạt động huy động vốn của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu vấn đề đặt ra là phải nhanh chóng giải quyết một số vấn đề hạn chế mà ngân hàng còn gặp phải trong công tác huy động vốn. Đồng thời có các giải pháp nhằm tăng cường huy động vốn để đáp ứng yêu cầu không ngừng mở rộng, nâng cao kết quả kinh doanh.*

**CHƯƠNG 3****MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG  
VỐN TẠI QUỸ TIẾT KIỆM TECHCOMBANK NGÃ SÁU**

Trong hoạt động của ngân hàng thương mại, huy động vốn và sử dụng vốn là hai nghiệp vụ chủ yếu quyết định sự tồn tại, phát triển của một ngân hàng. Huy động vốn là điều kiện, là tiền đề để thực hiện nghiệp vụ sử dụng vốn. Nó là khâu quyết định đến khả năng sinh lời của đồng vốn ngân hàng. Nếu nghiệp vụ sử dụng vốn có hiệu quả thì có tác động tích cực đến công tác huy động vốn của ngân hàng. Qua phân tích tình hình thực tế về công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu - Hải Phòng đã đạt được nhiều thành công, góp phần đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh, phục vụ cho công cuộc phát triển kinh tế. Mục tiêu của Quỹ Tiết Kiệm trong thời gian tới là tăng trưởng nguồn vốn huy động và mở rộng tín dụng.

**3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu trong thời gian tới****3.1.1. Định hướng phát triển chung**

- Trong thời gian tới, ngân hàng tiếp tục đẩy mạnh công tác huy động vốn và cho vay. Tập trung thu hồi nợ xấu, xử lý nợ, đòi nợ.

- Đảm bảo an toàn tài sản trong kinh doanh.

- Kinh doanh đảm bảo thực hiện đúng pháp luật đã quy định và thực hiện sự chỉ đạo của ngân hàng cấp trên.

- Coi trọng công tác cán bộ, duy trì mở các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ, khuyến khích các phòng tổ chức các chuyên đề thảo luận, học tập, trao đổi kinh nghiệm đào tạo và tự đào tạo tại chỗ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của ngành.

- Giai đoạn tới chi nhánh sẽ tiếp tục đầu tư cho hệ thống hạ tầng, áp dụng công nghệ hiện đại trong quản lý và kinh doanh với các dự án: nâng cấp hệ thống T24.

- Nâng cao ý thức chấp hành cơ chế chính sách, tăng cường kiểm tra kiểm soát nội bộ, giảm thiểu rủi ro. Phát hiện và xử lý kịp thời những sai phạm, chấn chỉnh sai sót.

- Phát động phong trào thi đua, khen thưởng, đổi mới công tác thi đua, khen thưởng...

### **3.1.2. Định hướng phát triển trong công tác huy động vốn**

- Phát triển cơ sở khách hàng và sản phẩm: đẩy mạnh phát triển phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tạo đột phá và cách biệt trong việc triển khai chiến lược ngân hàng bán lẻ, trọng tâm khai thác phân khúc khách hàng có thu nhập khá trong xã hội.

- Tăng thêm chất lượng của nguồn vốn huy động bằng việc tăng cường thu hút các nguồn vốn trung và dài hạn.

- Gắn chiến lược huy động vốn với chiến lược sử dụng vốn trong mối quan hệ đồng bộ, nhịp nhàng, mật thiết.

- Ngoài việc mở rộng quan hệ với khách hàng cá nhân, ngân hàng cần phải chú trọng tăng cường các mối quan hệ với tổ chức kinh tế để thu hút thêm nguồn vốn nhàn rỗi.

- Sử dụng linh hoạt công cụ lãi suất, nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ, tiện ích sản phẩm, thu hút khách hàng tham gia.

### **3.1.3. Mục tiêu trong thời gian tới**

Căn cứ trên tình hình thực tế và kết quả hoạt động kinh doanh năm 2011, với mục tiêu "phát triển bền vững", Quỹ Tiết Kiệm đã đặt ra nhiệm vụ cơ bản cho năm 2012, đó là:

- Lợi nhuận tiếp tục tăng khoảng 30% so với năm trước.

- Tổng nguồn vốn huy động tăng 15% - 18% so với năm trước

- Dư nợ hàng năm tăng 5% - 7% một năm.

- Xử lý nợ tồn đọng, giảm nợ quá hạn không quá 2% tổng dư nợ.

- Phát triển và mở rộng dịch vụ ngân hàng, phấn đấu tăng nguồn thu từ dịch vụ tăng 18% - 20% so với năm 2010.



## **3.2. Một số giải pháp nhằm tăng cường công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu trong thời gian tới.**

### **3.2.1. Xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp cho từng thời kỳ**

Tùy theo điều kiện khách quan và chủ quan thuận lợi hay bất lợi mà từng chi nhánh xây dựng cho mình một chiến lược kinh doanh cụ thể. Trên cơ sở chiến lược đề ra, dựa trên điều kiện thực tế để ngân hàng có biện pháp cụ thể trong tổ chức chỉ đạo, điều hành thực hiện chiến lược chung đó, đồng thời phải thường xuyên cập nhật thông tin để có ý kiến chỉ đạo kịp thời.

### **3.2.2. Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn**

Hạn chế trong tăng trưởng nguồn vốn một phần xuất phát từ nguyên nhân kỳ hạn tiền gửi chưa đa dạng, chưa thực sự đáp ứng nhu cầu khách hàng. Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn được coi là giải pháp tích cực để tăng cường huy động vốn.

#### **a, Huy động vốn từ dân cư:**

- Mở rộng các hình thức tiền gửi trong dân bao gồm cả tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi sử dụng thẻ, tiết kiệm có thưởng, tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm bậc thang. Đa dạng hoá kỳ hạn tiền gửi tiết kiệm: không chỉ dừng lại việc chỉ có tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn kiểu 3 tháng, 6 tháng, 1 năm...

- Sử dụng công cụ tiền gửi có mục đích. Đây là hình thức tiết kiệm trung, dài hạn. Khi khách hàng mang tiền gửi vào ngân hàng dưới hình thức này thì giữa ngân hàng và khách hàng đều biết rõ mục đích của việc gửi tiền. Đối tượng chủ yếu của hình thức này là người có thu nhập thấp nhưng ổn định có dự định chi tiêu trong tương lai, có nhu cầu mua sắm tài sản có giá trị lớn nhưng mức tiết kiệm của họ trong thời gian ngắn không thể đáp ứng được. Do biết được mục đích gửi tiền của khách hàng, ngân hàng có thể tư vấn cho khách hàng về thời gian và phương thức gửi tiền cụ thể như :

+ Tiết kiệm tuổi già và tiết kiệm tích lũy (hay tiết kiệm nhân thọ), đây là hình thức tương tự như bảo hiểm tuổi già, bảo hiểm nhân thọ của các công ty bảo hiểm. Hình thức tiết kiệm tuổi già cùng với bảo hiểm xã hội và bảo hiểm nhân thọ sẽ đảm bảo cho người già có mức sống ổn định và cuộc sống có ý nghĩa hơn.

+ Tiết kiệm nhà ở: Những người dân có nhu cầu làm nhà, mua nhà ở nhưng tài chính có hạn, gửi dần tiền tích lũy được vào ngân hàng đến lúc nào đó có thể rút ra để mua nhà, xây nhà. Ngân hàng cần có chính sách cho vay ưu đãi để làm nhà, mua nhà đối với những người gửi thường xuyên, đều đặn và có qui mô đến một độ lớn nào đó thì có thể cho vay thêm để mua nhà, xây nhà bằng cách kết hợp lợi ích của người dân với lợi ích của ngân hàng, sẽ mở ra triển vọng tốt đẹp cho hình thức này.

+ Tiền tiết kiệm mua sắm phương tiện đắt tiền (ô tô, xe máy.. vv) cũng như người muốn làm nhà, mua nhà, người mua sắm ô tô, xe máy nhưng chưa đủ tiền. Số tiền có được và thu nhập hàng tháng có thể gửi vào ngân hàng để đến lúc nào đó có thể rút ra mua sắm. Ngân hàng cũng cần có cơ chế cho vay ưu đãi thêm đối với những người gửi thường xuyên và có số dư đáng kể.

+ Tiền tiết kiệm học hành: Các bậc phụ huynh sẽ tiết kiệm một số tiền nhỏ hàng tháng hoặc hàng năm để có một khoản đầu tư cho con em mình học hành tốt hơn. Loại tiền gửi này sẽ được ưu đãi về lãi suất, ngân hàng góp phần khuyến mãi coi như là một khoản khuyến khích các em học tập, khuyến học cho xã hội.

#### *b. Huy động vốn từ các tổ chức kinh tế*

Huy động vốn từ các tổ chức kinh tế đạt hiệu quả cao là mục tiêu mà Quỹ Tiết Kiệm đang hướng đến. Hiện nay nguồn vốn huy động vốn từ tổ chức kinh tế tại Quỹ chiếm tỉ trọng nhỏ. Trong các năm tiếp theo, Quỹ phải luôn chú ý cải tiến các dịch vụ hiện có, đưa ra các hình thức dịch vụ mới nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng.

- Duy trì và giữ vững mối quan hệ với các khách hàng truyền thống trên cơ sở không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Đưa ra các chính sách ưu đãi về phí thanh toán, lãi suất tiền gửi, lãi suất tiền vay, chi phí giao dịch thiết lập mối quan hệ bạn hàng.

- Tạo thêm một số sản phẩm tiền gửi mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng như:

+ Tiết kiệm không kỳ hạn với số dư lớn sẽ được hưởng với lãi suất ưu đãi. Tùy theo từng ngưỡng số dư sẽ được hưởng lãi suất tương ứng. Loại tiền gửi này nhằm thu hút các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế có tiền gửi thanh toán nhàn rỗi.

+ Tiền gửi có kỳ hạn dài hạn chuyển đổi linh hoạt: Sản phẩm này áp dụng cho các doanh nghiệp có lượng tiền gửi lớn.

Càng ngày nhu cầu vốn càng lớn, các thành phần kinh tế đều thiếu vốn cho sản xuất kinh doanh, xây dựng cơ sở hạ tầng. Vì vậy ngân hàng cần đẩy mạnh hơn nữa huy động vốn trên địa bàn đặc biệt là từ nguồn tiền gửi tiết kiệm trong dân chúng.

### **3.2.3. Có chính sách khách hàng phù hợp**

Khách hàng có quyền chọn lựa ngân hàng mà mình tin tưởng, từ chối hợp tác nếu ngân hàng đó không đáp ứng được yêu cầu và chọn lựa ngân hàng khác tốt hơn. Khách hàng có toàn quyền trong việc lựa chọn ngân hàng để gửi tiền, họ có thể di chuyển nguồn tiền của mình từ ngân hàng này sang ngân hàng khác một cách nhanh chóng. Điều này tác động lên công tác huy động vốn là phải xây dựng một chính sách khách hàng hợp lý nhằm giữ chân khách hàng truyền thống đồng thời thu hút khách hàng mới, tiềm năng. Chính sách khách hàng phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Khách hàng xứng đáng được hưởng môi quan tâm, lịch sự, nhã nhặn từ nhân viên ngân hàng.

- Tạo dựng hình ảnh, tạo lòng tin với khách hàng không thể thực hiện chỉ trong một thời gian ngắn.

- Luôn lắng nghe ý kiến đóng góp, bổ sung của khách hàng để có những thay đổi cho phù hợp với khách hàng.

- Ấn tượng tốt sẽ làm cho khách hàng nhớ lâu.

Khách hàng khi đã có tài khoản tại ngân hàng thì sẽ thường xuyên giao dịch hơn. Do đó công tác khuyến khích mở tài khoản và sử dụng tài khoản đóng vai trò quan trọng trong công tác huy động vốn. Tuy nhiên Quỹ cũng cần có những đề xuất để giảm phí mở tài khoản hoặc có đợt mở tài khoản ATM miễn phí cho đối

tượng sinh viên, để bước đầu thu hút sự quan tâm của khách hàng tới ngân hàng mình.

- Phải xây dựng chính sách cho từng nhóm khách hàng vì mỗi khách hàng đều có một số đặt điểm khác nhau về tính chất hoạt động, quy mô vốn, tình hình tài chính, cũng như nhu cầu tài chính... Việc phân định rõ ràng cơ cấu khách hàng sẽ giúp cho Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu có những điều chỉnh hợp lý, trong việc tính các mức lãi suất đầu vào, đầu ra, sự ưu tiên trong sử dụng dịch vụ.

#### **3.2.4. Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt**

Mỗi ngân hàng có một chiến lược kinh doanh riêng, trong đó chính sách lãi suất là một bộ phận quan trọng. Lãi suất là một bộ phận cấu thành trong phần lớn thu nhập và chi phí. Lãi suất là một trong các yếu tố kinh tế có tác động mạnh đến việc thu hút vốn, đặc biệt là vốn trung và dài hạn, vì người dân khi có tiền nhàn rỗi gửi vào ngân hàng với thời hạn dài thường đặt mục tiêu lãi suất lên trên hàng đầu. Mọi biến động về lãi suất có ảnh hưởng lớn đến kết quả kinh doanh của ngân hàng. Do tầm quan trọng của lãi suất và việc xây dựng chính sách lãi suất được đặt lên hàng đầu. Ngân hàng phải đưa ra mức lãi suất đủ lớn để thu hút khách hàng gửi tiền vào, mặt khác không trả lãi quá cao để đảm bảo lợi nhuận của ngân hàng, và phù hợp với quy định của NHNN về trần lãi suất.

Một chính sách lãi suất được coi là hợp lý khi nó thoả mãn các yêu cầu sau:

- Đảm bảo 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 NHNN và xu hướng thay đổi lãi suất trên thị trường.

- Lãi suất danh nghĩa phải cao hơn tỷ lệ lạm phát dự kiến để đảm bảo quyền lợi cho người gửi tiền

- Lãi suất cho vay phải đảm bảo lợi nhuận cho các doanh nghiệp hoạt động trên thị trường (lãi suất cho vay phải nhỏ hơn tỷ lệ sinh lời của doanh nghiệp).

Lựa chọn cơ cấu lãi suất sao cho vừa đảm bảo gia tăng quy mô tổng nguồn vốn, điều chỉnh cơ cấu, tiết kiệm chi phí, lại vừa tăng tính ổn định của nguồn vốn, dự báo được xu hướng biến động của lãi suất thị trường để chủ động tạo ra khe hở nhạy cảm với lãi suất thích hợp, từ đó hạn chế được rủi ro lãi suất, rủi ro thanh khoản, điều chỉnh kết quả kinh doanh theo hướng tích cực.

### **3.2.5. Mở rộng các loại hình dịch vụ ngân hàng**

Trong một hệ thống ngân hàng phát triển, các ngân hàng cạnh tranh với nhau chủ yếu bằng hệ thống dịch vụ ngân hàng, một công cụ cạnh tranh không có giới hạn. Tỷ trọng các khoản thu từ dịch vụ ngân hàng đang càng ngày chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của kinh doanh ngân hàng. Để hoạt động kinh doanh dịch vụ sớm trở thành công cụ cạnh tranh trong việc thu hút khách hàng, tăng nguồn vốn huy động, đồng thời làm tăng nguồn thu nhập cho ngân hàng ngoài các dịch vụ đã áp dụng ngân hàng cần nghiên cứu và phát triển thêm nhiều dịch vụ khác để hỗ trợ công việc kinh doanh của khách hàng.

Cần phải thực hiện giải pháp này vì hiện nay, phương thức cạnh tranh hiện đại giữa các ngân hàng là cạnh tranh bằng loại hình và chất lượng dịch vụ trong điều kiện lãi suất trần. Các loại hình dịch vụ của ngân hàng cần được đổi mới áp dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật.

- Cách thực hiện:

+ Hiện nay số lượng máy ATM của Techcombank chưa nhiều, tình trạng máy ATM hỏng, lỗi vẫn chưa được khắc phục kịp thời. Vì vậy cần trang bị thêm máy rút tiền ATM tại những nơi nhu cầu rút cao.

Đặc biệt phát triển mạnh hoạt động dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng đảm bảo đáp ứng tốt nhất các nhu cầu về thanh khoản với nhiều tiện ích, tiện lợi cao, tăng tốc độ thanh toán và thủ tục thuận tiện.

+ Dịch vụ tư vấn: Khách hàng khi đến ngân hàng không phải ai cũng hiểu biết rõ về các sản phẩm, dịch vụ mà ngân hàng có thể cung ứng, các nhân viên giao dịch có thể giúp đỡ, hướng dẫn khách hàng lựa chọn cho mình hình thức phù hợp nhất để khách hàng gửi tiền hay đầu tư.

+ Làm dịch vụ thu tiền bảo hiểm và thanh toán bảo hiểm cho một số đối tượng bảo hiểm tài sản, bảo hiểm nhân thọ...

### **3.2.6. Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng**

Techcombank luôn coi công nghệ là nền tảng gia tăng giá trị. Có thể nói Techcombank là một trong 4 ngân hàng thương mại trong nước đầu tiên triển khai và ứng dụng thành công hệ thống phần mềm ngân hàng hiện đại cho phép thực hiện các giao dịch online trên toàn hệ thống.

Kỹ thuật công nghệ hiện đại sẽ hỗ trợ đắc lực cho ngân hàng trong việc nâng cao chất lượng nghiệp vụ, dịch vụ kinh doanh từ đó tạo ra sức mạnh cạnh tranh cao trong nền kinh tế thị trường. Đồng thời công nghệ ngân hàng hiện đại còn tạo điều kiện cho ngân hàng thực hiện đa dạng hóa các nghiệp vụ.

- Cần cải thiện hệ thống, công nghệ, xóa bỏ tình trạng giao dịch qua hệ thống bị ngừng trệ. Nâng cao hệ thống mạng đường truyền internet, đường truyền mạng nội bộ trong và ngoài chi nhánh với trụ sở chính được tốt hơn nhằm tiết kiệm thời gian cho khách hàng cũng như cho ngân hàng.

- Giới thiệu các dịch vụ truy vấn thông tin khách hàng qua hệ thống Techcombank Home Banking để giúp khách hàng nhanh chóng theo dõi thay đổi về số dư tài khoản. Tư vấn khách hàng sử dụng tài khoản online để giao dịch nhanh chóng, tiết kiệm chi phí dịch vụ cho khách hàng và cả ngân hàng.

- Trang bị các máy đếm tiền mới nhằm khắc phục thời gian kiểm đếm và sai sót trong quá trình giao dịch bởi Quỹ Tiết Kiệm không có bộ phận quỹ làm nhiệm vụ kiểm đếm riêng biệt.

### **3.2.7. Nâng cao trình độ cán bộ ngân hàng**

- Con người là yếu tố trung tâm quyết định đến sự thành bại của mọi tổ chức doanh nghiệp. Đối với NHTM thì yếu tố con người là quan trọng hơn cả. Muốn cho sự nghiệp kinh doanh của ngân hàng ngày càng phát triển, hoạt động quản lý kinh doanh và chiến lược khách hàng được tiến hành thuận lợi, đòi hỏi ngân hàng phải thường xuyên quan tâm và đưa ra chiến lược con người phù hợp; bắt đầu từ khâu tuyển dụng, sắp xếp bố trí công tác, thực hiện đào tạo và đào tạo lại cán bộ để có thể bắt kịp với những thay đổi.

- Cách thức thực hiện:

Ngân hàng sẽ thường xuyên tiến hành kiểm tra trình độ của nhân viên để tiến hành 3 hình thức đào tạo sau

+ Đào tạo nâng cao: nhằm bổ túc kiến thức thị trường, các lĩnh vực khoa học-kinh tế xã hội, phương pháp nghiên cứu, phân tích tài chính các dự án, hoạt động kinh doanh của một số ngành kinh tế liên quan từ đó nâng tầm nhận thức để có thể hoạch định các chiến lược kinh doanh cho từng thời kỳ, đồng thời có khả năng tư vấn cho khách hàng.

+ Đào tạo chuyên sâu về công nghệ, nghiệp vụ ngân hàng: để mỗi cán bộ theo những nghiệp vụ khác nhau giỏi về chuyên môn, kỹ thuật thao tác nghiệp vụ. Những cán bộ được đào tạo về quy trình nghiệp vụ cung cấp dịch vụ và mối quan hệ của nó với các nghiệp vụ khác.

+ Trang bị kiến thức, lý luận Marketing cho các thành viên, tạo điều kiện cho họ trở thành những mắt xích trong thu thập thông tin, xử lý thông tin kịp thời để góp phần đáp ứng nhu cầu của khách hàng và nâng cao kỹ năng giao tiếp, tuyên truyền các sản phẩm ngân hàng. ứng dụng kiến thức này vào thị trường là việc hết sức quan trọng đặc biệt là thị trường đối với cá nhân riêng lẻ vì động cơ của khách hàng này rất đa dạng. Vì vậy, chúng ta phải phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến khách hàng, đặc điểm ra quyết định mua sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, từ đó có phương pháp tiếp cận, thuyết phục có hiệu quả.

### **3.2.8. *Đẩy mạnh công tác marketing thu hút khách hàng gửi tiền***

Nhiệm vụ của hoạt động ngân hàng là thu hút được một khối lượng khách hàng lớn thuộc mỗi tầng lớp dân cư với thu nhập, tâm lý và sở thích khác nhau, nên việc ứng dụng các nguyên tắc của marketing trong quản lý quan hệ khách hàng có một ý nghĩa quan trọng. Đó là chiến lược nhằm cân bằng được 2 lợi ích: lợi nhuận thu được và sự hài lòng tối đa của khách hàng. Vì vậy, để công tác marketing có hiệu quả chi nhánh cần thực hiện các biện pháp sau:

- Đẩy mạnh tuyên truyền, quảng cáo rộng rãi về các dịch vụ ngân hàng, các hình thức và chính sách huy động vốn, thu hút tiền gửi,... Tại một số điểm giao dịch, khách hàng sử dụng sản phẩm huy động vốn nhưng hầu hết đều chưa biết hết

tiện ích của sản phẩm đó. Như vậy, trước hết cần đa dạng các loại tờ rơi, sách giới thiệu để sẵn phía ngoài quầy giao dịch để khách hàng có thể đọc khi đến giao dịch.

- Tổ chức bộ phận chăm sóc khách hàng, tạo cho khách hàng cảm giác được tôn trọng mỗi khi đến chi nhánh. Xây dựng văn hóa giao dịch riêng cho chi nhánh như: phong cách, thái độ văn minh, lịch sự của đội ngũ nhân viên, cách trang phục riêng, mang nét đặc trưng của ngân hàng.

- Công bố các thông tin tài chính để khách hàng tiếp cận, nắm bắt nhằm thu hút khách hàng quan hệ với ngân hàng và hạn chế những rủi ro về thông tin.

- Đồng thời vào các đợt mà ngân hàng tăng cường huy động nguồn tiền gửi tiết kiệm, ngân hàng có thể quảng cáo sản phẩm kèm theo các hình thức khuyến mãi có giá trị hấp dẫn đến với người gửi. Tương ứng với mỗi mức tiền gửi mà ngân hàng đưa ra sẽ nhận được những phần quà tương xứng như là nhận được phiếu mua hàng giảm giá tại siêu thị, bốc thăm trúng thưởng...

- Định kỳ tổ chức thực hiện thu thập các thông tin phản hồi của khách hàng về ngân hàng, thực hiện qua các phiếu kiểm tra để từ đó điều chỉnh kịp thời nhằm phục vụ các nhu cầu của khách hàng ngày một tốt hơn.

### ***3.2.9. Đơn giản hoá các thủ tục trong hoạt động nghiệp vụ của ngân hàng***

Hiện nay nếu một người gửi tiền vào ngân hàng thông thường phải mất từ 10- 20 phút trong một lần gửi hoặc rút. Đối với quá trình cho vay thủ tục còn kéo dài trong nhiều ngày. Điều này sẽ làm giảm đáng kể lượng khách hàng đến với ngân hàng vì sợ thủ tục phức tạp. Các thủ tục này của ngân hàng thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, quy định của Ngân hàng Techcombank Việt Nam nhưng ngân hàng cần phải nghiên cứu biện pháp rút ngắn thời gian trong quá trình nhận tiền gửi hoặc cho vay của mình: chẳng hạn như trang bị máy vi tính cho các quỹ tiết kiệm, nối mạng giữa các máy ở các phòng trong ngân hàng, nối mạng giữa các máy của phòng kế toán với máy của kế toán trưởng và thủ quỹ, qua đó có thể kiểm tra lẫn nhau, đảm bảo tính chính xác, giảm bớt thời gian chờ đợi của khách hàng .

Đối với Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu nói riêng và hệ thống ngân hàng thương mại nói chung, hình thức này có ý nghĩa quan trọng trong việc từng bước



nâng cao khả năng phục vụ khách hàng với chất lượng cao hơn, đối tượng rộng rãi hơn với các tầng lớp khác nhau trong nền kinh tế.

### **3.3. Một số kiến nghị**

Để thực hiện các giải pháp trên một cách có hiệu quả không chỉ dựa vào bản thân ngân hàng mà còn cần có một môi trường kinh tế-xã hội với những điều kiện thuận lợi nhất để thực hiện. Sau đây là một số kiến nghị với Chính phủ và NHNN.

#### **3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ.**

*a, Ổn định môi trường kinh tế vĩ mô:*

- Môi trường kinh tế vĩ mô bao gồm nhiều yếu tố có tính chất bao trùm lên toàn bộ hoạt động kinh doanh của các chủ thể kinh tế như: Tăng trưởng kinh tế, lạm phát, thâm hụt cán cân thanh toán, ngân sách, tỉ giá đồng bộ. Chính phủ cần quản lý tốt các nhân tố vĩ mô trong đó quan trọng nhất là kiềm chế lạm phát ở mức thấp để mọi tài sản dù thể hiện bất kỳ hình thức nào cũng đều được sử dụng vào mục tiêu kinh tế, đồng thời bảo đảm khả năng sinh lời hợp lý trong mọi hoạt động đầu tư.

- Giải toả vốn bị đóng băng trong các doanh nghiệp quốc doanh làm ăn kém hiệu quả. Một mặt giúp chính phủ có thể trút bỏ gánh nặng, vừa giải phóng vốn ra khỏi những nơi hiệu quả kinh tế thấp để đầu tư vào nơi có hiệu quả cao như gửi tiền vào ngân hàng.

*b, Tạo lập môi trường pháp lý ổn định, đồng bộ*

- Hoạt động của các NHTM nằm trong một môi trường pháp lý do Nhà nước quy định, chịu sự tác động của hệ thống pháp luật về kinh doanh ngân hàng. Vì vậy, tạo lập môi trường pháp lý ổn định, đồng bộ là điều kiện thuận lợi để các NHTM hoạt động kinh doanh có hiệu quả theo đúng quy định của luật pháp.

Hiện nay, hệ thống luật kinh tế nước ta đã có những điều chỉnh, sửa đổi phù hợp với tình hình kinh tế chung trên đất nước song chưa thực sự thống nhất và đồng bộ. Các ngân hàng vẫn còn tình trạng thực hiện theo những qui định riêng của mình. Điều này không những không đảm bảo được quyền lợi của người gửi tiền mà còn gây khó khăn cho ngân hàng trong việc thực thi các điều khoản của pháp luật.

Việc ban hành hệ thống pháp lý đồng bộ rõ ràng sẽ tạo niềm tin của công chúng. Đồng thời, với những quy định khuyến khích của Nhà nước sẽ tác động trực tiếp tới việc điều chỉnh quan hệ giữa người tiêu dùng và tiết kiệm, chuyển một phần tiêu dùng sang đầu tư, chuyển dần cất trữ tài sản dưới dạng vàng, ngoại tệ, bất động sản sang đầu tư vào sản xuất kinh doanh hay gửi vốn vào ngân hàng.

### *c, Môi trường xã hội*

- Việc tạo lập môi trường xã hội cũng như môi trường pháp luật ổn định cũng chỉ nhằm mục đích cuối cùng là tạo sự tin tưởng và nâng cao hiểu biết của người dân đối với hoạt động ngân hàng. Hay nói cách khác, yếu tố tâm lý, trình độ văn hoá có ảnh hưởng đến cách thức và tập quán huy động vốn.

Ở nước ta hiện nay, việc huy động vốn của các NHTM bị ảnh hưởng bởi yếu tố tâm lý của người dân. Đó là thói quen tâm lý giữ tiền tiết kiệm ở nhà và họ cho rằng vẫn đảm bảo an toàn hơn, có thể sử dụng tiền mặt bất cứ khi nào. Người dân có thói quen sử dụng tiền mặt trong chi tiêu hàng ngày. Để tác động vào tâm lý, thói quen của người dân thì biện pháp tốt nhất là về phía Chính phủ, Nhà nước. Chính phủ và Nhà nước cần có những biện pháp tích cực phối hợp với các NHTM để thu hút được mọi nguồn vốn nhàn rỗi đang được người dân để dành trong nhà.

Điều quan trọng trước tiên mà Nhà nước cần làm đó là tăng cường các giải pháp giải quyết công ăn việc làm cho người dân để họ có thu nhập ổn định, sớm tiếp cận với nền kinh tế phát triển. Một khi đời sống của người dân được nâng cao thì họ sẽ tiếp cận với các thẻ thức thanh toán qua ngân hàng, thay đổi tâm lý tiêu dùng tiết kiệm cũ. Từ đó tạo điều kiện cho NHTM dễ dàng thu hút được nguồn vốn từ mọi tầng lớp dân cư và các tổ chức kinh tế.

### **3.3.2. Kiến nghị đối với NHNN**

- NHNN kiểm soát và điều chỉnh cơ cấu đầu tư sao cho nền kinh tế tăng trưởng cao trong thế ổn định, giảm tỷ lệ dự trữ bắt buộc trong mức cho phép đối với các NHTM để các NHTM có nhiều vốn hơn trong hoạt động cho vay và đầu tư.

- NHNN sẽ tiếp tục thực hiện đồng bộ các giải pháp khả thi để mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt. Mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt một mặt

giảm lượng tiền cung ứng trong lưu thông khi thực thi chính sách tiền tệ quốc gia, mặt khác nó làm tăng khả năng tạo tiền của toàn hệ thống NHTM, tăng tốc độ tăng trưởng vốn. Ngoài ra, NHNN thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của thanh toán không dùng tiền mặt trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân hiểu và thấy được những tiện ích của việc thanh toán qua ngân hàng.

- Xây dựng môi trường pháp lý vững chắc nhằm tạo được lòng tin của người dân vào hệ thống ngân hàng và nhằm bảo vệ lợi ích chính đáng của người dân. NHNN cần mở rộng bảo hiểm tiền gửi để mở rộng bảo hiểm tiền gửi để củng cố lòng tin của người dân trong quá trình mở tài khoản tiền gửi tại NHTM. Đồng thời, cần bổ sung và hoàn thiện các chính sách, cơ chế thúc đẩy phát triển nghiệp vụ mở và sử dụng tài khoản tiền gửi.

- Bình ổn tỷ giá ngoại tệ ổn định, điều tiết hợp lý. Ban hành văn bản quản lý điều tiết thị trường vàng để giá cả của vàng ổn định.

## KẾT LUẬN

Ngày nay, sự tăng trưởng kinh tế đất nước luôn là mối quan tâm hàng đầu của các nhà lãnh đạo của mỗi quốc gia. Do vậy nhu cầu về vốn của nền kinh tế cũng là mối quan tâm hàng đầu của các nhà kinh tế, chính trị gia trên thế giới. Một trong các kênh truyền vốn quan trọng nhất, hiệu quả nhất là thông qua hệ thống ngân hàng thương mại. Trong khi đó, huy động vốn là một nghiệp vụ cơ bản và quan trọng của bất cứ ngân hàng thương mại nào. Quy mô, chất lượng huy động vốn có ảnh hưởng trực tiếp đến sự tồn tại và phát triển của các ngân hàng do vậy ảnh hưởng đến sự cung ứng vốn cho nền kinh tế.

Ở Việt Nam hiện nay nhu cầu vốn cho quá trình công nghiệp hoá - hiện đại hoá đất nước là rất lớn, trong khi thị trường chứng khoán chưa phát triển mạnh. Trong tình hình như vậy, công tác huy động vốn ở NHTM rất cần được chấn chỉnh, mở rộng và tăng cường nhằm thu gom được tối đa lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế.

Trong thời gian thực tập tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu em đã tìm hiểu kỹ công tác huy động vốn cùng với sự tham khảo các tài liệu liên qua, em đã hoàn thành được Khóa luận này.

Khóa luận của em đã đạt được những kết quả sau:

- Bằng lý luận đã làm rõ các hình thức huy động vốn của NHTM và những yếu tố ảnh hưởng tới công tác này.

- Từ lý thuyết, Khóa luận đã đi vào phân tích thực trạng huy động vốn của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu, những thành quả đạt được, những tồn tại và nguyên nhân của những tồn tại đó.

- Đưa ra một số giải pháp và kiến nghị nhằm tăng cường công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu.

Trên đây là toàn bộ Khóa luận của em trong thời gian thực tập tốt nghiệp tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu. Với khóa luận này em mong muốn sẽ góp phần nâng cao hiệu quả huy động vốn của các NHTM nói chung và Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu nói riêng. Đây là một đề tài chứa đựng nhiều vấn đề phức tạp, khá rộng mà khả năng nhận thức, lý luận của em còn hạn hẹp vì vậy không

tránh khỏi những hạn chế, sai sót cần bổ sung và hoàn thiện. Em rất mong nhận được sự đóng góp của các thầy, cô giáo và các bạn.

Em xin chân thành cảm ơn cô giáo **ThS. Trần Thị Lan**, cùng toàn thể cán bộ Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành Khóa luận này.

**Em xin chân thành cảm ơn !**

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Giáo trình nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, PGS.TS. Nguyễn Văn Tiến, học viện Ngân hàng.
2. Quản trị Ngân hàng thương mại - Peter S.Rose - NXB Tài chính Hà Nội
3. Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010
4. Bảng cân đối nội bảng của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu (2009-2011)
5. Báo cáo kết quả kinh doanh của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu (2009-2011)
6. Bảng cân đối kế toán của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu (2009-2011)
7. Tạp chí tài chính: <http://www.tapchitaichinh.vn>
8. Tạp chí kinh tế: <http://www.tapchikinhte.com/>
9. Một số tài liệu có trên: <http://tailieu.vn>
10. Thông tin kinh tế có trên <http://www.vietnamnet.vn> , [http:// vnexpress.net](http://vnexpress.net)
11. Trang chủ Techcombank: <https://www.techcombank.com.vn/>

**MỤC LỤC**

<b>LỜI NÓI ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
<b>CHƯƠNG 1 NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>7</b>
1.1. Khái quát chung về NHTM.....	7
1.1.1. Định nghĩa .....	7
1.1.2. Đặc điểm của NHTM .....	7
1.1.3. Chức năng của NHTM.....	10
1.1.4. Vai trò của NHTM .....	12
1.2. Khái quát về nguồn vốn của NHTM.....	15
1.2.1. Nguồn vốn chủ sở hữu .....	15
1.2.2. Nguồn vốn huy động .....	15
1.2.3. Nguồn vốn khác.....	15
1.3. Hoạt động huy động vốn của NHTM .....	16
1.3.1. Các hình thức huy động vốn của NHTM. ....	16
1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn của ngân hàng .....	18
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới công tác huy động vốn của NHTM.....	24
1.3.4. Sự cần thiết tăng cường huy động vốn của NHTM.....	28
<b>CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI QUỸ TIẾT KIỆM TECHCOMBANK NGÃ SÁU .....</b>	<b>30</b>
2.1. Khái quát về Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu .....	30
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....	30
2.1.2. Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ, chức năng.....	32
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh chủ yếu của Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu trong thời gian qua .....	34
2.2. Thực trạng công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu .....	38
2.2.1. Các sản phẩm huy động tiền gửi đang được áp dụng tại Quỹ Tiết Kiệm .....	38
2.2.2. Quy mô nguồn vốn huy động .....	39

2.2.3. Cơ cấu nguồn vốn huy động .....	40
2.2.4. Chi phí huy động vốn .....	44
2.2.5. Tình hình nguồn vốn huy động đáp ứng nhu cầu vay vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu .....	45
2.3. Đánh giá công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu .....	46
2.3.1. Những kết quả đạt được .....	47
2.3.2. Một số tồn tại và nguyên nhân .....	48
<b>CHƯƠNG 3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI QUỸ TIẾT KIỆM TECHCOMBANK NGÃ SÁU ...</b>	<b>51</b>
3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu trong thời gian tới .....	51
3.1.1. Định hướng phát triển chung .....	51
3.1.2. Định hướng phát triển trong công tác huy động vốn .....	52
3.1.3. Mục tiêu trong thời gian tới .....	52
3.2. Một số giải pháp nhằm tăng cường công tác huy động vốn tại Quỹ Tiết Kiệm Techcombank Ngã Sáu trong thời gian tới. ....	53
3.3. Một số kiến nghị .....	61
3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ. ....	61
3.3.2. Kiến nghị đối với NHNN .....	62
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>64</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>66</b>