

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 :Hoàng Thị Luyện

Giảng viên hướng dẫn:ThS.Trần Thị Lan

HẢI PHÒNG - 2012

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

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI CHI
NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT
TRIỂN NÔNG THÔN QUẬN DUƠNG KINH**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Sinh viên : Hoàng Thị Luyện

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trần Thị Lan

HẢI PHÒNG - 2012

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: **Hoàng Thị Luyện**

Mã SV:120324

Lớp: QT1201T

Ngành: Tài chính - Ngân hàng

Tên đề tài: **Nâng cao chất lượng huy động vốn tại chi nhánh Ngân hàng
Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Quận Dương Kinh.**

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).
 - Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng huy động của ngân hàng thương mại.
 - Phân tích thực trạng chất lượng huy động vốn tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Quận Dương Kinh.
 - Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng huy động vốn tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Quận Dương Kinh.

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Bảng cân đối kế toán.
 - Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.
 - Các số liệu ở phòng kế toán- ngân quỹ

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Quận Dương Kinh

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Trần Thị Lan

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Khoa ngân hàng và bảo hiểm- Học viện Tài chính

Nội dung hướng dẫn: Nâng cao chất lượng huy động vốn tại chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và phát triển Nông thôn Quận Dương Kinh.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 02 tháng 04 năm 2012

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 07 tháng 07 năm 2012

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2012

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT Trần Hữu Nghị

LỜI CAM ĐOAN



Tôi xin cam đoan đây là Khóa luận nghiên cứu riêng của tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong đề tài là trung thực, xuất phát từ tình hình thực tế của đơn vị thực tập (Chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quận Dương Kinh).

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

Hải Phòng, tháng 06 năm 2012
Sinh viên thực hiện

Hoàng Thị Luyện

LỜI CẢM ƠN



Qua 4 năm học tập dưới mái trường Đại học Dân Lập Hải Phòng, được sự truyền đạt tận tình của Quý thầy, cô, em đã tích lũy được nhiều kiến thức bổ ích và làm quen với nhiều phương thức học. Chính nhờ nền tảng tri thức này, em dễ dàng lĩnh hội những kiến thức mới trong quá trình thực tập để làm hành trang cho em tiếp cận và làm chủ công việc trong tương lai.

Để hoàn thành Khóa luận này, em xin chân thành cảm ơn:

- Giáo viên hướng dẫn: Cô ThS.Trần Thị Lan đã tận tình chỉ bảo, sửa chữa những sai sót, giúp em hoàn thành tốt Khóa luận.

- Quý Thầy, Cô trong khoa Quản trị kinh doanh, ngành Tài chính- Ngân hàng đã nhiệt tình truyền đạt kiến thức, góp ý, bổ sung để Khóa luận em được hoàn chỉnh.

- Tập thể nhân viên Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quận Dương Kinh, đặc biệt là phòng Kế toán-Ngân quỹ, phòng Tín dụng đã tận tình hướng dẫn nghiệp vụ, cung cấp những tài liệu cần thiết để em tìm hiểu.

- Gia đình yêu thương - nguồn cổ vũ tinh thần luôn bên em, động viên em hoàn thành tốt Khóa luận.

Trong quá trình hoàn thành Khóa luận, do hạn chế về thời gian cũng như chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế, nên bài làm của em không tránh khỏi thiếu sót. Em kính mong nhận được sự góp ý và chỉ bảo của quý thầy cô và các cô chú, anh chị trong ngân hàng để đề tài được hoàn chỉnh hơn.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn và kính chúc Quý thầy cô, tập thể nhân viên tại Ngân hàng có nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành đạt.

Hải Phòng, tháng 06 năm 2012

Sinh viên thực hiện

Hoàng Thị Luyện

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT



NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHNo & PTNT	: Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn
NHTW	: Ngân hàng trung ương
TCKT	: Tổ chức, kinh tế
TCTD	: Tổ chức tín dụng
NVHD	: Nguồn vốn huy động
HĐV	: Huy động vốn
LSBQ	: Lãi suất bình quân
NH	: Ngân hàng
WTO	: Tổ chức Thương mại Thế giới

DANH MỤC BẢNG BIỂU



Bảng 2.1. Tổng nguồn vốn huy động tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Bảng 2.2. Bảng tổng kết tình hình sử dụng vốn của Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Bảng 2.3. Bảng một số kết quả tài chính tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011.

Bảng 2.4. Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Bảng 2.5. Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn tại chi nhánh NHNo& PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Bảng 2.6. Cơ cấu vốn huy động theo đối tượng khách hàng tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Bảng 2.7. Huy động và sử dụng vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương từ năm 2009-2011

Bảng 2.8. Tương quan tăng trưởng vốn huy động và chi phí trả lãi tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Bảng 2.9. Các chỉ tiêu về thu lãi và trả lãi tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009 -2011

DANH MỤC SƠ ĐỒ



Sơ đồ 2.1. Bộ máy tổ chức hoạt động của Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh

DANH MỤC BIỂU ĐỒ



Biểu đồ 2.1. Tình huy động vốn phân theo kỳ hạn

Biểu đồ 2.2. Tình hình huy động vốn phân theo đối tượng

LỜI NÓI ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Vốn là một trong những nguồn lực cơ bản để phát triển nền kinh tế của một quốc gia. Hiện nay, nhu cầu vốn cho nền kinh tế là rất lớn, đây là điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng của các NHTM. Tuy nhiên để đáp ứng tốt nhu cầu vốn cho khách hàng và nền kinh tế, đòi hỏi các TCTD phải khai thác hiệu quả nguồn vốn huy động. Chúng ta cần khẳng định rằng không thể thực hiện được các mục tiêu kinh tế xã hội nói chung của Nhà nước, cũng như các mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp nói riêng nếu như không có vốn. Đối với các NHTM với tư cách là một doanh nghiệp, một chế tài trung gian hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ thì vốn lại có một vai trò hết sức quan trọng vì NHTM là đơn vị chủ yếu cung cấp vốn thu lời. Nhưng để cung cấp đủ vốn đáp ứng nhu cầu thị trường, NH sẽ phải huy động vốn từ bên ngoài vì vậy các NHTM rất chú trọng đến vấn đề huy động vốn đáp ứng đầy đủ nhu cầu kinh doanh của mình. Cụ thể nói hoạt động huy động các nguồn khác nhau trong xã hội là điều quan trọng nhất của các NHTM. Một điều không thể phủ nhận được là huy động vốn qua các trung gian tài chính - NHTM- là kênh quan trọng nhất, có hiệu quả nhất vì trong nền kinh tế, NHTM được coi là trung gian tài chính lớn nhất, quan trọng nhất. Nền kinh tế của một nước chỉ phát triển với tốc độ cao và ổn định khi có chính sách tài chính, tiền tệ đúng đắn và hệ thống NH hoạt động đủ mạnh, có hiệu quả cao, có khả năng thu hút, tập trung các nguồn vốn và phân bổ có hiệu quả các nguồn vốn vào các ngành sản xuất.

Tại Việt Nam việc huy động vốn, khai thác lượng tiền tạm thời nhàn rỗi trong công chúng, hộ gia đình, của các TCKT 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 NH phải đối mặt với các loại rủi ro.v.v. 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. Để tăng cường huy động vốn ta cần nghiên cứu các hình thức huy động, các tiêu chí đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn như quy mô, cơ cấu nguồn huy động đủ lớn để tài trợ cho các danh mục

tài sản và không ngừng tăng trưởng ổn định; nguồn vốn có chi phí hợp lý; huy động vốn phù hợp với sử dụng vốn về mặt kỳ hạn; quản lý tốt các loại rủi ro liên quan đến hoạt động huy động vốn cũng như phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới công tác huy động vốn.

Nhận thức được tầm quan trọng cũng như tính cấp thiết của vấn đề này, sau một thời gian thực tập, nghiên cứu tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh, mong muốn tìm hiểu sâu hơn về công tác huy động vốn tại chi nhánh, em đã chọn đề tài “*Nâng cao chất lượng huy động vốn tại Chi nhánh NH nông nghiệp và phát triển nông quận Dương Kinh*” làm đề tài cho Khóa luận tốt nghiệp của mình

2.Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng huy động của NHTM.
- Phân tích thực trạng chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh.
- Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh.

3.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

* *Đối tượng nghiên cứu:* Nghiên cứu chất lượng huy động vốn của NHTM nói chung và chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh nói riêng.

* *Phạm vi nghiên cứu:* Nghiên cứu chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009 đến năm 2011.

4.Phương pháp nghiên cứu

Kết hợp với kiến thức đã học được ở nhà trường cùng với sự hướng dẫn, chỉ bảo của giáo viên hướng dẫn Khóa luận, bên cạnh đó em còn kết hợp một số phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thống kê kinh tế: xử lý số liệu thu thập được.
- Phương pháp tổng hợp và thống kê: thống kê số liệu của đơn vị thực tập, tổng hợp thông tin từ sách báo, Internet... từ đó rút ra nhận xét, kết luận.

5.Kết cấu Khóa luận

Khóa luận ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục từ viết tắt, danh mục

bảng biểu và danh mục tài liệu tham khảo, mục lục, Khóa luận được trình bày theo 3 chương sau:

Chương 1: Lý luận cơ bản về chất lượng huy động vốn tại NHTM.

Chương 2: Thực trạng chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh.

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về NHTM và các hình thức huy động vốn của NHTM

1.1.1. NHTM

1.1.1.1. Định nghĩa

NHTM là nơi nhận tiền ký thác, tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn để sử dụng vào các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu và các nghiệp vụ kinh doanh khác của NH.

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 “ *NHTM là loại hình NH được thực hiện tất cả các hoạt động NH và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận. Tổ chức tín dụng là doanh nghiệp thực hiện một, một số hoặc tất cả các hoạt động NH. Tổ chức tín dụng bao gồm NH, tổ chức tín dụng phi NH, tổ chức tài chính vi mô và quỹ tín dụng nhân dân.*”

Hiện nay ở Việt Nam, NHTM tồn tại dưới nhiều dạng khác nhau:

NHTM nhà nước: Đây là các NH giữ vai trò chủ đạo trong hệ thống NH nước ta, do Nhà nước đầu tư vốn, thành lập và tổ chức vốn hoạt động kinh doanh, góp phần thực hiện mục tiêu kinh tế Nhà nước.

NHTM cổ phần: là NHTM được thành lập dưới hình thức công ty cổ phần, trong đó các doanh nghiệp Nhà nước, tổ chức tín dụng, tổ chức khác và cá nhân cùng góp vốn theo quy định của NHNN. Loại hình NH này hiện tại nhỏ hơn NHTM Nhà nước về quy mô nhưng về số lượng nhiều hơn và ngày càng tỏ ra năng động và nhanh chóng đổi mới công nghệ nhằm mục tiêu hội nhập.

NH liên doanh: Là NH được thành lập trên cơ sở hội đồng liên doanh. Vốn điều là vốn góp của bên NH Việt Nam và bên NH nước ngoài có trụ sở chính tại Việt Nam và chịu sự điều hành của pháp luật Việt Nam.

Chi nhánh NH nước ngoài: Là đơn vị phụ thuộc của NH nước ngoài, được NH nước ngoài bảo đảm chịu trách nhiệm đối với mọi nghĩa vụ và cam kết của chi nhánh tại Việt Nam. Chi nhánh NH nước ngoài có quyền và nghĩa vụ do pháp luật

Việt Nam quy định, hoạt động theo giấy phép mở chi nhánh và các quy định liên quan của pháp luật Việt Nam.

Bất cứ hình thức hoạt động nào của NHTM cũng bao gồm ba nghiệp vụ: Nghiệp vụ nợ (huy động vốn), Nghiệp vụ có (sử dụng vốn) và Nghiệp vụ môi giới trung gian (thanh toán, tư vấn, bảo lãnh...). Ba nghiệp vụ trên có mối quan hệ mật thiết, có tác động hỗ trợ, thúc đẩy cùng phát triển tạo nên uy tín cho NH.

1.1.1.2. Đặc trưng của NHTM

- Là loại hình doanh nghiệp (tổ chức) được phép nhận tiền gửi và có trách nhiệm hoàn trả.
- Sử dụng số tiền gửi của khách hàng để cho vay hoặc đầu tư trong đó hoạt động cho vay là chủ yếu.
- Được cung cấp các dịch vụ NH cho nền kinh tế quốc dân như: thanh toán, chuyển khoản, bảo lãnh...
- Là một tổ chức kinh doanh vì mục tiêu lợi nhuận.

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

a. NH là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế

NHTM ra đời là tất yếu của nền sản xuất hàng hoá. Sản xuất hàng hoá phát triển, lưu thông hàng hoá ngày càng mở rộng, trong xã hội xuất hiện người thì có vốn nhàn rỗi, người thì cần vốn để tiến hành các hoạt động sản xuất kinh doanh. Điều này giải quyết bằng cách nào? NHTM ra đời là chìa khoá giúp cho người cần vốn có được vốn và người có vốn tạm thời nhàn rỗi có thể kiếm được lãi từ vốn. Các NH cũng cần đối được vốn trong nền kinh tế giúp cho các thành phần kinh tế cùng nhau phát triển. Các NH đứng ra huy động vốn tạm thời nhàn rỗi từ các doanh nghiệp, các cá nhân sau đó sẽ cung ứng lại cho nơi cần vốn để tiến hành tái sản xuất với trang thiết bị hiện đại hơn, tạo ra sản phẩm tốt hơn. có lợi nhuận cao hơn. Xã hội càng phát triển nhu cầu vốn cần cho nền kinh tế càng tăng, không một tổ chức nào có thể đáp ứng được. Chỉ có NH - một tổ chức trung gian tài chính mới có thể đứng ra điều hoà, phân phối vốn giúp cho tất cả các thành phần kinh tế cùng nhau phát triển nhịp nhàng, cân đối.

b. NH là cầu nối giữa doanh nghiệp và thị trường

Trong nền kinh tế thị trường các doanh nghiệp không phải là cứ sản xuất bất cứ cái gì mà phải luôn trả lời được 3 câu hỏi: Sản xuất cái gì? Sản xuất như thế nào? và Sản xuất cho ai? Có nghĩa là sản xuất theo tín hiệu của thị trường. Thị trường yêu cầu các doanh nghiệp phải sản xuất ra các sản phẩm với chất lượng tốt hơn, mẫu mã đẹp hơn, phù hợp với thị hiếu của người tiêu dùng. Để được như vậy các doanh nghiệp phải được đầu tư bằng dây truyền công nghệ hiện đại, trình độ cán bộ, công nhân lao động phải được nâng cao. Những hoạt động này đòi hỏi doanh nghiệp phải có một lượng vốn đầu tư lớn và để đáp ứng được thì chỉ có các NH. NH sẽ giúp cho các doanh nghiệp thực hiện được các cải tiến của mình, có được các sản phẩm có chất lượng, giá thành rẻ, nâng cao năng lực cạnh tranh.

c.NHTM là công cụ điều tiết vĩ mô nền kinh tế của Nhà nước.

Trong nền kinh tế thị trường, NHTM với tư cách là trung tâm tiền tệ của toàn bộ nền kinh tế, đảm bảo sự phát triển hài hòa cho tất cả các thành phần kinh tế khi tham gia hoạt động sản xuất kinh doanh, có thể nói mỗi sự giao động của NH đều gây ảnh hưởng ít nhiều đến các thành phần kinh tế khác. Do vậy sự hoạt động có hiệu quả của NHTM thông qua các nghiệp vụ kinh doanh của nó thực sự là công cụ tốt để Nhà nước tiến hành điều tiết vĩ mô nền kinh tế.

Thông qua hoạt động tín dụng và thanh toán giữa các NH trong hệ thống, NHTM đã trực tiếp góp phần mở rộng khối lượng tiền cung ứng trong lưu thông. Mặt khác với việc cho các thành phần trong nền kinh tế vay vốn, NHTM đã thực hiện việc dẫn dắt các luồng tiền, tập hợp và phân chia vốn của thị trường, điều kiện chúng một cách có hiệu quả, bảo đảm cung cấp đầy đủ kịp thời nhu cầu vốn cho quá trình tái sản xuất cũng như thực thi vai trò điều tiết gián tiếp vĩ mô nền kinh tế.

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

Ngày nay, trong xu hướng toàn cầu hoá nền kinh tế thế giới với việc hình thành hàng loạt các tổ chức kinh tế, các khu vực mậu dịch tự do, làm cho các mối quan hệ thương mại, lưu thông hàng hoá giữa các quốc gia trên thế giới ngày càng được mở rộng và trở nên cần thiết, cấp bách. Nền tài chính của một quốc gia cần phải hoà nhập với nền tài chính thế giới. Các NHTM là trung gian, cầu nối để tiến hành hội nhập. Ngày nay, đầu tư ra nước ngoài là một hướng đầu tư quan trọng và

mang lại nhiều lợi nhuận đồng thời các nước cần xuất khẩu những mặt hàng mà mình có lợi thế so sánh và nhập khẩu những mặt hàng mà mình thiếu. Các NHTM với những nghiệp vụ kinh doanh như : nhận tiền gửi, cho vay, bảo lãnh... và đặc biệt là các nghiệp vụ thanh toán quốc tế, đã góp phần tạo điều kiện, thúc đẩy ngoại thương không ngừng được mở rộng và phát triển.

1.1.1.4. Hoạt động kinh doanh của NHTM

NHTM hiện đại hoạt động với ba hoạt động chính đó là: Hoạt động tạo lập nguồn vốn, Hoạt động sử dụng vốn và Hoạt động cung cấp các dịch vụ NH. Ba hoạt động này có quan hệ mật thiết, tác động hỗ trợ thúc đẩy nhau cùng phát triển, tạo nên uy tín và thế mạnh cạnh tranh cho các NHTM.

**** Hoạt động tạo lập nguồn vốn.***

Đây là nghiệp vụ cơ bản nhất, quan trọng nhất, ảnh hưởng tới chất lượng hoạt động của NH. Vốn được NH huy động dưới nhiều hình thức khác nhau như huy động dưới hình thức tiền gửi, đi vay, phát hành giấy tờ có giá như kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi và trái phiếu và thường phải trả lãi suất cao hơn so với lãi suất huy động tiền gửi. Mặt khác trên cơ sở nguồn vốn huy động được, NH tiến hành cho vay phục nhu cầu sản xuất, cho các mục tiêu phát triển kinh tế của địa phương và cả nước.

Nghiệp vụ huy động vốn của NH ngày càng mở rộng, tạo uy tín của NH ngày càng cao, các NH chủ động trong hoạt động kinh doanh, mở rộng quan hệ tín dụng với các thành phần kinh tế và tổ chức dân cư, mang lại lợi nhuận cho NH. Do đó các NHTM phải căn cứ vào chiến lược, mục tiêu phát triển kinh tế của đất nước, của địa phương. Từ đó đưa ra các loại hình huy động vốn phù hợp nhất là các nguồn vốn trung, dài hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

**** Hoạt động sử dụng vốn***

Đây là nghiệp vụ trực tiếp mang lại lợi nhuận cho NH, nghiệp vụ sử dụng vốn của NH có hiệu quả sẽ nâng cao uy tín của NH, quyết định năng lực cạnh tranh của NH trên thị trường. Do vậy NH cần phải nghiên cứu và đưa ra chiến lược sử dụng vốn của mình sao cho hợp lý nhất.

Một là, NH tiến hành cho vay

Cho vay là hoạt động quan trọng nhất của các NHTM. Theo thống kê, nhìn chung thì khoảng 60%- 75% thu nhập của NH là từ các hoạt động cho vay. Thành công hay thất bại của một NH tùy thuộc chủ yếu vào việc thực hiện kế hoạch tín dụng và thành công của tín dụng xuất phát từ chính sách cho vay của NH. Các loại cho vay có thể phân loại bằng nhiều cách bao gồm: mục đích, hình thức bảo đảm, kỳ hạn, nguồn vốn và phương pháp hoàn trả...

Hai là tiến hành đầu tư

Đi đôi với sự phát triển của xã hội là sự xuất hiện hàng loạt những nhu cầu khác nhau. Với tư cách là một chủ thể hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ, đòi hỏi NH phải luôn nắm bắt được thông tin, đa dạng các nghiệp vụ để cung cấp đầy đủ kịp thời vốn cho nền kinh tế. Ngoài hình thức phổ biến là cho vay, NH còn sử dụng vốn để đầu tư. Có 2 hình thức chủ yếu mà các NHTM có thể tiến hành là:

Đầu tư vào mua bán kinh doanh các chứng khoán hoặc đầu tư góp vốn vào các doanh nghiệp, các công ty khác.

Đầu tư vào trang thiết bị TSCĐ phục vụ hoạt động kinh doanh của NH.

Ba là nghiệp vụ ngân quỹ

Lợi nhuận luôn là mục tiêu cuối cùng mà các chủ thể khi tham gia tiến hành sản xuất kinh doanh. Tuy nhiên, đằng sau mục tiêu quan trọng đó là hàng loạt các nhân tố cần quan tâm. Một trong những nhân tố đó là tính an toàn. Nghề NH là một nghề kinh doanh đầy mạo hiểm, trong hoạt động của mình, NH không thể bỏ qua sự “an toàn”. Vì vậy, ngoài việc cho vay và đầu tư để thu được lợi nhuận, NH còn phải sử dụng một phần nguồn vốn huy động được để đảm bảo an toàn về khả năng thanh toán và thực hiện các quy định về dự trữ bắt buộc do NHTW đề ra.

** Hoạt động cung cấp dịch vụ NH*

Là trung gian tài chính, NH có nhiều lợi thế. Một trong những lợi thế đó là NH thay mặt khách hàng thực hiện thanh toán giá trị hàng hóa và dịch vụ. Để thanh toán nhanh chóng, thuận tiện và tiết kiệm chi phí, NH đưa ra cho khách hàng nhiều hình thức thanh toán như bằng séc, ủy nhiệm chi, nhờ thu, các loại thẻ... cung cấp mạng lưới thanh toán điện tử, kết nối các quỹ và cung cấp tiền giấy khi

khách hàng cần. Mặt khác các NHTM còn tiến hành môi giới, mua, bán chứng khoán cho khách hàng và làm đại lý phát hành chứng khoán cho các công ty. Ngoài ra NH còn thực hiện các dịch vụ ủy thác như ủy thác cho vay, ủy thác đầu tư, ủy thác cấp phát, ủy thác giải ngân và thu hộ...

Như vậy các nghiệp vụ trên nếu thực hiện tốt sẽ đảm bảo cho nguồn vốn NH tồn tại và phát triển vững mạnh trong môi trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay. Vì vậy các nghiệp vụ trên có mối liên hệ chặt chẽ, thường xuyên tác động qua lại với nhau. Nguồn vốn huy động ảnh hưởng tới quyết định sử dụng vốn, ngược lại nhu cầu sử dụng vốn ảnh hưởng tới quy mô, cơ cấu của nguồn vốn huy động. Các nghiệp vụ trung gian tạo thêm thu nhập cho NH nhưng mục đích chính là thu hút khách hàng, qua đó tạo điều kiện cho việc huy động và sử dụng vốn có hiệu quả.

1.1.2. Vốn huy động và tầm quan trọng của vốn huy động trong hoạt động NHTM

1.1.2.1. Khái niệm vốn huy động trong NHTM

NHTM là một trung gian tài chính, ở mỗi nước khác nhau các trung gian tài chính lại được phân chia khác nhau. Tuy nhiên, luôn tồn tại một điểm chung là vai trò chủ đạo của các NHTM đóng góp khối lượng tài sản và tầm quan trọng đối với nền kinh tế. Để có được vị trí đó NHTM phải đặt yếu tố lợi nhuận lên hàng đầu và công cụ duy nhất mà các NHTM phải có trước tiên là vốn.

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

Vốn của NH được hình thành qua các nguồn khác nhau. Để bắt đầu hoạt động của NH thì chủ NH phải có một lượng vốn nhất định, được gọi là vốn ban đầu. Trong quá trình hoạt động, NH gia tăng khối lượng vốn của mình thông qua các hoạt động huy động vốn như nghiệp vụ tiền gửi, nghiệp vụ đi vay và các nghiệp vụ khác (dịch vụ ủy thác, trung gian thanh toán...)

Vốn huy động là những giá trị tiền tệ do NH huy động được từ các tổ chức kinh tế và các cá nhân xã hội thông qua quá trình thực hiện các nghiệp vụ tín dụng, thanh toán, các nghiệp vụ kinh doanh khác... Vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của NH thương mại, nó đóng vai trò rất quan trọng

trong mọi hoạt động kinh doanh của NH.

1.1.2.2. Tầm quan trọng của vốn đối với hoạt động kinh doanh của NHTM

****Vốn là cơ sở để NH tổ chức mọi hoạt động kinh doanh***

Khác với doanh nghiệp hoạt động sản xuất kinh doanh bình thường, hoạt động của NH có những đặc điểm riêng, vốn không chỉ là phương tiện kinh doanh chính mà còn là đối tượng kinh doanh chủ yếu. NH là tổ chức kinh doanh loại hàng hóa đặc biệt trên thị trường tiền tệ (thị trường vốn ngắn hạn) và thị trường chứng khoán (thị trường vốn dài hạn). Quá trình kinh doanh tiền tệ của NH được mã hóa bằng công thức $T-T'$, trong đó T là nguồn bỏ ra ban đầu, T' là nguồn thu về sau một quá trình đầu tư, tiến hành hoạt động kinh doanh: $T > T'$. Từ công thức này, có thể khẳng định NH nào trường vốn là NH có nhiều thế mạnh trong cạnh tranh. Vì vậy, ngoài nguồn vốn ban đầu cần thiết (vốn điều lệ) theo quy định thì NH phải luôn chăm lo tới việc tăng trưởng nguồn vốn trong suốt quá trình hoạt động của mình.

****Vốn quyết định năng lực thanh toán và đảm bảo uy tín của NH trên thương trường***

NH hoạt động dựa trên sự tin tưởng lẫn nhau, nếu không có uy tín thì NH không thể tồn tại và ngày càng mở rộng hoạt động của mình. Uy tín được thể hiện ở khả năng sẵn sàng chi trả cho khách hàng của NH. Khả năng thanh toán của NH càng cao thì vốn khả dụng NH càng lớn. Vì vậy, loại trừ các nhân tố khác, khả năng thanh toán của NH tỷ lệ thuận với vốn của NH nói chung và vốn khả dụng của NH nói riêng. Với khả năng huy động vốn cao, NH có thể hoạt động kinh doanh với quy mô ngày càng mở rộng, tiến hành các hoạt động cạnh tranh có hiệu quả, góp phần vừa giữ được chữ tín, vừa nâng cao được thanh thế của NH trên thương trường.

****Vốn quyết định năng lực cạnh tranh của NH***

Cạnh tranh là một trong những quy luật của nền kinh tế thị trường. Cạnh tranh giúp các doanh nghiệp có khả năng tự hoàn thiện mình hơn. Với NH vốn chính là yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh của NH. Thực tế chứng minh: quy mô vốn, trình độ nghiệp vụ, phương tiện kỹ thuật hiện đại là điều kiện tiên đề cho

việc thu hút nguồn vốn, và nguồn vốn lớn sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho NH trong việc mở rộng quan hệ tín dụng với các thành phần kinh tế xét cả về quy mô, khối lượng tín dụng, chủ động về thời hạn, lãi suất. Kết quả của sự gia tăng trên giúp NH kinh doanh đa năng trên thị trường, phân tán rủi ro, tạo thêm vốn cho NH và khi đó, tất yếu trên thương trường sức cạnh tranh của NH sẽ tăng lên.

1.1.3. Các hình thức huy động vốn của NHTM

1.1.3.1. Nhận tiền gửi

Là nguồn vốn mà NH huy động được từ các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế, cá nhân... trong xã hội thông qua quá trình nhận tiền gửi, thanh toán hộ, các khoản cho vay tạo tiền gửi và các nghiệp vụ kinh doanh khác. Bản chất của tài khoản tiền gửi là tài sản thuộc sở hữu của các đối tượng khách hàng khác nhau, NH chỉ có quyền sử dụng nó để cho vay, chiết khấu, thanh toán... nhưng không có quyền sở hữu, NH có trách nhiệm phải hoàn trả đúng hạn cả gốc và lãi hoặc khi khách hàng có nhu cầu rút tiền để sử dụng. Tiền gửi chiếm một tỷ trọng khá lớn trong nguồn vốn huy động của các NHTM. Các hình thức nhận tiền gửi của các NHTM rất đa dạng, tùy thuộc vào các tiêu thức khác nhau mà được chia thành từng loại khác nhau:

****Theo tiêu thức nguồn hình thành***

Các khoản ký gửi của các cá nhân và tổ chức là các khoản tiền mà cá nhân và tổ chức trực tiếp chuyển vào NH: Cá nhân gửi tiền tiết kiệm, doanh nghiệp nộp tiền bán hàng... Đây là các khoản tiền tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế được NH tập trung lại. Các cá nhân và tổ chức thường gửi tiền với kỳ hạn và mục đích khác nhau, các cá nhân thường gửi tiền để hưởng lãi còn các tổ chức doanh nghiệp thường là để sử dụng các dịch vụ thanh toán của NH.

Tín dụng tạo tiền gửi: Ít người biết được rằng đây là một hình thức nhận tiền gửi. Khi NH cho khách hàng vay vốn thì NH chuyển số tiền cho vay của khách hàng vào tài khoản tiền gửi của khách hàng ngay trong NH. Khi khách hàng chưa có nhu cầu rút tiền ngay lập thì NH có thể sử dụng số tiền đó mặc dù với thời hạn rất ngắn.

***Theo tiêu thức kỳ hạn**

Ngày nay người ta thường phân chia các khoản tiền gửi theo tiêu thức này để có thể quản lý tốt lượng tiền gửi, tiền lãi và là cơ sở để NH xây dựng chiến lược dự trữ phù hợp và chủ động trong việc sử dụng nguồn vốn đó vào quá trình hoạt động kinh doanh.

Tiền gửi không kỳ hạn: Đây là các khoản tiền gửi không có kỳ hạn xác định, người gửi tiền có thể rút ra bất kỳ lúc nào tùy theo nhu cầu của mình do đó lãi suất của loại tiền gửi này thường thấp hơn so với các loại tiền gửi có kỳ hạn xác định. Tiền gửi không kỳ hạn đáp ứng nhu cầu của những khách hàng chưa có dự định rõ ràng trong tương lai. Đây là hình thức chủ yếu được các doanh nghiệp lựa chọn nhằm mục đích giao dịch trong kinh doanh. Do vậy lượng tiền gửi không kỳ hạn thường chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng nguồn vốn huy động của NH. Với đặc tính của nguồn tiền này là luôn biến động cho nên NH chỉ được sử dụng một tỷ lệ phần trăm (%) nhất định của lượng tiền gửi không kỳ hạn nhận được nhất định tùy thuộc vào dự tính của NH về sự ổn định tương đối của lượng tiền huy động được trong thời gian tới. Quản lý tiền gửi không kỳ hạn là một phần quan trọng của quản lý dự trữ của NH.

Tiết kiệm có kỳ hạn: Đây là loại tiền gửi có sự thỏa thuận giữa người gửi tiền và NH về số lượng, kỳ hạn và lãi suất của khoản tiền gửi đó. Do có sự xác định rõ ràng về kỳ hạn nên NH có thể sử dụng để cho vay với thời hạn tương ứng hoặc có thể chuyển đổi một phần tiền gửi ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn. Do đặc tính của khoản tiền gửi này là có độ ổn định cao nên NH chủ động trong việc sử dụng nguồn tiền đó để phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình, vì vậy NH trả lãi cho người gửi tiền cao hơn lãi suất của loại tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi thanh toán, NH đưa ra các kỳ hạn khác nhau như 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng, mức lãi suất tỷ lệ thuận với kỳ hạn, nếu kỳ hạn càng dài thì lãi suất càng cao. Các khách hàng gửi tiền theo loại này thì khi đến hạn sẽ được hoàn trả cả gốc và lãi theo qui định, nếu chưa đến hạn mà khách hàng gửi tiền rút tiền ra trước thì khách hàng chỉ được hưởng lãi suất của tiền gửi không kỳ hạn.

***Theo tiêu thức loại tiền**

Tiền gửi nội tệ: Đây là khoản tiền gửi cơ bản mà các NHTM nhận được, nguồn vốn nội tệ là nguồn vốn chủ yếu đối với các NH, nó phụ thuộc vào mức thu nhập trong nước và lãi suất huy động trong từng thời kỳ, loại tiền này thường chiếm tỷ trọng cao trong tổng lượng tiết kiệm.

Tiền gửi ngoại tệ: Bên cạnh nhận tiền gửi nội tệ, NH còn nhận tiền gửi dưới dạng ngoại tệ đặc biệt là các ngoại tệ mạnh như USD, FRF, GBP, DEM... Những ngoại tệ này cũng rất cần thiết trong hoạt động của NH như kinh doanh ngoại tệ trong nước, trong quan hệ tài trợ xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế... các NH có xu hướng mở rộng kinh doanh đối ngoại thường có nguồn vốn ngoại tệ lớn. Nhận tiền gửi bằng ngoại tệ là một phương thức đa dạng hoá về phương thức huy động vốn của các NHTM.

***Theo tiêu thức mục đích sử dụng**

Tiền gửi tiết kiệm: Phần lớn là các khoản ký gửi của cá nhân với mục đích là tìm kiếm một khoản thu nhập với số tiền nhàn rỗi của mình. Thông thường tiền gửi có khối lượng nhỏ, thời hạn ngắn. Những người gửi tiền tiết kiệm là những đối tượng giảm chi tiêu trong hiện tại với kỳ vọng sẽ tăng được chi tiêu trong tương lai. Phương thức gửi tiền tiết kiệm chủ yếu là nộp tiền trực tiếp vào NH hoặc gián tiếp chuyển thu nhập dưới hình thức chuyển qua tài khoản.

Tiền gửi tiết kiệm có mục đích: Loại hình này khá phổ biến ở các nước phát triển, thường sử dụng với những hộ có thu nhập thấp và trung bình. Những người để dành một khoản tiền gửi vào NH (thông thường là các khoản tiền đều đặn hàng năm) với ý định tích lũy tiền cho một mục đích nhất định trong tương lai như xây dựng nhà cửa, mua ô tô... và cũng được hưởng lãi trên số tiền gửi như các loại tiết kiệm khác. Khi có nhu cầu sử dụng tiền vào mục đích nói trên, nếu số dư của khoản tiết kiệm đó chưa đủ thì NH có thể hỗ trợ thêm một phần dưới hình thức cho vay với một lãi suất hợp lý đảm bảo quyền lợi cho cả hai bên. Đây là một hình thức huy động vốn trung và dài hạn khá hiệu quả, có tính chất ổn định, đồng thời có tác dụng tích cực trong việc hỗ trợ cho người dân về việc mua sắm nhà cửa, phương tiện.

Tiền gửi thanh toán: Là các khoản ký gửi của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp sản xuất kinh doanh không nhằm mục đích tìm kiếm thêm thu nhập mà để được hưởng các dịch vụ thanh toán của NH, thông thường các khoản tiền gửi thanh toán có số lượng lớn. Mặt khác một số NH thường ưu tiên hơn đối với các doanh nghiệp mở tài khoản tại NH và phải có số dư nhất định trên tài khoản tiền gửi tại NH. Các khoản tiền gửi này NH phải chịu chi phí thấp, phải quản lý chính xác khâu dự trữ nhưng lại được sử dụng một khoản tiền lớn phục vụ cho các hoạt động của mình.

Các khoản tiền gửi thanh toán một mặt làm phát triển hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt qua hệ thống NH, tiết kiệm chi phí trong lưu thông, mặt khác kiểm soát được hoạt động của các doanh nghiệp. Khi thực hiện chức năng là trung gian thanh toán cho nền kinh tế, NH tạo được một nguồn vốn từ hoạt động thanh toán: vốn trên tài khoản mở thư tín dụng, tài khoản tiền gửi chờ thanh toán... Các khoản tiền tạm thời đang nằm ở tài khoản của NH chờ sử dụng nên được coi là nhàn rỗi. NHTM cũng thu hút được một lượng vốn đáng kể trong quá trình thu hộ hoặc chi hộ khách hàng, làm đại lý cho các tổ chức tín dụng khác, nhận vốn uỷ thác của các tổ chức trong và ngoài nước.... Do tiền được giải ngân theo tiến độ công việc nên NH có thể sử dụng tạm thời các khoản tiền đó vào kinh doanh.

1.1.3.2.Đi vay trên thị trường liên NH (NHTW và các TCTD khác)

Tuỳ theo tình hình hoạt động của NH trong từng thời kỳ và lý do của các khoản vay của mình mà NH có những hình thức vay phù hợp. Với các hình thức vay như trên NH có thể mất rất nhiều thời gian. Đối với mục đích sử dụng ngay như để đảm bảo khả năng thanh khoản cho NH thì hai hình thức vay vốn trên không phù hợp. NH có thể sử dụng phương thức khác như vay vốn ở các tổ chức tín dụng khác hoặc vay ở NHTW. Thực tế cho thấy hoạt động huy động vốn và sử dụng vốn thì không đồng đều giữa các NH, ở những thời điểm có những NH thiếu vốn nhưng lại có những NH tạm thời đang thừa vốn thì các NH này có thể vay mượn lẫn nhau vì mục đích của cả đôi bên. Hơn nữa các NH đều làm trung gian thanh toán cho nền kinh tế nên các NH đều mở tài khoản tiền gửi lẫn nhau và trong những trường hợp NH nào đó thiếu vốn để thanh toán chi khách hàng của mình thì

NH kia có thể cho vay để NH đó đảm bảo khả năng thanh toán. Trong những trường hợp cấp bách mà NH không thể vay được ở các NH khác thì có thể vay ở NHTW vì NHTW là người cho vay cuối cùng đối với các NHTM. Tùy theo mục đích sử dụng và hình thức vay vốn mà NHTW chia thành các loại sau:

Vốn vay ngắn hạn bổ sung: Là hình thức mà NHTM xin vay vốn bổ sung nguồn vốn ngắn hạn của mình. Trong trường hợp này các NHTM chỉ được vay khi còn hạn mức tín dụng theo qui định của NHTW.

Vốn vay để đảm bảo khả năng chi trả: Các NHTM vay vốn của NHTW để bù đắp thiếu hụt tạm thời trong thanh toán hoặc thiếu hụt trong dự trữ (thường là vay với thời hạn ngắn).

Tái cấp vốn: NHTW cho các NHTM vay vốn trên cơ sở các chứng từ có giá. Các chứng từ này phải hợp lệ, hợp pháp và an toàn. Tái cấp vốn gồm có các hình thức: Cho vay bằng chiết khấu hoặc tái chiết khấu giấy tờ có giá và cho vay có bảo đảm.

Tuy nhiên việc NHTM vay vốn ở NHTW phụ thuộc vào chính sách tiền tệ quốc gia trong từng thời kỳ mà NHTW có thể cho vay với khối lượng, thời hạn, lãi suất, hạn mức... khác nhau để thực hiện chính sách tiền tệ của mình.

Như vậy với đặc điểm tiện lợi của kỳ phiếu, trái phiếu hoặc vốn vay từ các tổ chức tín dụng khác hoặc vay ở NHTW là tùy theo mục đích sử dụng của các khoản vay cùng với tính cân đối giữa nguồn vốn và cho vay tại những thời kỳ nhất định. Với một tỷ lệ lãi suất đủ sức hấp dẫn, NH có thể chủ động huy động được lượng vốn cần thiết trong thời gian ngắn. Vì vậy các hoạt động về nguồn vốn ngày nay được gọi là nguồn vốn chủ động thu gom của các NH và hoạt động quản lý dự trữ. Hơn nữa việc phát hành kỳ phiếu và trái phiếu ngoài mục đích huy động còn có mục đích khác như kiềm chế lạm phát, góp phần hình thành và phát triển thị trường vốn, thị trường chứng khoán- Một kênh huy động vốn trung và dài hạn hữu hiệu của nền kinh tế.

1.1.3.3. Phát hành giấy tờ có giá

Các giấy tờ có giá là công cụ nợ do NH phát hành để huy động vốn trên thị trường cho một mục đích nào đó. Lãi suất của loại này phụ thuộc vào sự cấp thiết

của việc huy động vốn. Do đó để huy động vốn qua kênh này có hiệu quả các NH cần đưa ra phương thức huy động và lãi suất hấp dẫn các khách hàng. Thường các NH quy định mức lãi suất cao hơn lãi suất tiền gửi có kỳ hạn thông thường.

Trong hình thức huy động này NH chủ động đứng ra thu hút các nguồn vốn trong xã hội bằng cách phát hành các chứng từ có giá. Các chứng từ có giá do NHTM phát hành gồm có :

- *Chứng chỉ tiền gửi* : là một công cụ nợ có ý nghĩa quan trọng trong quản lý và điều hành vốn của NH. Mức lãi của chứng chỉ tiền gửi được quy định trực tiếp qua thỏa thuận giữa NH và người gửi tiền hoặc được quy định ở mức mà người gửi tiền chấp nhận. Tuy nhiên người mua chứng chỉ tiền gửi mệnh giá lớn thường nhạy cảm với lãi suất nên để huy động được khối lượng lớn loại này lãi suất của nó phải lớn hơn lãi suất trái phiếu kho bạc.

- *Kỳ phiếu NH* : cũng là một công cụ nợ của NH , tính chất như chứng chỉ tiền gửi. Kỳ phiếu NH thường được phát hành theo đợt và có mục đích với thời hạn ngắn, thường là dưới 12 tháng.

- *Trái phiếu NH* : là công cụ vay nợ dài hạn trên thị trường vốn. TPNH là công cụ giúp NH chủ động trong huy động các nguồn vốn đầu tư dài hạn để thực hiện các dự án dài hạn và vốn này có tính ổn định về thời gian sử dụng và lãi suất.

Việc phát hành các chứng từ có giá chỉ được thực hiện sau khi các NH đã cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn và được sự đồng ý của NHTW.

Các giấy tờ có giá của NH thường được phát hành dưới hai phương thức trả lãi sau và trả lãi trước. Đối với phương thức trả lãi sau, các giấy tờ có giá khi phát hành được bán theo mệnh giá, khi đến hạn khách hàng được thanh toán theo mệnh giá cộng tiền lãi. Về tính chất có thể coi như một khoản tiền gửi có kỳ hạn thông thường của khách hàng. Còn đối với phương thức trả lãi trước, các giấy tờ có giá loại này khi phát hành được bán theo mệnh giá trừ lãi, khi đáo hạn thanh toán theo mệnh giá.

1.1.3.4. Huy động từ các nguồn khác

** Nguồn uỷ thác đầu tư*

Một số NH còn thực hiện nghiệp vụ NH đại lý. Khi đó trong nguồn vốn của

NH còn có thêm khoản mục vốn uỷ thác đầu tư. Nguồn vốn này được hình thành chủ yếu là do các tổ chức tài chính trong nước hoặc nước ngoài uỷ thác cho NH một khoản tiền để NH thực hiện cho vay đối với các dự án của mình, cũng có thể là các khoản vay của Chính phủ được uỷ thác.

****Nguồn trong thanh toán***

Các khoản thanh toán không dùng tiền mặt như: L/C, uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi... hay NH là đầu mối trong đồng tài trợ cũng giúp NH làm tăng nguồn vốn của mình.

**** Nguồn khác***

Ngày nay hệ thống NHTM được tổ chức theo mô hình tổng công ty và các công ty con gồm NH mẹ và các hệ thống các NH Chi nhánh trực thuộc. Có một phương thức huy động vốn rất hiệu quả hiện nay là chu chuyển vốn điều hoà. Do tình hình hoạt động của các chi nhánh tại các địa bàn khác nhau là khác nhau (do ảnh hưởng của điều kiện phát triển kinh tế của từng vùng, do phong tục tập quán...) Cho nên những Chi nhánh NH mà hoạt động sử dụng vốn vượt quá khả năng huy động vốn thì đầu kỳ lập kế hoạch lên NH mẹ và xin được nhận được một lượng vốn điều hoà cần thiết cho hoạt động của mình.

Còn những NH mà khả năng huy động vốn vượt quá khả năng sử dụng vốn thì đầu kỳ cũng lập kế hoạch sẽ điều chuyển một lượng vốn về NH mẹ để được hưởng lãi suất điều hoà. Như vậy NH mẹ chịu trách nhiệm điều chuyển vốn từ nơi thừa sang nơi thiếu của các chi nhánh trong cùng hệ thống. Chi phí nhận nguồn vốn điều hoà này thấp hơn chi phí nguồn vốn huy động nhưng các NH chỉ được nhận nguồn vốn này sau khi đã lập kế hoạch về lượng vốn huy động được trong kỳ sau.

Ngoài ra, các khoản phải nộp, phải trả như: thuế chưa nộp, lương chưa trả...cũng góp phần làm tăng nguồn huy động trong công tác huy động vốn của NHTM.

1.2.Chất lượng huy động vốn của NHTM

1.2.1.Định nghĩa chất lượng huy động vốn của NHTM

Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá ISO định nghĩa: “ *Chất lượng là tổng thể các*

đặc điểm và đặc tính của một sản phẩm hoặc dịch vụ có ảnh hưởng đến khả năng của nó thoả mãn được những nhu cầu được nêu ra”.

Huy động vốn là một dịch vụ điển hình của NH, và có ảnh hưởng đến nhiều hoạt động khác mà trực tiếp nhất là hoạt động sử dụng vốn. Vì các nghiệp vụ của NH đều có mối liên hệ mật thiết với nhau nên nếu coi chất lượng là “*sự phù hợp với mục đích và sự sử dụng*” ta có thể hiểu “*Chất lượng huy động vốn là sự phù hợp giữa khả năng huy động vốn và nhu cầu sử dụng vốn của NH*”.

1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng huy động vốn của NHTM

1.2.2.1. Các chỉ tiêu định tính

****Tính ổn định của nguồn vốn***

Tính ổn định ở đây bao gồm ổn định về khối lượng, tốc độ tăng trưởng, cơ cấu nguồn.

Thật vậy, công tác huy động vốn không thể có hiệu quả khi mà nguồn vốn huy động được lại không đạt quy mô nhất định theo kế hoạch huy động của NH hay không đáp ứng nổi nhu cầu về khối lượng vốn cho kinh doanh; cơ cấu vốn của NH lại không có sự hợp lý giữa các nguồn vốn huy động ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, giữa vốn nội tệ và ngoại tệ. Đối với NH, do mỗi nguồn vốn có những điểm mạnh, điểm yếu riêng trong việc khai thác và huy động nên cơ cấu biến đổi sẽ dẫn tới sự biến động trong cơ cấu “đầu ra”: cho vay, đầu tư, bảo lãnh và kéo theo sự thay đổi trong lợi nhuận, rủi ro trong hoạt động kinh doanh. Cơ cấu nguồn vốn huy động phụ thuộc không chỉ vào một phần kế hoạch của NH mà còn chịu sự tác động của nhân tố bên ngoài đòi hỏi NH phải thường xuyên nghiên cứu, tiếp cận thị trường.

**** Sự đa dạng của hình thức huy động vốn***

Hình thức huy động vốn là những cách thức NH sử dụng để thu hút nguồn vốn. Hình thức huy động vốn càng đa dạng thì vốn chảy vào NH càng nhiều. Vì vậy độ đa dạng của các hình thức huy động vốn chính là chỉ tiêu để đánh giá hiệu quả của công tác huy động vốn ở các NHTM.

Sự đa dạng các công cụ huy động được thể hiện trước hết là ở số lượng các công cụ NH sử dụng. Tùy theo đặc điểm, mục tiêu chiến lược kinh doanh mỗi NH

đưa ra những loại công cụ huy động. Thực tế, số lượng các công cụ huy động càng nhiều thì NH càng có điều kiện thu hút được vốn, tuy nhiên số lượng các công cụ vốn lại bị hạn chế bởi khả năng quản lý của NH. Một NH sử dụng nhiều công cụ huy động vốn không hoàn toàn đồng nghĩa với việc công tác huy động vốn của NH đó có hiệu quả, mà nó chỉ được coi là có hiệu quả khi những công cụ đó thực sự thích hợp với NH. Cụ thể đối với các NH có hoạt động kinh doanh đa dạng, đội ngũ cán bộ công nhân viên NH có trình độ cao thì NH nên đa dạng hóa các loại công cụ huy động vốn.

Đa dạng về số lượng công cụ là chưa đủ, mà NH phải đa dạng về kỳ hạn huy động, loại tiền sử dụng nữa. Đó là khả năng huy động vốn với các kỳ hạn khác nhau trong đó có cả nội tệ, ngoại tệ và với mức lãi suất khác biệt tương ứng sao cho người gửi tiền chấp nhận được và cảm thấy hợp lý. Do vậy, để công tác huy động vốn của NH thực sự đạt hiệu quả cao, NH cần phải tính toán, nghiên cứu tìm hiểu nhu cầu của thị trường, trên cơ sở năng lực bản thân đưa ra các hình thức huy động đa dạng về kỳ hạn, loại tiền. Nếu những NH có quan hệ quốc tế rộng thì nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ phải lớn, hay nếu có chiến lược sử dụng vốn để cho vay dài hạn thì cần tăng cường huy động vốn trung và dài hạn.

**** Sự hài lòng của khách hàng***

Được đánh giá qua các thủ tục gửi tiền, rút tiền, các dịch vụ kèm theo của NH. Tiết kiệm thời gian và chi phí cho khách hàng.

**** Các tiện ích sản phẩm đem lại***

1.2.2.2. Các chỉ tiêu định lượng

**** Quy mô nguồn vốn huy động***

Khối lượng vốn phản ánh quy mô vốn. Quy mô vốn lớn sẽ tạo điều kiện cho NH mở rộng hoạt động kinh doanh của mình. Trong tổng nguồn vốn của NH thì quy mô vốn huy động là một bộ phận chiếm tỷ trọng cao nhất và có vai trò quan trọng hơn cả. Sau khi đã huy động được khối lượng vốn lớn thì cái mà NH cần quan tâm lúc này là tốc độ tăng trưởng ổn định của nó vì có thể lúc này quy mô vốn lớn, nhưng sẽ là khó khăn cho NH không kiểm soát, không dự đoán được xu hướng biến động của dòng tiền rút ra và dòng tiền gửi vào.

*** Cơ cấu nguồn vốn**

Cơ cấu vốn huy động ở đây bao gồm cơ cấu vốn theo ngắn hạn và trung hạn, dài hạn, cơ cấu vốn theo nội tệ và ngoại tệ, theo tiền gửi dân cư và tiền gửi doanh nghiệp. Cơ cấu vốn hợp lý có thể đáp ứng được tối đa nhu cầu sử dụng vốn, không có tình trạng bất hợp lý giữa vốn huy động với nhu cầu sử dụng vốn.

Cơ cấu nguồn vốn huy động (1)

$$\text{Chỉ số (1)} = \frac{\text{NV huy động loại } i}{\sum \text{Nguồn vốn huy động}} \times 100(\%)$$

*** Khả năng đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh**

Để đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh, thường sử dụng các chỉ tiêu so sánh nguồn vốn huy động được với các nhu cầu tín dụng, thanh toán và các nhu cầu khác để thấy nguồn vốn huy động có thể đáp ứng được bao nhiêu, NH phải vay thêm bao nhiêu để thoả mãn nhu cầu ấy.

Khả năng đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh (2)

$$\text{Chỉ số (2)} = \frac{\sum \text{Nguồn vốn huy động}}{\sum \text{Dư nợ cho vay}} \times 100(\%)$$

*** Lãi suất huy động bình quân**

Lãi suất huy động luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu của các chủ thể kinh tế. Người gửi muốn một lãi suất cao, người vay lại muốn lãi suất thấp. Là trung gian đóng vai trò cầu nối giữa hai đối tượng trên, NH phải tìm cách điều chỉnh mức lãi suất sao cho hợp lý nhất đối với các bên, trong đó điều quan trọng là phải đảm bảo lợi ích của NH.

Trả lãi tiền gửi là khoản chi phí chiếm tỷ trọng lớn nhất, nó là yếu tố quyết định đến việc hoạch định lãi suất cho vay, do vậy NH cần phải phân tích cụ thể chỉ tiêu lãi suất huy động bình quân.

Lãi suất huy động bình quân(3)

$$\text{Chỉ số (3)} = \frac{\sum (\text{Số dư } BQ \text{ NVHĐ loại } i * \text{LSBQ NVHĐ loại } i)}{\sum \text{Nguồn vốn huy động}} \times 100(\%)$$

* **Mức tiết kiệm chi phí HĐV**

Quản lý chi phí vốn là hoạt động thường xuyên và quan trọng của mỗi NH, vì mỗi sự thay đổi về cơ cấu nguồn vốn hay lãi suất đều có thể làm thay đổi chi phí trả lãi, từ đó ảnh hưởng đến thu nhập ròng của NH

Tỷ trọng các khoản mục chi phí (4)

$$\text{Chỉ số (4)} = \frac{\text{Số chi cho từng khoản mục}}{\text{Tổng chi phí}} \times 100(\%)$$

Qua chỉ số này, chúng ta có thể biết được kết cấu các khoản chi phí để có thể hạn chế các khoản chi phí bất hợp lý, tăng cường các chi phí có lợi cho hoạt động huy động vốn.

Chi phí khác: Bên cạnh chi phí là lãi suất, trong quá trình HĐV NH 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 thường chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng chi phí, nhưng nếu tiết kiệm được cũng góp phần giảm bớt gánh nặng chi phí cho NH.

* **Chỉ tiêu lợi nhuận**

Lợi nhuận của NH là chỉ tiêu được xác định thông qua doanh thu và chi phí của NH. Lợi nhuận càng cao càng chứng tỏ NH có hoạt động hiệu quả, có thể bỏ ra chi phí ít mà hiệu quả thu lại cao. Muốn vậy NH cần có các kênh huy động hiệu quả với chi phí thấp nhưng sao cho vẫn đáp ứng được nhu cầu sử dụng vốn của mình.

* **Mức độ hoạt động của vốn huy động**

Được đánh giá qua chỉ tiêu hệ số sử dụng vốn. Hệ số sử dụng vốn càng tiến đến 1 càng tốt (trong điều kiện vẫn đảm bảo các giới hạn an toàn trong hoạt động kinh doanh) điều này thể hiện nguồn vốn được sử dụng tối đa.

Trên đây là một số chỉ tiêu để đánh giá chất lượng huy động vốn của NHTM. Tuy nhiên, sử dụng một chỉ tiêu không thể phản ánh đầy đủ được mà cần kết hợp nhiều chỉ tiêu thì mới phản ánh đúng thực chất chất lượng huy động vốn của một NHTM. Trong điều kiện cụ thể sẽ có từng hệ thống chỉ tiêu riêng phù hợp với đặc điểm kinh doanh của mỗi NH

1.2.3. Sự cần thiết nâng cao chất lượng huy động vốn của NHTM

Việc huy động vốn của NHTM có một ý nghĩa rất lớn đối với các cá nhân, dân cư, tổ chức kinh tế, đối với nền kinh tế, đối với bản thân NH

*** Đối với các cá nhân dân cư và tổ chức kinh tế**

Đáp ứng được nhu cầu bảo quản an toàn tài sản, tích lũy những món tiền nhỏ lẻ thành một món tiền lớn thoả mãn một số nhu cầu sản xuất kinh doanh, ngoài ra việc gửi tiền vào NH sẽ được hưởng một khoản lợi tức.

*** Đối với nền kinh tế**

Việc huy động vốn sẽ tích tụ, tập trung vốn từ nhiều nguồn nhỏ lẻ, nhàn rỗi từ dân cư, tổ chức kinh tế đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh, thúc đẩy quá trình luân chuyển vốn nhanh chóng.

*** Đối với bản thân NHTM và hệ thống NH**

Nguồn vốn huy động là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của NHTM, nguồn vốn huy động này chủ yếu được sử dụng để cho vay mà hoạt động cho vay đem lại lợi nhuận lớn nhất cho NH, điều đó chứng tỏ nguồn vốn huy động có một ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với từng NHTM, đồng thời nếu quy mô của nguồn vốn huy động của NHTM lớn sẽ tạo điều kiện để mở rộng hoạt động kinh doanh của NH, tăng khả năng cạnh tranh cho NH. Ngoài ra việc huy động vốn sẽ kiểm soát được khối lượng tiền gửi vào NH góp phần ổn định tiền tệ.

Vì vậy, nâng cao chất lượng huy động vốn có một ý nghĩa quan trọng trong sự phát triển của các NH hiện nay.

1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng huy động vốn của NHTM

Những nhân tố ảnh hưởng tới nghiệp vụ tạo vốn của NHTM được xem xét qua hai nhóm nhân tố đó là: nhóm nhân tố mang tính khách quan và nhóm nhân tố mang tính chủ quan.

1.2.4.1. Nhân tố khách quan:

*** Pháp luật, chính sách của Nhà nước**

Hoạt động của NH có mức độ ảnh hưởng, tác động hết sức mạnh mẽ đối với nền kinh tế của bất kỳ quốc gia nào. Cụ thể việc huy động vốn và sử dụng vốn NH đều tác động trực tiếp đến tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế, thu nhập của các chủ

thể, tốc độ chu chuyển vốn, tình trạng thất nghiệp, tỷ lệ lạm phát. Chính vì lẽ đó, hoạt động NH phải chịu sự quản lý chặt chẽ, gắt gao hơn so với các doanh nghiệp khác. Thực tế là NH phải chịu sự điều chỉnh của rất nhiều chính sách, các quy định của chính phủ, của NHTW; đó là Luật các tổ chức tín dụng, luật kinh tế, luật dân sự, hàng loạt hệ thống các quy định cụ thể trong từng thời kỳ về lãi suất, dự trữ, hạn mức. Trong sự ràng buộc về luật pháp này thì các yếu tố của nghiệp vụ huy động vốn chắc chắn sẽ bị thay đổi và kết quả là làm ảnh hưởng đến quy mô và hiệu quả của việc huy động vốn. Bởi khi chính sách của Nhà nước, của NHTW: chính sách tiền tệ, tài chính, lãi suất, tín dụng thay đổi sẽ ảnh hưởng tới khả năng thu hút vốn cũng như chất lượng vốn của NHTM.

**** Tình hình chính trị- kinh tế- xã hội trong và ngoài nước***

Hoạt động của NHTM nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng không thể thoát ly khỏi môi trường kinh doanh đặc biệt là môi trường kinh tế - chính trị - xã hội. Trong các hoạt động của NH thì hoạt động huy động vốn và sử dụng vốn luôn bị các chỉ tiêu kinh tế như tốc độ tăng trưởng, thu nhập, tình trạng thất nghiệp, lạm phát... tác động trực tiếp. Khi nền kinh tế tăng trưởng, sản xuất phát triển, từ đó tạo điều kiện tích lũy nhiều hơn, do đó tạo môi trường cho việc thu hút vốn của NH thuận lợi. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, lạm phát tăng làm cho môi trường đầu tư của NH bị thu hẹp khiến quá trình tạo vốn của NH gặp khó khăn.

Không một quốc gia nào có thể phát triển nếu môi trường chính trị không ổn định. Sự ổn định về chính trị hay về chính sách ngoại giao cũng tác động mạnh mẽ đến quan hệ vốn của NH với các quốc gia khác trong khu vực và trên thế giới. Điều này cũng là nhân tố tác động tới công tác huy động vốn của NH.

Nhân khẩu học cũng là một nhân tố ảnh hưởng tới nguồn vốn thông qua việc phân bố dân cư, trình độ, lứa tuổi... NH cũng nên xem xét yếu tố này trong hoạt động huy động vốn của mình.

**** Tâm lý, thói quen tiêu dùng của người gửi tiền***

Tập quán tiêu dùng của người dân có tầm ảnh hưởng rất quan trọng đối với việc huy động vốn của NH. Rõ ràng ở những vùng, người dân thường có thói quen

gửi tiền vào NH thì NH sẽ huy động được dễ dàng hơn nhiều ở những vùng người dân thường hay cất trữ tiền trong nhà bằng vàng, bất động sản... Đồng thời ngay thói quen thanh toán khi mua hàng hoá cũng góp phần làm tăng hay giảm nguồn vốn huy động của NH. 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 NH và NH là cái gì đó không thể thiếu trong cuộc sống. Ngược lại, ở một số nước, thói quen thanh toán bằng tiền mặt vẫn còn ăn sâu thì nguồn vốn huy động của NH 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 huy động, các NH phải nỗ lực hết mình: cải cách quy trình, thủ tục, phát triển chính sách khách hàng...

**** Yếu tố cạnh tranh trên thị trường tài chính***

Hoạt động kinh doanh của NH ngày càng có sự tham gia của nhiều loại hình NH mới và các tổ chức tài chính phi NH. Do đó cạnh tranh có xu hướng gia tăng mạnh, làm giảm đi sự khác biệt giữa NHTM với các tổ chức tài chính phi NH. Xu hướng cạnh tranh trong NH càng gia tăng do các yếu tố như thay đổi chính sách tài chính tiền tệ, đổi mới tài chính của doanh nghiệp kinh doanh tiền tệ...

Cạnh tranh về tiền gửi diễn ra dưới nhiều hình thức. Các NH có thể áp dụng những điều kiện giống nhau cho tất cả các khách hàng gửi tiền. Vì lý do này, các sản phẩm dịch vụ liên quan đến việc gửi tiền được mở rộng và được phổ biến nhanh chóng. Thêm vào đó, nhiều tổ chức tài chính phi NH có thể huy động tiền gửi có kỳ hạn, thậm chí còn cung cấp các tài khoản không kỳ hạn.

1.2.4.2. Nhân tố chủ quan

**** Chiến lược kinh doanh của NH***

Chiến lược kinh doanh có thể nói là đường lối, phương hướng hoạt động cho một NH mỗi NH có một chiến lược kinh doanh khác nhau. Điều này phụ thuộc vào từng điểm mạnh, điểm yếu, khả năng cũng như hạn chế của NH. Chiến lược kinh doanh xác định quy mô huy động có thể mở rộng hay thu hẹp, cơ cấu vốn có thể thay đổi về tỷ lệ các loại nguồn, chi phí hoạt động có thể tăng hay giảm.

Chiến lược kinh doanh có liên quan đến huy động vốn bao gồm: Chính sách về giá cả, lãi suất tiền gửi, tỷ lệ hoa hồng và phí dịch vụ - đây là các yếu tố quan

trọng. Với việc lãi suất huy động tăng thì sẽ dẫn đến nguồn vốn vào NH tăng, rất lớn nhưng đồng thời thì hiệu quả của việc huy động vốn có thể giảm do chi phí huy động tăng. Do đó số lượng nguồn vốn huy động được sẽ phụ thuộc chủ yếu vào chiến lược kinh doanh hay đúng hơn là phụ thuộc vào chính bản thân NH.

*** Năng lực và trình độ của cán bộ NH**

Không chỉ riêng NH mà trong bất cứ hoạt động nào, ngành nghề nào, yếu tố con người cũng phải được đặt lên hàng đầu. Các cán bộ nhân viên NH có năng lực sẽ phán đoán, xử lý chính xác các tình huống sẽ làm cho các hoạt động huy động vốn được thực hiện một cách tốt đẹp. Trình độ của cán bộ NH cao sẽ làm cho các thao tác nghiệp vụ được thực hiện nhanh chóng và hiệu quả. Thái độ trong tiếp xúc của nhân viên với khách hàng cũng rất quan trọng. Nó có thể lôi kéo khách hàng làm tăng nguồn vốn huy động đồng thời cũng có thể làm khách hàng rời bỏ gây ra những hậu quả vô cùng nghiêm trọng trong hoạt động của NH, trước hết là trong khâu huy động vốn. Các nhân viên NH là những người mang hình ảnh cho cả NH. Do đó, để tăng cường huy động vốn thì một điều cực kỳ quan trọng là các nhân viên NH phải có đủ những tiêu chí của một nhân viên NH chuyên nghiệp: Hiểu biết khách hàng, Hiểu biết nghiệp vụ, Hiểu biết quy trình, Hoàn thiện phong cách phục vụ.

*** Uy tín của NH**

Đó là hình ảnh của NH trong lòng khách hàng, là niềm tin của khách hàng đối với NH. Uy tín của mỗi NH được xây dựng, hình thành trong cả một quá trình lâu dài. Người gửi tiền khi gửi thường lựa chọn những NH lâu đời chứ không phải là những NH mới thành lập. NH lớn thường được ưu tiên lựa chọn so với các NH nhỏ. Hình thức bảo hiểm tiền gửi làm tăng độ an toàn, tăng uy tín của NH. Một điều quan trọng ở nước ta là hình thức sở hữu cũng có ảnh hưởng quan trọng tới huy động vốn. Các NH quốc doanh bao giờ cũng có độ an toàn cao hơn cho người gửi tiền, uy tín của các NHTM quốc doanh cao hơn so với các NH khác. Những NH có uy tín luôn chiếm được lòng tin của khách hàng là tiền đề cho việc họ huy động được những nguồn vốn lớn hơn với chi phí rẻ hơn và tiết kiệm được thời gian.

*** Trình độ công nghệ NH**

Có thể nói công nghệ NH hiện đại khác xa so với trước đây. Việc áp dụng máy tính là một cuộc cách mạng trong hoạt động của NH. Nhờ có hệ thống tin học hiện đại, NH có thể thu thập thông tin về khách hàng, về thị trường tốt. Từ đó, có thể hoạch định ra các hình thức huy động, thời gian huy động, hình thức trả lãi... Mặt khác, nhờ hệ thống thông tin tốt khiến cho NH có thể nâng cao hiệu quả huy động vốn.

Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng trở nên phổ biến, đó là một xu thế tất yếu. Việc thanh toán không dùng tiền mặt sẽ khiến cho các NH ngày càng gắn liền với các hoạt động xã hội. Ngoài ra mạng lưới phục vụ cho việc huy động vốn cũng tác động tới việc huy động vốn của NH. Mạng lưới huy động rộng rãi, tạo điều kiện cho người gửi tiền. Mạng lưới hẹp thì sẽ gây khó khăn cho khách hàng có tiền nhàn rỗi gửi vào NH, chi phí giao dịch lớn, mất nhiều thời gian.

Nhìn chung có rất nhiều những yếu tố ảnh hưởng đến việc huy động vốn của NH. Các yếu tố này tác động đến mọi hoạt động, ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của NH. Mỗi NH khi hoạt động đều cần phải tiến hành nghiên cứu, tìm hiểu. Những yếu tố tác động này có tính hai mặt: có thể có tác động tích cực đồng thời có thể tác động tiêu cực tới NH. NH nào xác định đúng, chính xác các yếu tố tác động sẽ huy động được vốn lớn với chi phí rẻ, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động.

CHƯƠNG 2**THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI CHI NHÁNH
NHNo&PTNT QUẬN DƯƠNG KINH****2.1. Giới thiệu về Chi nhánh NH nông nghiệp và phát triển nông thôn Quận
Dương Kinh****2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của chi nhánh NHNo&PTNT Quận
Dương Kinh.**

Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh là chi nhánh trực thuộc NHNo& PTNT Việt Nam chi nhánh Hải Phòng. Được thành lập và đi vào hoạt động ngày 1/1/2008, với nguồn vốn ban đầu là 440 triệu đồng , số dư nợ là 11 tỷ đồng được tách ra từ NHNo huyện Kiến Thụy. Hiện nay Chi nhánh NHNo & PTNT Quận Dương Kinh có trụ sở đặt tại: Km 11+ 600 - Đường Phạm Văn Đồng, Quận Dương Kinh thành phố Hải Phòng.

Từ một chi nhánh còn gặp nhiều khó khăn từ khi mới tách: thiếu vốn, chi phí kinh doanh cao, cơ sở vật chất, công nghệ lạc hậu... nhưng nhờ kiên trì khắc phục khó khăn, quyết tâm đổi mới cùng với sự giúp đỡ của các cấp ủy đảng, chính quyền địa phương, sự quan tâm của NHNo&PTNT thành phố Hải Phòng, chi nhánh NHNo& PTNT Quận Dương Kinh không những đã khẳng định được mình mà còn vươn lên trong cơ chế thị trường thực sự là một chi nhánh làm ăn có hiệu quả.

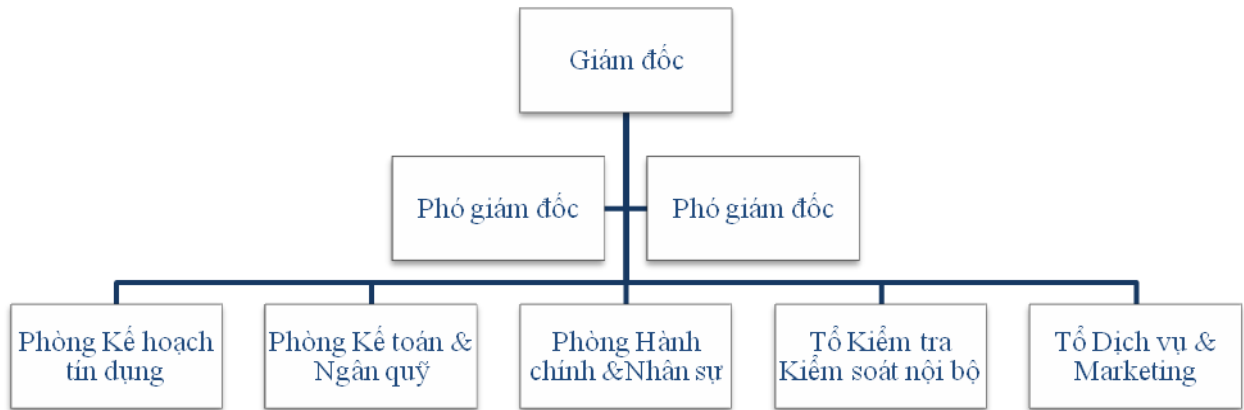
Khách hàng chủ yếu của NH là hộ sản xuất gia đình làm nông nghiệp, ngoài ra còn có các doanh nghiệp, hộ kinh doanh, viên chức, cán bộ hưu trí... Với đối tượng khách hàng đa dạng như vậy nên khối lượng công việc tín dụng là rất lớn, vì vậy NHNo&PTNT Quận Dương Kinh đã căn cứ vào đặc điểm này để xây dựng hệ thống mô hình tổ chức, mạng lưới hoạt động phù hợp.

Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh cũng xác định ngoài việc cho vay vốn để người dân trong địa bàn phát triển kinh tế hộ gia đình thì việc cho vay các doanh nghiệp nhỏ và vừa cũng ngày càng được quan tâm mở rộng. Đây là một hướng đầu tư mới góp phần mở rộng thị phần trong các sản phẩm NH.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh

2.1.2.1. Bộ máy tổ chức của Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh

Sơ đồ 2.1. Bộ máy tổ chức hoạt động của Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh



2.1.2.2. Chức năng của các bộ phận

a. Ban giám đốc

- *Giám đốc*: Phụ trách chung và trực tiếp chỉ đạo các phòng ban và các phòng giao dịch trực thuộc.
- *Phó giám đốc*: được sự uỷ quyền hàng năm của giám đốc phụ trách các phòng ban và các phòng giao dịch trực thuộc về một số công tác.

b. Các phòng chức năng

- *Phòng kế hoạch kinh doanh*: làm nhiệm vụ chính là huy động vốn từ dân cư và các tổ chức kinh tế, cho vay đối với nền kinh tế. Ngoài ra phòng còn có nhiệm vụ là lên kế hoạch tổng hợp, thông tin phòng ngừa rủi ro...
- *Phòng kế toán ngân quỹ*: Thực hiện hạch toán, theo dõi các quỹ. Ngoài ra còn tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu kế toán và phân tích tổng hợp tài chính.
- *Phòng hành chính nhân sự*: Thực hiện các công việc hành chính tổng hợp, kế hoạch nhân sự.
- *Tổ kiểm tra kiểm soát nội bộ*: Thực hiện công tác kiểm tra, giám sát các hoạt động của chi nhánh theo năm, quý tháng và chịu trách nhiệm về việc bảo đảm tính pháp lý, trung thực, khách quan.
- *Tổ Dịch vụ và Marketing*: Tham mưu cho Ban điều hành trong việc phát triển

mạng lưới hoạt động, nâng cao sức mạnh tài chính và năng lực cạnh tranh cũng như quảng bá hình ảnh NH trên thị trường Tài chính – Tiền tệ.

2.1.3. Khái quát về tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong những năm gần đây.

Với phương châm vì sự thịnh vượng, bền vững của khách hàng và NH, mục tiêu của NHNo&PTNT Việt Nam là tiếp tục giữ vững vị trí NHTM hàng đầu Việt Nam, tiên tiến trong khu vực và có uy tín cao trên trường quốc tế. Trong những năm qua chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh đã nỗ lực và cố gắng hết mình thực hiện mục tiêu chung và phấn đấu một cách độc lập để ngày một nâng cao hiệu quả hoạt động của mình.

2.1.3.1. Tình hình huy động vốn

Ngay từ đầu chi nhánh xác định nguồn vốn có ý nghĩa quyết định đến việc kinh doanh, tạo nền tảng cho sự tồn tại và phát triển bền vững, ổn định. Có thể nói huy động vốn là vấn đề mang tính chất thường xuyên và liên tục của mọi NH. Do vậy, Chi nhánh đã quán triệt tới từng cán bộ chủ động tiếp cận khách hàng, mở rộng các hình thức thanh toán như chuyển tiền điện tử, kết nối với khách hàng, chất lượng dịch vụ thể đáp ứng kịp thời nhu cầu đa dạng của khách hàng. Bên cạnh đó, nhờ thực hiện tốt các đợt chỉ đạo huy động vốn của NHNo&PTNT Việt Nam: Tiết kiệm dự thưởng bằng vàng, Tiết kiệm bằng VND quy đổi giá trị theo vàng, phát hành kỳ phiếu ngắn hạn... công tác huy động vốn của Chi nhánh có những bước tiến vượt bậc.

Bảng 2.1. Tổng nguồn vốn huy động tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Tổng vốn huy động	Tăng trưởng	% Tăng trưởng
Năm 2009	99,998	-	-
Năm 2010	165,66	65,662	65,66
Năm 2011	124,86	- 40,8	-24,63

(Nguồn số liệu: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh từ năm 2009-2011)

Bảng số liệu 2.1 cho ta thấy nguồn vốn huy động của chi nhánh trong năm 2010 và 2011 đã tăng trưởng mạnh cả về quy mô và tốc độ so với năm 2009. Năm 2010 là năm khởi sắc của chi nhánh với tốc độ tăng trưởng rất cao là 65,662 tỷ đồng tương đương với 65,66% so với năm 2009. Tuy nhiên, đến năm 2011, tốc độ tăng trưởng đã giảm lại so với năm 2010. Cụ thể là: tổng nguồn huy động giảm 40,8 tỷ đồng, tương ứng với tỷ lệ 24,63%. Sở dĩ có sự giảm sút về nguồn vốn huy động như vậy là chính sách trần lãi suất huy động VND 14%/năm mặt khác do tâm lý tiêu dùng của người dân có xu hướng rút tiền tiết kiệm mua vàng nên hầu hết các NH đều gặp khó khăn trong huy động vốn.

2.1.3.2. Hoạt động cho vay

Việc mở rộng quy mô cho vay được chi nhánh quan tâm gắn liền với nâng cao chất lượng cho vay, đây là vấn đề then chốt quyết định đến sự tồn tại và phát triển của chi nhánh. Với lợi thế địa lý nằm trên địa bàn Quận Dương Kinh là nơi đang thu hút các nhà đầu tư nước ngoài, cũng như các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng do vậy mà chi nhánh đã thu hút được nhiều khách hàng đa số là các hộ sản xuất kinh doanh và các doanh nghiệp ngoài quốc doanh trên địa bàn Quận Dương Kinh. Do đó trong thời gian qua chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh đã đạt được kết quả đầu tư vốn khả quan, thể hiện trong bảng dưới đây.

**Bảng 2.2. Bảng tổng kết tình hình sử dụng vốn của Chi nhánh NHNo&PTNT
Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	TT(%)	Số tiền	TT(%)	Số tiền	TT (%)
1. Theo loại tiền						
* Nội tệ	134,736	100%	170	100%	193	100%
* Ngoại tệ	0	0	0	0	0	0
TỔNG DƯ NỢ	134,736	100%	170	100%	193	100%
2. Theo thời gian cho vay						
* Ngắn hạn	88,876	65,96%	110,31	64,89%	130,63	67,69%
* Trung, dài hạn	45,86	34,04%	59,69	35,11%	62,37	32,31%
TỔNG DƯ NỢ	134,736	100%	170	100%	193	100%
3. Theo thành phần kinh tế						
* DN quốc doanh	0	0	0	0	0	0
* DN ngoài QĐ	29,5	21,89%	35	20,59%	53	27,46%
* Hộ SX, cá nhân	103,236	76,63%	135	79,41%	140	72,54%
* Hợp tác xã	2	1,48%	0	0	0	0
TỔNG DƯ NỢ	134,736	100%	170	100%	193	100%

(Nguồn số liệu: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm từ năm 2009-2011)

Bảng số liệu 2.2 cho ta thấy tổng dư nợ của chi nhánh tăng liên tục qua các năm, chứng tỏ hoạt động tín dụng ngày càng được mở rộng và có xu hướng tăng nhanh trong các năm tiếp theo. Tính đến thời điểm 31/12/2011, tổng dư nợ cho vay của Chi nhánh là 193 tỷ đồng, so với năm 2010 tăng 23 tỷ đồng, tốc độ tăng 13,53%, so với 2009 tăng 58,264 tỷ đồng, tương đương với tốc độ tăng là 43,24%.

Về dư nợ phân theo loại tiền vay: Đồng nội tệ là hình thức cho vay chính của chi nhánh, chiếm 100% trong tổng dư nợ cho vay đồng thời cũng có xu hướng tăng qua các năm, năm 2009 là 134,736 tỷ đồng, năm 2010 là 170 tỷ đồng và đến năm 2011 là 193 tỷ đồng.

Về dư nợ theo thời gian: Dư nợ ngắn hạn chiếm chủ yếu trong cơ cấu dư nợ cho vay của chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh trong 3 năm tỷ trọng này luôn ở mức xấp xỉ trên 65%. Dư nợ cho vay ngắn hạn tăng cao trong 3 năm gần đây là do nhu cầu vay vốn trong ngắn hạn của các doanh nghiệp và hộ sản xuất ca thể tăng. Bên cạnh đó dư nợ cho vay trung, dài hạn có sự thay đổi liên tục trong 3 năm qua, nhưng đều chiếm tỷ trọng trên 30% trong tổng dư nợ. Đối với ngân hàng thì việc dư nợ cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao hơn so với dư nợ trung và dài hạn. Đây cũng chính là định hướng của chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh muốn giảm thiểu rủi ro đến mức tối đa, vì các khoản vay trung và dài hạn thường tiềm ẩn những rủi ro cao, đồng thời cũng phải phù hợp với cơ cấu nguồn vốn của chi nhánh.

Về dư nợ theo thành phần kinh tế: Dư nợ cho vay đối với các hộ sản xuất cá nhân chiếm chủ yếu trong tổng dư nợ cho vay. Tổng dư nợ cho vay năm 2011 đạt 193 tỷ đồng tăng 23 tỷ đồng so với năm 2010 và 58,264 tỷ đồng so với năm 2009, tỷ trọng dư nợ cho vay doanh nghiệp ngoài quốc doanh chiếm tỷ lệ trên 27% trong tổng dư nợ.

2.1.3.3. Các hoạt động dịch vụ và công tác khác

* Công tác kế hoạch- tổng hợp

Chi nhánh đã xây dựng kế hoạch kinh doanh hàng quý và cả năm, thường xuyên bám sát và thực hiện đúng theo các chỉ tiêu kế hoạch. Cụ thể về công tác

trích lập dự phòng và xử lý rủi ro, thu hồi nợ xử lý rủi ro. Điều này được thể hiện năm 2009 chi nhánh đã chủ động chi dự phòng 2.335 triệu đồng và cuối năm đã thu nợ, xử lý rủi ro đạt 2.429 triệu đồng. Năm 2010 chi nhánh chủ động chi dự phòng là 1.700 triệu đồng và cuối năm đã thu nợ và xử lý rủi ro đạt 1.600 triệu đồng. Năm 2011 chi nhánh chủ động chi dự phòng là 1.300 triệu đồng và cuối năm đã xử lý rủi ro đạt 186 triệu đồng. Công tác trích lập dự phòng và xử lý rủi ro của chi nhánh trong giai đoạn từ năm 2009 - 2011 có xu hướng giảm dần, đây được coi là dấu hiệu tốt trong công tác thu hồi nợ của chi nhánh.

**** Công tác kế toán ngân quỹ***

Chi nhánh luôn hạch toán đầy đủ các nghiệp vụ kinh tế phát sinh và trả lãi kịp thời theo từng thời điểm, quy định của NHNo&PTNT thành phố Hải Phòng. Cụ thể: từ ngày 11/05/2009 chi nhánh thực hiện thành công giao dịch trên IPCAS II, từ ngày 05/10/2009 đã triển khai nghiệp vụ quản lý nội bộ (CCDC, TSCĐ...) trên hệ thống IPCAS II theo đúng quy định của NHNo&PTNT thành phố Hải Phòng. Năm 2010, công tác thu thuế qua NH 2.359 món = 72 tỷ đồng, phát triển dịch vụ bảo an tín dụng trong năm 2011 có thêm 148 khách hàng tổng số tiền bảo hiểm 11 tỷ đồng, số phí bảo hiểm 64 triệu đồng, công tác kiều hối 665 món = 734 nghìn USD, trả lại tiền thừa cho khách hàng 95 món = 72 triệu đồng.

**** Công tác kiểm tra kiểm soát***

Qua đợt kiểm tra hoạt động kinh doanh và đối chiếu trực tiếp đến hộ vay vốn của phòng kiểm tra kiểm soát NHNo&PTNT thành phố Hải Phòng; những tồn tại chủ yếu tại chi nhánh:

Năm 2009 và 2010 hồ sơ một số khách hàng thiếu GPĐKKD, biên bản kiểm tra sau khi cho vay, hồ sơ hỗ trợ lãi suất chưa tách biệt riêng, còn thiếu chứng từ chứng minh sử dụng vốn vay. Chi nhánh đã bổ sung và hoàn thiện đầy đủ.

Năm 2011 hồ sơ một số khách hàng thiếu GPĐKKD, đã chỉnh sửa 109 món theo kiến nghị của đoàn kiểm tra năm 2010. Chi nhánh tổ chức tự kiểm tra hồ sơ vay vốn theo văn bản 2179 NHNo ngày 04/04/2011 đã kiểm tra được hộ sản xuất, cá nhân và doanh nghiệp. Trong đó: hộ kinh doanh 616 hộ = 129 tỷ đồng; tiêu dùng 41 món = 1,7 tỷ đồng; cho vay hỗ trợ lãi suất 2 món 200 triệu đồng; doanh

nghiệp 23 món = 36 tỷ đồng, hầu như chi nhánh đã khắc phục hết những tồn tại, kiểm tra công tác kế toán ngân quỹ, thẻ, nguồn vốn và kế hoạch sản xuất kinh doanh.

**** Công tác hậu kiểm***

Năm 2010 tổng kiểm tra 26.356 bút toán, món sai 81 món, đã sửa 77 món chưa sửa 4 món, nhìn chung kiểm tra 100% các nghiệp vụ kinh tế phát sinh.

Năm 2011, chi nhánh đã chấp hành nghiêm túc công tác hậu kiểm theo quy định của ngành. Cụ thể kiểm tra 51.300 bút toán, món sai 116 món, đã sửa 111 món, chưa sửa 5 món, nhìn chung kiểm tra 100% các nghiệp vụ kinh tế phát sinh.

2.1.3.4. Kết quả kinh doanh

**Bảng 2.3. Bảng một số kết quả tài chính tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận
Đương Kinh từ năm 2009-2011.**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
I. THU NHẬP	17,605	21,131	25,411
1. Thu từ hoạt động tín dụng	15,189	19	24,7
2. Thu từ hoạt động dịch vụ	0,399	0,431	0,525
3. Thu nợ xử lý rủi ro	2,017	1,7	0,186
II. CHI PHÍ	12,619	17,426	15,604
1. Chi phí hoạt động vốn	9,164	13,542	12,235
- Trả lãi tiền gửi	7,240	11,436	11,086
- Trả lãi vay	1,924	2,106	1,149
2. Chi phí từ hoạt động dịch vụ	0,11	0,23	0,30
3. Chi phí cho nhân viên	1,313	1,695	1,493
4. Chi phí cho hoạt động quản lý	1,05	1,256	1,12
5. Chi phí về tài sản	0,895	0,603	0,387
6. Chi phí dự phòng, bảo toàn	0,087	0,1	0,069
CHÊNH LỆCH THU CHI	4,986	3,705	9,807
Chênh lệch lãi suất (%/ tháng)	0,27	0,25	0,15

(Nguồn số liệu: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh từ năm 2009- 2011)

Qua bảng số liệu trên ta thấy: Nguồn thu có xu hướng tăng dần theo các năm. Năm 2009 là 17,605 tỷ đồng và đến năm 2010 tăng lên 21,131 tỷ đồng tức là

tăng 3,526 tỷ đồng. Sang năm 2011 con số này lên tới 25,411 tỷ đồng tăng 4,28 tỷ đồng so với năm 2010 và 7,806 tỷ đồng so với năm 2009.

Thu nhập từ hoạt động tín dụng chiếm tỷ lệ lớn trong tổng doanh thu. Đây là hoạt động kinh doanh cơ bản và chủ đạo nhất của NH. Điều này thể hiện rất rõ bởi những năm vừa qua chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh đã rất chú trọng đến vấn đề cho vay, các hoạt động liên quan đến cho vay để thu lợi nhuận. Bên cạnh đó việc thu nợ và xử lý rủi ro của chi nhánh cũng đã giảm dần qua các năm, chứng tỏ chi nhánh đã có nhiều nỗ lực trong hoạt động này.

Chi nhánh cũng đa dạng hóa các loại hình dịch vụ: dịch vụ thanh toán, nghiệp vụ chuyển tiền điện tử cũng đã góp phần đem lại lợi nhuận cho chi nhánh.

Đối lập với nghiệp vụ thu, Nguồn chi trong chi nhánh cũng khá lớn, khi huy động vốn trên thị trường, NH phải trả lãi cho các nguồn vốn đó, rồi chuyển đổi kỳ hạn nguồn vốn để đem cho vay, chi phí cho hoạt động quản lý cũng khá lớn. Doanh số chi theo các năm cũng có xu hướng tăng dần, năm 2010 tăng 4,807 tỷ đồng so với năm 2009. Tuy nhiên đến năm 2011 doanh số chi giảm 1,822 tỷ đồng so với năm 2010.

Tuy nhiên chi tăng thì thu cũng tăng, đảm bảo lợi nhuận của NH luôn được giữ vững.

Năm 2009 là: 4,986 tỷ đồng

Năm 2010 là: 3,705 tỷ đồng

Năm 2011 là: 9,807 tỷ đồng

Lợi nhuận năm 2010 giảm 1,281 tỷ đồng tức là giảm 25,69% so với năm 2009. Đến năm 2011 thì lợi nhuận đã tăng gấp gần 3 lần so với năm 2010 và 2,5 lần so với năm 2009 và đạt 9,807 tỷ đồng. Đây chính là thời kỳ nước ta gia nhập WTO, lĩnh vực NH được chuyển biến mạnh mẽ. NH đã tích cực thay đổi phương hướng làm việc, đẩy mạnh và nâng cao công nghệ, phát triển thị trường, quảng bá hình ảnh, sự cống hiến hết mình của đội ngũ cán bộ công nhân viên trong ngành. Đây chính là điều kiện và cơ hội để chi nhánh khẳng định vị thế của mình trên thương trường.

2.2. Thực trạng chất lượng huy động vốn tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh.

2.2.1. Quy mô và cơ cấu nguồn vốn huy động

Quy mô và cơ cấu nguồn vốn là một trong những chỉ tiêu đánh giá chất lượng huy động vốn. Nguồn vốn phải đạt đến một quy mô nhất định thì mới tài trợ được cho các hoạt động cho vay và đầu tư cũng như việc mở rộng các dịch vụ khác của NH. Nguồn vốn cũng cần phải có một cơ cấu vốn hợp lý giữa vốn nội tệ và ngoại tệ, vốn ngắn hạn và vốn dài hạn. Tính ổn định của quy mô, cơ cấu nguồn vốn và tốc độ tăng trưởng, xu hướng biến đổi của nguồn vốn đó cũng là một vấn đề cần được quan tâm.

* Cơ cấu nguồn vốn huy động

Trong suốt thời gian hoạt động từ khi thành lập đến nay, tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh luôn đảm bảo đạt hoặc vượt mức kế hoạch được giao. Tuy nhiên, chất lượng huy động vốn của phòng giao dịch chưa cao thể hiện thông qua các cơ cấu nguồn vốn huy động chưa đáp ứng nhu cầu tối thiểu hóa chi phí huy động cũng như yêu cầu mở rộng và phát triển đa dạng các loại hình dịch vụ đặc biệt là dịch vụ thanh toán quốc tế.

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền

Bảng 2.4. Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Đơn vị tính: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số dư	Tỷ lệ	Số dư	Tỷ lệ	Số dư	Tỷ lệ
Tổng nguồn VHD	99,998	100	165,66	100	124,86	100
VND	95,287	95,28	162	97,79	121	96,90
Ngoại tệ quy VND	4,711	4,72	3,66	2,21	3,86	3,10

(Nguồn số liệu: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh từ năm 2009-2011)

Qua bảng 2.4 cho thấy, nguồn vốn nội tệ (VND) của chi nhánh chiếm một

tỷ trọng rất lớn. Chi nhánh không có ưu thế về lĩnh vực huy động ngoại tệ, và bản thân chi nhánh cũng chưa đưa ra được một biện pháp thu hút nguồn ngoại tệ hữu hiệu nên trong những năm đầu thành lập nguồn ngoại tệ của chi nhánh chỉ chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng nguồn huy động. Năm 2009, chi nhánh đã thu hút được 4,711 tỷ đồng vốn ngoại tệ quy đổi chiếm 4,72% tổng nguồn vốn. Nhưng đến năm 2010, kết quả này bị giảm sút chỉ còn 2,21% và 3,10% năm 2011. Kết quả này cho thấy chi nhánh chưa chú trọng tới các biện pháp thu hút vốn ngoại tệ. Đây là một trong những nhược điểm của chi nhánh trong việc huy động vốn. Điều này ảnh hưởng tới lợi nhuận của chi nhánh trong ba năm vừa qua.

Để đánh giá chất lượng huy động vốn tại chi nhánh, ngoài việc đánh giá cơ cấu huy động vốn theo từng loại tiền tệ, ta cần xem xét đến cơ cấu theo từng loại kỳ hạn cụ thể để có thể thấy được cơ cấu nguồn vốn huy động của chi nhánh mang tính ổn định, bền vững hay là một cơ cấu nguồn vốn có chi phí thấp.

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn

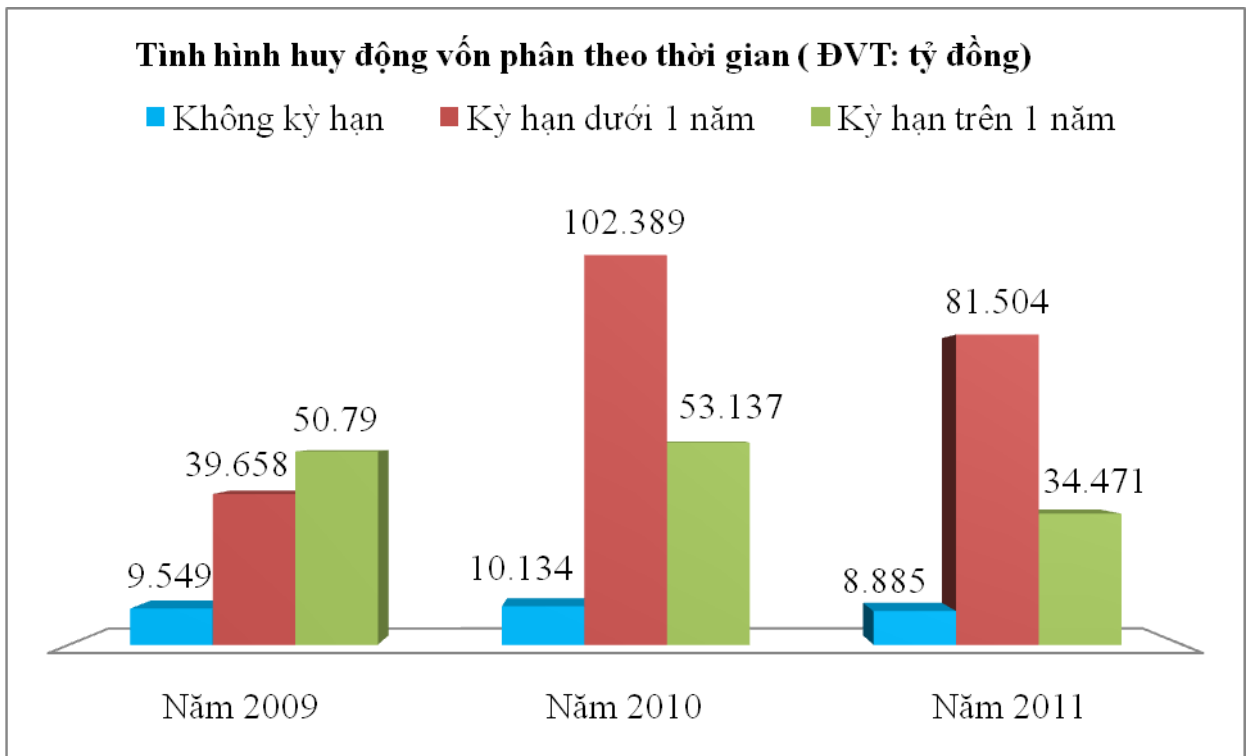
Bảng 2.5. Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn tại chi nhánh NHNo& PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Đơn vị tính: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số dư	Tỷ lệ	Số dư	Tỷ lệ	Số dư	Tỷ lệ
Tổng nguồn VNĐ	99,998	100	165,66	100	124,86	100
Không kỳ hạn	9,549	9,55	10,134	6,12	8,885	7,11
CKH dưới 12 tháng	39,658	39,66	102,389	61,80	81,504	65,27
CKH từ 12 tháng trở lên	50,79	50,79	53,137	32,08	34,471	27,62

(Nguồn số liệu: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh từ năm 2009-2011)

Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn phân theo kỳ hạn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011



Qua biểu đồ 2.1 ta có thể thấy cơ cấu nguồn vốn huy động của chi nhánh là cơ cấu vốn mang tính ổn định bởi phần lớn nguồn vốn của chi nhánh là nguồn vốn có kỳ hạn, đặc biệt là nguồn tiền có kỳ hạn dưới 12 tháng, trong hai năm gần đây đạt tỷ trọng trên 50%. Cụ thể vốn tỷ trọng nguồn vốn huy động có kỳ hạn dưới 1 năm nhìn chung có xu hướng tăng so với năm 2009, cụ thể năm 2009 là 39,658 tỷ đồng (chiếm 39,66%), năm 2010 là 102,389 tỷ đồng (chiếm 61,80%), năm 2011 là 81,504 tỷ đồng (chiếm 65,27%) so với tổng nguồn vốn huy động. Đây là một thuận lợi rất lớn của chi nhánh trong việc chủ động vốn để giải ngân cho các dự án trung và dài hạn đáp ứng nhu cầu vay vốn đa dạng của khách hàng vì đây là nguồn vốn có tính ổn định cao nhất của một NH.

Trong khi đó, nguồn vốn không kỳ hạn chiếm tỷ trọng nhỏ hơn nhiều so với vốn có kỳ hạn nhưng tỷ trọng qua các năm tăng dần. Tiền gửi này được huy động chủ yếu từ các tổ chức kinh tế - xã hội, các doanh nghiệp và một bộ phận dân cư. Mục đích của các khoản tiền gửi này không phải là để lấy lãi mà chủ yếu để thanh toán và đảm bảo tính thanh khoản. Qua các năm, tuy quy mô biến đổi không đều, nhưng nhìn chung cơ cấu tiền gửi không kỳ hạn trong tổng vốn huy động có xu hướng

tăng dần, từ 9,549 tỷ đồng năm 2009 lên 10,134 tỷ đồng năm 2010 và 8,885 tỷ đồng năm 2011.

Có sự biến động tăng về tỷ trọng so với tổng nguồn vốn huy động là do nguồn vốn này có đóng góp khá quan trọng vào hiệu quả kinh doanh của NH vì đây là nguồn có chi phí lãi thấp, góp phần làm giảm lãi suất bình quân đầu vào, chi phí huy động vốn thấp, nguồn vốn tăng nhanh và dồi dào, có điều kiện để đa dạng hóa danh mục tài sản có như: cho vay tổ chức tín dụng khác, đầu tư trên thị trường tiền gửi, đầu tư khác... Mặc dù sự biến động của nguồn vốn này khá cao nhưng với lượng KH tương đối ổn định thì sự rút gửi thường xuyên không gây quá nhiều lo ngại về thanh khoản. Mặt khác, chi nhánh cũng đã có những biện pháp tích cực để phòng ngừa loại rủi ro này, đó là luôn duy trì, đảm bảo khả năng thanh khoản.

Nguồn vốn có kỳ hạn của NH bao gồm: tiền gửi có kỳ hạn của tổ chức và cá nhân, tiết kiệm có kỳ hạn của dân cư và các công cụ nợ (kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi). Đây là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn trong hoạt động của NH. Mặc dù việc thu hút nguồn vốn có kỳ hạn đòi hỏi chi phí rất lớn nhưng nguồn vốn này giúp cho NH chủ động hơn trong kinh doanh, kế hoạch hóa được nguồn vốn và sử dụng vốn.

Trong nguồn vốn có kỳ hạn dưới 12 tháng có xu hướng tăng tăng liên tục về quy mô và tỷ trọng trong giai đoạn 2009 - 2010. Tuy nhiên lại có xu hướng giảm trong giai đoạn 2010- 2011, nhưng so với năm 2009 thì nguồn vốn này vẫn có xu hướng tăng. Nguồn này cũng có mức biến động cao nhưng ổn định hơn nguồn tiền không kỳ hạn và luôn tăng qua các năm. Đến năm 2010 vốn này chiếm gần 80% nguồn vốn có kỳ hạn. Đối tượng chủ yếu của nguồn tiền này là các khách hàng có thu nhập ổn định và thường xuyên, gửi tiền vì mục đích an toàn, sinh lợi.

Lãi suất đóng vai trò quan trọng để thu hút đối tượng này, vì vậy chi nhánh đã có những biện pháp điều chỉnh lãi suất phù hợp, các chương trình dự thưởng nhằm thu hút khách hàng. Ngoài ra, lãi suất huy động của NH cũng thay đổi theo kỳ hạn tăng dần, có nhiều kỳ hạn và hình thức khác nhau nhằm giúp khách hàng có nhiều sự lựa chọn.

Trong khi đó nguồn có kỳ hạn trên 12 tháng có xu hướng giảm về quy mô và

tỷ trọng. Nếu như trong giai đoạn năm 2009-2010 nguồn vốn này có xu hướng tăng cụ thể. Năm 2009 nguồn vốn này chỉ đạt 50,79 tỷ đồng thì đến năm 2010 đã tăng 2,347 tỷ đồng đạt 53,137 tỷ đồng tương ứng 4,62%. Tuy nhiên đến năm 2011 thì nguồn vốn huy động này lại có xu hướng giảm 18,666 tỷ đồng tương ứng 35,13% và chỉ còn mức 34,471 tỷ đồng so với năm 2010. Trong thời gian tới NH cần có những giải pháp để thu hút thêm nguồn vốn này. Nguyên nhân chủ yếu khiến quy mô và tỷ trọng nguồn vốn huy động trên 12 tháng giảm liên tục là do lãi suất huy động nguồn vốn này kém hấp dẫn hơn lãi suất dành cho các khoản tiền gửi có thời hạn dưới 12 tháng. Tính chất của nguồn vốn huy động trên 12 tháng là đảm bảo thanh khoản, đem lại cho NH nhiều cơ hội đầu tư sinh lời, chủ động trong kinh doanh, đặc biệt là những dự án lớn, thời gian hoàn vốn lâu thì NH phải huy động nguồn vốn kỳ hạn trên 12 tháng với lãi suất cao hơn nguồn có kỳ hạn dưới 12 tháng. Thêm vào đó, khác với nguồn huy động ngắn hạn với tính chất không ổn định, NH phải lập một khoản dự trữ thanh khoản cao dự phòng khách hàng rút tiền. Còn với nguồn vốn trung và dài hạn, thời gian đáo hạn dài, tương đối ổn định nên khoản phải lập dự phòng tương đối thấp, NH có thêm một khoản đầu tư đem lại lợi nhuận cho NH.

Ví dụ: Đối với nguồn huy động ngắn hạn, nếu huy động 10 đồng thì NH phải trích lập dự phòng 4 đồng và đem đầu tư 6 đồng. Còn với nguồn trung và dài hạn, huy động 10 đồng thì NH chỉ phải trích lập dự phòng 2 đồng và đem đầu tư 8 đồng.

Như vậy có thể thấy, lợi nhuận mà nguồn vốn trung và dài hạn đem lại là rất cao. Vì vậy chi nhánh đã có những chính sách, biện pháp và hình thức khác nhau như mở loại hình dự thưởng với tiền gửi trung và dài hạn, tiết kiệm bậc thang, phát hành kỳ phiếu dự thưởng... nhằm làm tăng lượng vốn trung và dài hạn trong thời gian tới.

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng

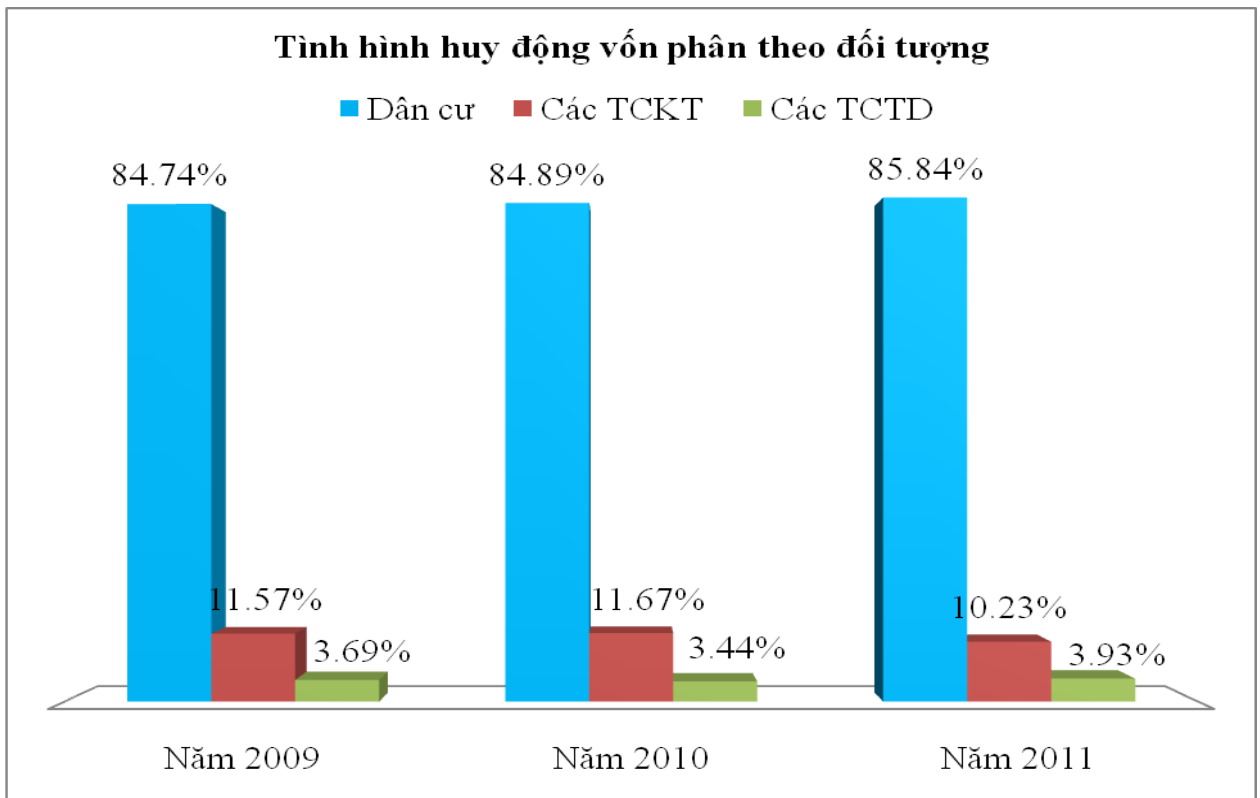
Bảng 2.6. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng khách hàng tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009-2011

Đơn vị tính: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số dư	Tỷ lệ	Số dư	Tỷ lệ	Số dư	Tỷ lệ
Tổng nguồn VHD	99,998	100	165,66	100	124,86	100
Tiền gửi dân cư	84,742	84,74	140,62	84,89	107,19	85,84
Tiền gửi các TCKT	11,567	11,57	19,34	11,67	12,78	10,23
Tiền gửi các TCTD khác	3,689	3,69	5,7	3,44	4,89	3,93

(Nguồn số liệu: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh từ năm 2009-2011)

Biểu đồ 2.2. Tình hình huy động vốn phân theo đối tượng



Qua biểu đồ 2.2 ta thấy nguồn vốn huy động từ dân cư và các tổ chức kinh tế xã hội chiếm tỷ trọng cao chiếm tỷ trọng cao trên 96% trong tổng nguồn vốn huy động. Năm 2009 là 96,31%, năm 2010 là 96,56% và năm 2011 là 96,07%.

Tỷ lệ nguồn vốn huy động từ dân cư vẫn là lớn nhất trong tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh. Tiền gửi dân cư tăng lên từng năm nhưng chiếm tỷ trọng cao trên 80% trong tổng vốn huy động, năm 2009 là 84,74%, năm 2010 là 84,89%, năm 2011 là 85,84%. Trong nguồn vốn huy động từ dân cư của NH thì lượng tiền gửi giao dịch thường chiếm tỷ lệ thấp, chủ yếu là huy động thông qua phát hành thẻ ATM cho các cá nhân có nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt hoặc gửi vào tài khoản một số tiền nhỏ rồi rút dần cho chi tiêu và thông qua việc mở tài khoản tiền gửi ngoại tệ để nhận tiền từ nước ngoài gửi về. Chiếm tỷ trọng lớn trong nguồn vốn huy động từ dân cư thường là tiền gửi tiết kiệm. Vì tính ổn định của nguồn tiền này rất cao nên trong những năm qua, NH đã liên tục đưa ra các chính sách gia tăng lãi suất tiền gửi tiết kiệm và các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm dưới nhiều hình thức phong phú nhằm khuyến khích dân cư gửi tiền vào NH.

Tuy nhiên, trước tình hình kinh tế ngày càng khó khăn người dân cũng phải xem xét kỹ cho các khoản chi tiêu của mình cũng như những khoản tiền dự trữ, tiết kiệm, nhưng hình thức gửi tiết kiệm vẫn là sự lựa chọn an toàn nhất của người dân trong thời buổi hiện nay so với đầu tư vàng, chứng khoán chứa đựng đầy rủi ro.

2.1.2. *Mối quan hệ giữa huy động vốn và sử dụng vốn*

*** *Mối quan hệ giữa huy động vốn và sử dụng vốn:***

Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh sử dụng vốn vào:

- * Cho vay cá nhân và các doanh nghiệp.
- * Gửi tại NHNN Việt Nam
- * Gửi tại các TCTD khác

Ta xem xét sự phù hợp giữa nguồn vốn huy động và nguồn vốn sử dụng thông qua chỉ tiêu huy động và cho vay bởi vì các khoản vay thường chiếm tỷ trọng lớn trong sử dụng vốn của NH và là các khoản mang lại nguồn thu chủ yếu cho NH.

**Bảng 2.7. Huy động và sử dụng vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương
Kinh từ năm 2009-2011**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng vốn huy động	99,998	165,66	124,86
Dư nợ tín dụng	134,736	170	193
$HSS_v = \frac{\sum VHD}{Dư\ nợ\ TD}$	0,74	0,97	1,54
Lượng vốn điều chuyển	34,762	4,34	68,14

(Nguồn: Phòng kế hoạch kinh doanh chi nhánh)

Qua bảng số liệu 2.7 ta thấy, tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng của chi nhánh từ năm 2009-2011 cao trong khi đó Tổng nguồn vốn huy động bình quân của chi nhánh lại thấp. Do đó mà mức độ hoạt động của vốn huy động, được đánh giá qua chỉ tiêu hệ sử dụng vốn. Hệ số này càng tiến đến 1 càng tốt (trong điều kiện vẫn đảm bảo các giới hạn an toàn trong hoạt động kinh doanh) điều này thể hiện nguồn vốn được sử dụng tối đa. Nhưng trên tình hình thực tế tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh thì hệ số sử dụng vốn này chỉ đạt hiệu quả trong năm 2010 đạt 0,97 còn trong năm 2009 hệ số này đạt 0,74. Đặc biệt trong năm 2011 hệ số này đạt 1,54 >1, chứng tỏ trong 2 năm 2009 và 2011 để đảm bảo khả năng thanh khoản của mình, chi nhánh đã nhận một lượng vốn điều hòa từ NH cấp trên. Cụ thể năm 2009 là 34,762 tỷ đồng và năm 2011 là 68,14 tỷ đồng. Vốn điều chuyển này thường có lãi suất cao hơn so với vốn huy động.

Mặt khác, theo quy định của NHNN cho phép các NH được dùng tối đa khoảng 30% - 40% (tùy từng thời kỳ) vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn nhằm hạn chế rủi ro thanh khoản của hệ thống NH. Tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh, dư nợ của nguồn vốn trung và dài hạn chiếm trên 30% tổng dư nợ. Như vậy, nếu xét về khả năng thanh khoản của chi nhánh thì độ rủi ro thanh khoản của chi nhánh là cao.

Bảng 2.8. Tương quan tăng trưởng vốn huy động và chi phí trả lãi tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009 -2011

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Vốn huy động	70,456	99,998	165,66	124,86
Tăng trưởng tuyệt đối về vốn		29,542	65,662	-40,8
CP trả lãi tiền gửi, lãi vay	7,893	9,164	13,542	12,235
Tăng trưởng tuyệt đối về CP trả lãi		1,271	4,378	-1,307

(Nguồn số liệu: Phòng KT - NQ)

Bảng 2.8 cung cấp cho ta những chỉ tiêu định lượng để chứng minh kết luận trên. Thật vậy, chi phí trả lãi phụ thuộc vào quy mô của nguồn vốn vì với sự gia tăng về nguồn vốn huy động là sự tăng lên của chi phí trả lãi. Ta thấy rằng mức gia tăng của chi phí trả lãi tỉ lệ thuận với mức gia tăng của nguồn vốn huy động. Cụ thể năm 2010 vốn huy động của chi nhánh đạt 165,66 tỷ đồng tăng 65,662 tỷ đồng so với năm 2009 tương ứng với sự gia tăng này thì chi phí trả lãi cũng tăng 4,378 tỷ đồng. Ngược lại năm 2011, sự tăng trưởng tuyệt đối về vốn giảm 40,8 tỷ đồng đồng nghĩa với việc tăng trưởng tuyệt đối về chi phí trả lãi giảm 1,307 tỷ đồng. Điều này chứng tỏ quy mô vốn là yếu tố quyết định chi phí vốn.

*** Chi phí huy động vốn và khả năng tiết kiệm chi phí:**

Chi phí trả lãi tiền gửi luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong chi phí huy động vốn, nó phụ thuộc chủ yếu vào quy mô nguồn vốn, cơ cấu nguồn vốn huy động và lãi suất tương ứng. Trong năm 2010, 2011 các mức lãi suất tiền gửi VND chi nhánh vẫn áp dụng theo trần quy định của NHNN Việt Nam và quy định của NHNo&PTNT Việt Nam.

Tuy nhiên, áp lực cạnh tranh lãi suất giữa các NH ngày càng tăng và các NH cổ phần vẫn thường xuyên chào các mức lãi suất tiền gửi cao hơn so với mức chi nhánh thông báo với chính khách hàng của mình. Đây là một điều gây rất nhiều khó khăn cho chi nhánh trong công tác huy động vốn. Trung bình chênh lệch giữa lãi suất đầu ra và đầu vào của chi nhánh đạt: 0,27%/tháng vào các năm 2009, còn

0,25%/tháng vào năm 2010, con số này vào năm 2011 là 0,15%/tháng. Ta có thể xem xét chi tiêu cụ thể về thu nhập từ lãi và chi phí trả lãi như sau:

Bảng 2.9. Các chỉ tiêu về thu lãi và trả lãi tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh từ năm 2009 -2011

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Thu lãi tiền gửi, cho vay	15,189	19	24,7
CP trả lãi tiền gửi, lãi vay	9,164	13,542	12,235
Tỷ lệ thu lãi/trả lãi	1,66	1,40	2,01

(Nguồn số liệu: Phòng KT - NQ)

Qua bảng số liệu 2.9 có thể thấy, sự thay đổi trong tỷ lệ tương quan giữa thu nhập từ lãi và chi phí từ lãi từ năm 2009-2011 tại chi nhánh theo xu hướng thu nhập từ lãi ngày càng tăng so với chi phí trả lãi. Điều này cho thấy chi nhánh đã thực hiện tốt chính sách lãi suất huy động vốn để thu hút các nguồn vốn trong việc cạnh tranh với các NH khác trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

2.3. Đánh giá thực trạng chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh

2.3.1. Các kết quả đã đạt được

2.3.1.1. Về các hình thức huy động vốn

Nhiều hình thức huy động vốn đã được chi nhánh triển khai, cung cấp cho khách hàng trong thời gian vừa qua như: Tiền gửi không kỳ hạn; tiền gửi có kỳ hạn; Các hình thức tiết kiệm bằng đồng Việt Nam và bằng ngoại tệ; Các kỳ phiếu, trái phiếu,... Đồng thời trong các quá trình đó, kỳ hạn huy động vốn cũng đa dạng hơn, không chỉ huy động các kỳ hạn cơ bản như 3 tháng, 6 tháng, 1 năm mà còn đưa ra các công cụ huy động vốn với nhiều loại thời hạn 1 tháng, 2 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 18 tháng, 2 năm và 3 năm...đặc biệt là tiết kiệm bậc thang theo thời gian gửi rất linh hoạt cho các khách hàng gửi tiền... Bên cạnh đó, trong huy động tiết kiệm còn có những dịch vụ làm tăng thêm tiện ích cho khách hàng như uỷ quyền và chuyển nhượng sổ tiết kiệm, xác nhận tài chính để đi du học, du lịch...

Hiện đại hoá các hệ thống thanh toán, mở rộng và cải tiến hệ thống thanh toán bằng séc và thanh toán bằng các công cụ thanh toán khác như thẻ rút tiền tự động, uỷ nhiệm chi, thư tín dụng... Giúp cho khách hàng có quyền chủ động hơn trong việc lựa chọn các dịch vụ phù hợp với yêu cầu của họ đồng thời giúp cho các giao dịch qua NH thuận lợi, an toàn, nhanh chóng ...

2.3.1.2. Quy mô và cơ cấu nguồn vốn

* Về quy mô vốn huy động:

Trong tổng nguồn vốn thì chủ yếu là do nguồn có kỳ hạn dưới 12 tháng tăng cao và chi nhánh cũng đã chú trọng đến các hình thức vốn huy động từ dân cư.

* Về cơ cấu nguồn vốn theo đối tượng khách hàng:

Chi nhánh đã linh hoạt với những thay đổi của nền kinh tế thị trường, hoạt động đã phát triển theo hướng đa năng, chủ trương liên kết, hợp tác với tất cả các thành phần kinh tế. Do vậy, chiến lược huy động cũng có từng bước chuyển dịch, cơ cấu nguồn huy động ngày càng hợp lý.

Việc huy động vốn từ các khách hàng là tổ chức tín dụng khác và dân cư luôn là động lực tạo vốn cơ bản của NH, vốn huy động từ các tổ chức tín dụng khác chiếm trên 34% tổng vốn huy động, trong đó chủ yếu là tiền gửi có kỳ hạn.

Bên cạnh đó, mảng huy động cá nhân vẫn là một nghiệp vụ luôn được chi nhánh quan tâm đúng mức. Nguồn vốn huy động từ dân cư năm 2011 tăng nhiều so với năm 2009, giảm một lượng nhỏ so với năm 2010.

Việc kết hợp kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi của Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh đã hỗ trợ thêm cho nghiệp vụ huy động cá nhân là một giải pháp tích cực.

2.3.2. Một số tồn tại trong việc huy động vốn

2.3.2.1. Mối quan hệ giữa huy động vốn và sử dụng vốn chưa hợp lý:

Có thể nói mối quan hệ này của chi nhánh chưa cân xứng bởi huy động vốn gắn liền chặt chẽ với việc sử dụng vốn có hiệu quả. Trong hoạt động sử dụng vốn, khả năng cho vay đối với nền kinh tế của chi nhánh chiếm tỷ trọng ngày càng tăng tuy nhiên khả năng huy động vốn lại giảm. Điều này sẽ dẫn tới rủi ro về thanh khoản cho chi nhánh. Chính vì vậy mà chi nhánh phải nhận một lượng vốn điều hòa từ

NH cấp trên xuống và chịu mức lãi suất cao hơn lãi suất huy động vốn.

2.3.2.2. Nguồn vốn huy động ngoại tệ còn hạn chế

Trong các năm qua cơ cấu từng nguồn vốn lại có nhiều biến động, nguồn vốn nội tệ khá dồi dào nhưng nguồn vốn ngoại tệ lại rất thấp. Việc đưa vào áp dụng các sản phẩm dịch vụ, tiện ích NH, các nghiệp vụ thanh toán quốc tế, mua bán ngoại tệ... đã có hướng tích cực, tăng trưởng hơn năm trước song vẫn còn nhiều hạn chế chưa tương xứng với tiềm năng của hệ thống NH nông nghiệp nói chung và của Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh nói riêng do đó ảnh hưởng đến sức cạnh tranh với các tổ chức tín dụng khác trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

2.3.2.3. Chưa có giải pháp hiệu quả để thu hút nguồn tiền gửi cá nhân và các tổ chức kinh tế

Như ta đã biết, trong những năm gần đây tình hình huy động tiền gửi có xu thế giảm về quy mô lẫn cơ cấu. Đặc biệt là tiền gửi cá nhân và các tổ chức kinh tế đều giảm mạnh. Xu hướng giảm tiền gửi tập trung chủ yếu vào giảm tiền gửi ngắn hạn và trung hạn. Điều này dẫn tới chi nhánh thiếu vốn đáp ứng nhu cầu cho khách hàng vay vốn. Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh trong những năm tới cần tăng cường hơn nữa công tác huy động vốn để đáp ứng nhu cầu cấp vốn cho các thành phần kinh tế cần vốn.

2.3.2.4. Nguồn tiền gửi không kỳ hạn còn hạn chế làm tăng chi phí huy động vốn

Nguồn vốn không kỳ hạn chiếm một tỷ lệ nhỏ trong tổng vốn huy động, điều này làm cho chi phí huy động vốn chi nhánh cao ảnh hưởng rất lớn đến kết quả tài chính của toàn hệ thống. Đây cũng chính là lý do mà mặc dù chỉ tiêu kế hoạch về huy động vốn chi nhánh luôn hoàn thành nhưng chênh lệch lãi suất đầu ra – đầu vào và kết quả tài chính của chi nhánh vẫn thấp. Bởi nguồn vốn không kỳ hạn là nguồn vốn chi phí thấp, cho nên dù đặc thù của nguồn vốn này là không ổn định, nhưng các NH muốn có một kết quả tài chính cao bên cạnh việc đa dạng hóa các hình thức huy động vốn để thu hút tiền gửi dân cư thì NH luôn tìm mọi cách để có nhiều nguồn tiền gửi không kỳ hạn.

2.3.2.5. Lãi suất và chi phí huy động vốn chưa hợp lý

Chi nhánh chưa nhạy bén trong chính sách lãi suất huy động, điều chỉnh lãi

suất hợp lý và kịp thời hơn để phù hợp với các khách hàng là cá nhân để có thể thu hút nhiều hơn nữa các khoản tiền nhàn rỗi từ dân cư. Bên cạnh đó, chi nhánh cũng chưa quan tâm cũng như chưa đầu tư đúng mức đến các khoản chi khác ngoài chi lãi như: chi cho công tác Marketing, tuyên truyền, quảng cáo tiếp cận tiếp thị khách hàng, chi phí về trang thiết bị và cơ sở vật chất ...

2.3.2.6. Chưa chủ động đưa ra các hình thức huy động vốn mới thu hút sự quan tâm của khách hàng

Nếu không kể các đợt huy động: tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm VND đảm bảo giá trị theo giá vàng, chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu,... của NHNo&PTNT Việt Nam thì các hình thức huy động vốn của chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh chưa thật sự phong phú và chưa chủ động trong việc tự tổ chức cho mình các đợt huy động những hình thức trên.

Các kỳ hạn trả lãi chưa thật sự thu hút khách hàng, chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh hiện chỉ đang lưu hành hình thức trả lãi đơn thuần là trả lãi cuối kỳ truyền thống.

2.3.3. Nguyên nhân tồn tại

2.3.3.1. Nguyên nhân khách quan

Nguyên nhân trước tiên ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng là sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong hệ thống ngân hàng hiện nay khi có sự xuất hiện ngày càng nhiều của các ngân hàng thương mại cổ phần, ngân hàng liên doanh, ngân hàng nước ngoài... Các ngân hàng không chỉ quan tâm đến lãi suất huy động mà còn chú ý hơn đến việc đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn (chứng chỉ tiền gửi, phát hành giấy tờ có giá có lãi bậc thang...), huy động vốn được tặng quà, nhận mã số dự thưởng...

Sự tham gia ngày càng mạnh mẽ và hiệu quả vào nền kinh tế của các trung gian tài chính như các công ty chứng khoán, các công ty tài chính, các công ty bảo hiểm, tiết kiệm bưu điện... Các ngân hàng không chỉ cạnh tranh để giành ưu thế với nhau mà còn phải cạnh tranh với các tổ chức tài chính khác.

Năm 2009, 2010, 2011 là năm “hậu khủng hoảng” nên các hoạt động sản xuất của doanh nghiệp chưa thực sự mạnh. Để hỗ trợ nền kinh tế, Ngân sách nhà nước

đã phải chi phí rất lớn để tìm giá giữ vốn, thậm chí làm méo mó tính thị trường tín dụng.

Về mặt tâm lý nếu muốn đầu tư dài hạn người dân có xu hướng đầu tư vào các tài sản thuộc loại lâu bền như bất động sản, nhà cửa, vàng và ngoại tệ... Mặt khác, dân chúng còn thiếu lòng tin vào đồng tiền trong nước và hoạt động NH, nên khi gửi tiền vào NH người ta có xu hướng lựa chọn các khoản tiền gửi ngắn hạn để thu hồi vốn nhanh hơn là đầu tư vào các công cụ nợ dài hạn hay gửi tiết kiệm dài hạn.

Môi trường kinh tế xã hội cũng chưa thực sự thuận lợi cho hoạt động của ngân hàng. Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh nằm trên địa bàn Quận Dương Kinh, tuy ngày càng phát triển về cơ sở hạ tầng, thu nhập của người dân nhưng chênh lệch giàu nghèo khá lớn, các doanh nghiệp đóng trên địa bàn đa số là sản xuất hàng công nghiệp nhẹ, cơ khí tiêu dùng...nhưng lại có nhiều tổ chức tín dụng đóng trên địa bàn.

Môi trường pháp lý nước ta còn chưa đồng bộ và thống nhất, mặc dù Luật các tổ chức tín dụng đã ra đời song còn nhiều bất cập cần chỉnh lý, ngoài ra các hệ thống luật liên quan hầu như chưa hoàn chỉnh do vậy rất khó cho công tác kinh doanh nói chung và công tác huy động vốn nói riêng của chi nhánh.

2.3.3.2. Nguyên nhân chủ quan

Chất lượng dịch vụ chưa đáp ứng nhu cầu của các khách hàng. Mặc dù, được thừa hưởng những công nghệ hiện đại từ hội sở chính của Chi nhánh NHNo&PTNT Việt Nam nhưng chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh chưa phát huy hết những thế mạnh vốn có, thực hiện được ít các dịch vụ mà hội sở chính đưa ra.

Chưa đầu tư đúng mức cho các bộ phận giao dịch trực tiếp, chưa có được cơ sở vật chất khang trang, trang thiết bị nội thất hiện đại, đáp ứng được yêu cầu công việc. Hoạt động quảng cáo, tuyên truyền về chi nhánh còn đơn điệu, chưa tạo ra hiệu ứng đủ mạnh để khuyến khích trương hệ thống chi nhánh và chưa có hoạt động tiếp thị trực tiếp về chi nhánh cho khách hàng cá nhân. Khách hàng rơi vào tình trạng thiếu thông tin về hệ thống phòng giao dịch và các dịch vụ cung cấp.

Chính sách Marketing chưa được quan tâm đầy đủ, khả năng tiếp thị và bán hàng cá nhân của nhân viên NH còn hạn chế, hoạt động marketing chưa được đầu

tư đúng mức, thiếu chiều sâu và chưa đạt hiệu quả rộng.

Mặc dù được xem là NH có công nghệ hiện đại hàng đầu tại Việt Nam và trên thực tế NHNo&PTNT Việt Nam đã đưa ra thị trường nhiều sản phẩm có hàm lượng công nghệ cao như thẻ, các chương trình thanh toán tự động, tuy nhiên các chương trình tin học vẫn còn mắc lỗi và chưa có tính ổn định cao nên chưa đáp ứng tốt yêu cầu của các phòng nghiệp vụ cũng như của khách hàng.

Chi nhánh sử dụng chưa đa dạng các loại ngoại tệ, vẫn chỉ đang lưu hành 1 loại ngoại tệ là USD. Đây cũng là điều bất lợi không chỉ riêng với chi nhánh nói chung mà của cả toàn hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam nói riêng.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI CHI NHÁNH NHNo & PTNT QUẬN DƯƠNG KINH

3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh và nâng cao chất lượng vốn của chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh

3.1.1. Định hướng phát triển chung của chi nhánh

Sự kiện Việt Nam trở thành thành viên thứ 150 của Tổ chức thương mại thế giới (WTO) vào ngày 07/11/2006 là một động lực mạnh mẽ để mọi lĩnh vực sản xuất kinh doanh của nước ta phải đổi mới sao cho phù hợp với tình hình kinh tế mới và vị thế mới, đặc biệt là các hoạt động tài chính trung gian mà trong đó hoạt động NH chiếm một vị trí quan trọng của nước ta.

Một trong những thách thức lớn của hệ thống NH Việt Nam là xu hướng toàn cầu hóa đang diễn ra rất nhanh. Các NH nước ngoài không chỉ có ưu thế trong giao dịch thanh toán và chuyển tiền nhờ chất lượng dịch vụ rất cao mà họ còn có thế mạnh trong thu hút vốn, càng khiến cạnh tranh trong hệ thống NH ngày càng trở nên khốc liệt và kinh doanh trở nên khó khăn hơn.

3.1.1.1. Triển vọng và thách thức trong thời gian tới

* *Triển vọng*

- Mặc dù vẫn còn ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính – tín dụng ở Mỹ kéo theo sự sụt giảm của nhiều nền kinh tế lớn trên thế giới, nhưng tình hình kinh tế xã hội của cả nước năm 2011 vẫn phát triển tương đối ổn định, các nhóm, ngành, lĩnh vực then chốt đạt được kết quả có ý nghĩa quan trọng: Tốc độ tăng trưởng GDP đạt 5,89%, Việt Nam đạt mức tăng trưởng cao nhất khu vực. Ngành NH Việt Nam vẫn giữ được ổn định và góp phần kiềm chế lạm phát.

- Trở thành thành viên của tổ chức thương mại thế giới WTO, cơ hội hợp tác trong nhiều lĩnh vực có xu hướng tăng lên.

- Nhờ quá trình tự do hoá tài chính ngày càng trở nên sâu rộng xuất phát từ cam kết hội nhập kinh tế của Việt Nam mà các NH Việt Nam có cơ hội hợp tác, tiếp thu các kinh nghiệm, kỹ năng trình độ quản lý của các NH nước ngoài.

- Hội nhập cũng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các NH trong nước thâm nhập

vào thị trường quốc tế, mở ra cơ hội cho ngành NH thực hiện các cuộc trao đổi, hợp tác quốc tế trong các lĩnh vực hoạch định chính sách tiền tệ, quản lý ngoại hối, thanh tra, giám sát phòng ngừa rủi ro, lĩnh vực thanh toán và phát triển các sản phẩm dịch vụ NH mới.

- Cơ sở khách hàng và thị trường có khả năng rộng mở: Lợi thế của các NHTM Việt Nam khi tham gia hội nhập là tận dụng được kiến thức về thị trường và khách hàng nội địa, học tập kinh nghiệm quản trị điều hành...

- Minh bạch được thông tin: Việc mở cửa thị trường tài chính đòi hỏi các NH phải công khai các thông tin về hoạt động của mình, điều này sẽ tạo điều kiện cho các NHTM Việt Nam bắt kịp được các tiêu thức và kỹ năng quản trị NH hiện đại.

*** Thách thức**

- Hoạt động của ngành NH năm 2011 bị ảnh hưởng khi rủi ro lãi suất của năm 2008 để lại. Năm 2011, càng tạo ra sự cạnh tranh quyết liệt về lãi suất huy động vốn của các tổ chức tài chính, tín dụng trong và ngoài nước nhằm bù đắp nguồn vốn thiếu hụt đảm bảo tính thanh khoản, ảnh hưởng rất lớn đến tính ổn định về lãi suất và nguồn vốn trên thị trường.

- Sự gia nhập của nhiều định chế tài chính mới: Đây là thách thức lớn nhất đối với các NHTM Việt Nam trong quá trình hội nhập. Các NH nước ngoài vốn lớn và trình độ công nghệ cao đang dần hình thành tại Việt Nam, cùng với việc các NHTM cổ phần mở rộng nhanh chóng mạng lưới và dịch vụ sản phẩm đa dạng làm tăng sức ép cạnh tranh với NHNo&PTNT Việt Nam nói chung và chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh nói riêng.

3.1.1.2. Định hướng phát triển chung của Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh trong thời gian tới

Chi nhánh đưa ra định hướng phát triển trong thời gian tới, sẽ có những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao năng lực, mở rộng hoạt động kinh doanh, bám sát phương hướng mục tiêu phát triển của toàn ngành, phấn đấu đạt các mục tiêu kế hoạch NHNo&PTNT Hải Phòng giao, đảm bảo nâng cao đời sống người lao động, thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ với nhà nước, góp phần vào thành công chung của chi nhánh và của toàn hệ thống. Các chỉ tiêu tăng trưởng cụ thể trong năm 2012:

* Huy động vốn: đạt 156,075 tỷ đồng

- Nguồn vốn nội tệ : đạt 151,25 tỷ đồng

- Nguồn vốn ngoại tệ : đạt 4,825 tỷ đồng

* Dư nợ cho vay: đạt 215,09 tỷ đồng

- Nguồn vốn nội tệ : đạt 210 tỷ đồng

- Nguồn vốn ngoại tệ : đạt 5,09 tỷ đồng

* Về tin học – dịch vụ: Tập trung đầu tư cho hệ thống tin học, đẩy nhanh tốc độ thực hiện tạo ra nhiều sản phẩm đáp ứng điều hành và phục vụ nhiều tiện ích thu hút khách hàng đảm bảo tỷ trọng thu dịch vụ trong tổng thu chiếm 5%.

* Về kết quả tài chính: Thu tài chính đạt từ 98% lãi phải thu trở lên, đạt hệ số lương theo quy định.

* Thu nợ đã xử lý rủi ro 30% tổng dư năm 2011

* Phát hành thẻ ATM tăng 20

3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng huy động vốn của Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh

▪ Tập trung huy động nguồn vốn đặc biệt là nguồn vốn huy động từ dân cư, các TCKT và TCXH khác. Chú trọng huy động nguồn vốn trung và dài hạn cả nội và ngoại tệ.

▪ Mở rộng cho vay các thành phần kinh tế làm ăn có hiệu quả, dự án khả thi, tình hình tài chính lành mạnh, đáp ứng đầy đủ quy định... Tiếp tục nâng cao chất lượng tín dụng, tập trung thu hồi nợ xấu.

▪ Tập trung triển khai nâng cao chất lượng các loại hình dịch vụ, sản phẩm dịch vụ toàn diện có hiệu quả nhanh chóng, chính xác và thuận lợi trong cơ chế thị trường.

▪ Tập trung triển khai toàn diện có hiệu quả, chất lượng cao công tác quảng cáo, quảng bá toàn diện kịp thời các loại hình dịch vụ, sản phẩm công nghệ hiện đại có hiệu quả, thị hiếu nhằm nâng cao thương hiệu uy tín của Chi nhánh NHNo&PTNT quận Dương Kinh nói riêng và NHNo& PTNT Việt Nam nói chung.

▪ Giữ vững và củng cố vị thế chủ đạo và chủ lực trong vai trò cung cấp tín

dụng cho công cuộc công nghiệp hóa – hiện đại hóa, phát triển nông nghiệp, nông thôn phù hợp với chính sách, mục tiêu của Đảng, Nhà nước, mở rộng hoạt động một cách vững chắc, an toàn, bền vững về tài chính; áp dụng công nghệ hiện đại, cung cấp các dịch vụ và tiện ích thuận lợi, thông thoáng đến từng người dân và doanh nghiệp ở thành phố, thị xã... nâng cao và duy trì khả năng sinh lời; phát triển và bồi dưỡng nguồn nhân lực để có sức cạnh tranh và thích ứng nhanh chóng với quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

▪ Kiện toàn và ổn định bộ máy tổ chức, tiếp tục đào tạo, đào tạo lại toàn diện các mặt nghiệp vụ tín dụng, kế toán, thanh toán quốc tế... đặc biệt là nâng cao trình độ ngoại ngữ, tin học. Bên cạnh đó, công tác thi đua, phát động phong trào thi đua của cơ quan, các đoàn thể, công đoàn, đoàn thanh niên cần thường xuyên gắn liền với từng đợt, kỳ hoạt động kinh doanh quý năm. Song phải đánh giá kết quả thông báo đến toàn thể cán bộ nhân viên từ đó nhân điển hình tốt trong toàn chi nhánh.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh

3.2.1. Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn

Đây có thể coi là giải pháp trung tâm để tăng cường huy động vốn. Bên cạnh những hình thức huy động vốn truyền thống như : nhận tiền gửi các loại thì NH cần triển khai đưa ra các hình thức huy động vốn như: tiết kiệm xây dựng nhà ở, tiết kiệm gửi góp , phát hành kỳ phiếu , trái phiếu đảm bảo bằng vàng, trái phiếu NH...với nhiều kỳ hạn như: 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 2 năm, 5 năm với mức lãi suất linh hoạt , vừa đảm bảo quyền lợi người gửi tiền vừa đảm bảo quyền lợi của NH. Ngoài hình thức huy động bằng VND, NHTM còn phải mở các hình thức huy động bằng ngoại tệ như tiền gửi tiết kiệm , kỳ phiếu , làm dịch vụ chi trả kiều hối.

3.2.1.1. Đối với huy động vốn từ dân cư

Đây là khu vực giàu tiềm năng nhất đối với các NHTM đồng thời đây cũng là khu vực có tính cạnh tranh gay gắt nhất. Nguồn vốn huy động từ dân cư có một ưu điểm rất lớn là ổn định, NH biết trước được khoảng thời gian được dùng. Do vậy, lãi suất mà NH phải trả cũng nằm trong khung lãi suất cao nhất. Không chỉ chi

nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh mà các NH khác trong định hướng hoạt động kinh doanh của mình đều đặt ra mục tiêu huy động được nhiều vốn ở khu vực này. Mỗi NH có những giải pháp, những cách làm khác nhau. Các giải pháp này phụ thuộc vào từng đặc điểm của từng NH. Hoạt động trên địa bàn đang giàu tiềm năng của thành phố Hải Phòng, Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh càng phải coi trọng và nên tập trung huy động vốn vào lực lượng khách hàng đông đảo này.

Điều đầu tiên là NH phải cần thiết mở rộng mạng lưới kinh doanh: như mở thêm các phòng giao dịch vì huy động tiền gửi từ khu vực dân cư là cách huy động vốn một cách " chủ động" của NH.. Một trong những cách mà Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh có thể áp dụng là điều chỉnh một cách hết sức linh hoạt về kỳ hạn của tiền gửi. NH hoàn toàn tôn trọng các lựa chọn về thời hạn của khách hàng. Tiền gửi từ khu vực dân cư có 2 loại: tiền gửi tiết kiệm và kỳ phiếu mục đích. NH nhận tiền gửi tiết kiệm bằng VND và ngoại tệ mạnh với 2 loại: tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn. Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng..., kỳ phiếu mục đích có kỳ hạn tối thiểu là 3 tháng.

Về phương thức trả lãi, hiện nay, Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh có các cách thức sau: loại trả lãi trước, loại trả lãi sau, loại trả lãi theo định kỳ. Người gửi được tự do lựa chọn phương thức trả lãi. Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh cam kết tôn trọng sự lựa chọn của người gửi. Đến hạn nếu người gửi không đến rút vốn và lĩnh lãi thì tiền lãi được nhập vào vốn và coi như người gửi, gửi kỳ hạn tiếp theo.

Đối với người Việt Nam, thói quen giữ vàng đã có từ lâu. Lượng vàng trong dân cư được đánh giá là rất lớn, vàng được sử dụng rộng rãi trong thanh toán, đặc biệt là trong mua bán bất động sản. NH có thể huy động tiết kiệm đối với loại này và nếu thành công thì nó sẽ tạo ra bước đột phá mới trong việc huy động vốn. Nguồn vốn lúc đó của NH sẽ rất lớn, NH có nhiều cơ hội để thực hiện các hoạt động đầu tư, cung cấp vốn cho những người cần vốn. Tuy nhiên cách huy động này còn khá mới mẻ và Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh phải vừa nghiên cứu làm sao để vừa đảm bảo quyền lợi cho khách hàng vừa có được lợi

nhuận. - *Huy động tiết kiệm tiền gửi trung và dài hạn có tính đến yếu tố lạm phát.* Một điều dễ nhận thấy là phần lớn các khoản tiết kiệm đều có kỳ hạn ngắn. Người gửi tiền lo sợ rằng do lạm phát, do sự mất giá của đồng tiền... thì khoản tiền gửi của mình sẽ không còn được an toàn. Để giải quyết điều này và để thu hút tối đa các nguồn vốn trung và dài hạn, NH ngoài phần bảo hiểm tiền gửi thường có còn nên có hình thức bảo đảm giá trị vốn gốc theo giá trị danh nghĩa. Tỷ lệ lạm phát danh nghĩa này được căn cứ theo thông báo của các cơ quan chức năng. Với việc bảo đảm như vậy, Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh sẽ thu được một lượng vốn trung, dài hạn rất lớn từ sự an tâm, cảm giác an toàn, chắc chắn của những người có vốn. Ngoài ra, NH nên mở rộng các hình thức huy động khác như sử dụng séc cá nhân và thẻ thanh toán. NH tuyên truyền, nâng cao ý thức cho người dân, tăng cường sử dụng các phương tiện này. Séc cá nhân và thẻ thanh toán được coi là những hình thức thanh toán chủ đạo trong tương lai. Tuy nhiên, theo quy định hiện nay, cá nhân có tài khoản tiền gửi tại NH có nhu cầu phát hành séc thanh toán với giá trị lớn hơn 5 triệu đồng thì phải đến NH làm thủ tục bảo chi séc. Trong khi séc cá nhân chưa phải là phương tiện thanh toán quen thuộc mà lại phiền hà như vậy thì sẽ không khuyến khích được khách hàng sử dụng và họ sẽ ưa thích dùng tiền mặt.

NH có những chính sách ưu đãi cho khách hàng quen thuộc. Đối với thẻ thanh toán, NH phải chọn loại thẻ mà chi phí cho việc đầu tư trang thiết bị, kỹ thuật in ấn và phát hành thẻ phù hợp với khả năng của khách hàng và NH. Đồng thời phải xây dựng cả một hệ thống đồng bộ bao gồm các máy tính, máy rút tiền tự động (ATM)... Một hình thức huy động vốn rất có triển vọng là việc các bậc phụ huynh gửi tiền vào NH (gần như là theo một niên kim) để chuẩn bị cho việc học tập của con cái mình trong tương lai. Hình thức này gần giống với bảo hiểm nhân thọ và khá phổ biến ở những nước phát triển.

3.2.1.2. Đối với huy động vốn từ các tổ chức kinh tế

Đây là bộ phận nhỏ trong nguồn vốn huy động của Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh. Trong năm 2011, nguồn này chiếm 10,23% trong tổng nguồn vốn huy động. NH là địa chỉ gửi tiền của nhiều khách hàng là những tổ chức

kinh tế lớn. Điều hấp dẫn của khách hàng đối với NH là chất lượng và quy mô dịch vụ mà NH cung cấp. Trong năm 2012, chi nhánh phải luôn chú ý cải tiến các dịch vụ hiện có, đưa vào hoạt động các hình thức dịch vụ mới đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Nguồn tiền gửi của các tổ chức kinh tế là rất lớn song không ổn định, chi nhánh phải có kế hoạch sử dụng sao cho vừa có thể sử dụng vào mục đích của mình vừa phải luôn sẵn sàng đáp ứng các nhu cầu về thanh toán, chuyển tiền ... của khách hàng. Để được như vậy, NH phải có những dự báo, thu thập thông tin để đưa ra các dự báo tương đối chính xác tình hình hoạt động của các khách hàng lớn và của cả nền kinh tế. Điều này để tạo sự chủ động cho NH trong việc huy động vốn.

3.2.1.3. Đối với huy động vốn từ các tổ chức tín dụng khác

Nguồn vốn huy động từ các tổ chức tín dụng khác của chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh chiếm một lượng nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động (năm 2011 là 3,23%). Do còn là chi nhánh mới hoạt động nên chi nhánh vẫn chưa có quan hệ rộng với nhiều NH, tổ chức tín dụng khác trên địa bàn Quận Dương Kinh. Do vậy, NH nhận được ít tiền gửi của các NH khác. Tuy nhiên, nguồn tiền gửi này NH rất khó sử dụng vì có lãi suất cao. Các NH khác gửi tiền vào để thuận tiện hơn trong giao dịch và một số mục đích khác. Ngoài ra, đó còn là nơi mà NH phải huy động vốn một cách "bị động". Có nghĩa là khi NH gặp khó khăn về dự trữ bắt buộc, về thanh toán thì NH phải đi vay. NH có thể vay từ NH nhà nước bằng cách: chiết khấu chi phiếu hoặc vay theo hạn mức cho vay tái cấp vốn. NH có thể vay các NH, tổ chức tín dụng khác theo như cách vay thông thường. Nhưng khi huy động vốn cách bị động này NH sẽ phải tăng chi phí huy động dẫn đến làm giảm hiệu quả kinh doanh. NH phải có kế hoạch quản lý ngân quỹ, phân tích tính thanh khoản của nguồn vốn... một cách hợp lý để tiến hành hoạt động kinh doanh hiệu quả, đảm bảo an toàn và phát triển.

3.2.2. Xây dựng chính sách lãi suất huy động linh hoạt

Lãi suất là một công cụ rất quan trọng để đẩy mạnh hay hạn chế nguồn vốn huy động và cũng là một trong những yếu tố rất khó khăn đặt ra cho ngân hàng trong việc xác định mức lãi suất hợp lý, vừa không quá cao vượt mức trần quy định

cũng không quá thấp sẽ làm mất tính cạnh tranh. Khi hoạch định chính sách, ngân hàng cần đưa ra công cụ lãi suất thật hợp lý sao cho những đồng vốn huy động được sử dụng hiệu quả, đem lại kết quả cuối cùng là “có lời”. Ngân hàng không thể theo đuổi mục tiêu huy động thật nhiều vốn nhưng không có kế hoạch về một đầu ra ổn định, có khả năng sinh lời

3.2.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ NH và phát triển các dịch vụ mới

* Quan trọng nhất là sự thoả mãn, sự hài lòng của khách hàng. Nếu như chất lượng của dịch vụ ngày càng hoàn hảo, có chất lượng cao thì khách hàng hiện hữu sẽ gắn bó lâu dài và chấp nhận NH, thu hút những khách hàng mới tìm đến với các dịch vụ của NH.

* Sự hoàn hảo của dịch vụ: Chất lượng dịch vụ của NH ngày càng hoàn hảo, giảm bớt các sai sót trong giao dịch của NH với khách hàng, giảm thiểu những lời phàn nàn và khiếu kiện, khiếu nại của khách hàng đối với NH.

* NH phải quan tâm đến chất lượng dịch vụ, để được khách hàng chấp nhận và kèm theo đó là tăng quy mô và tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ của NH.

* Khả năng cạnh tranh về dịch vụ ngày càng được nâng lên, thị phần của từng loại dịch vụ của NH không ngừng được giữ vững và tăng lên.

Như vậy, NH một mặt vừa phải đa dạng hoá các dịch vụ, mặt khác là phải đi liền với đảm bảo chất lượng và không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ NH cung cấp cho khách hàng.

Như vậy, trong thời đại ngày nay, muốn phát triển bền vững cũng như có được tốc độ tăng trưởng ổn định, chi phí hợp lý và cơ cấu vốn phù hợp đáp ứng nhu cầu vay vốn đa dạng của khách hàng, Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh cần phải đặc biệt quan tâm đến việc mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ.

* Xây dựng cho riêng mình một hình ảnh NH hiện đại, với tác phong giao dịch chuyên nghiệp, phục vụ khách hàng nhanh chóng, tạo độ tin cậy an toàn cho khách hàng mới có thể giữ chân khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới.

* Ngoài ra, các dịch vụ mà chi nhánh đang triển khai cần được hoàn thiện và nâng cao chất lượng hơn nữa để có thể thu hút khách hàng gửi tiền cũng như sử dụng dịch vụ của toàn chi nhánh.

Bên cạnh việc đa dạng và nâng cao chất lượng dịch vụ, chi nhánh cũng cần có biện pháp cải tiến quy trình nghiệp vụ:

- * Để hấp dẫn người gửi tiền và giảm bớt khối lượng giấy tờ cần xử lý, chi nhánh cần hiện đại hóa sao cho tiện lợi nhất việc xử lý nghiệp vụ đặc biệt là trong nghiệp vụ gửi, rút tiền (thủ tục phải thật nhanh gọn, nhiệt tình, mềm mỏng).

- * Cần có sự phối kết hợp giữa các phòng nghiệp vụ: đặc biệt là phòng kế hoạch kinh doanh và phòng kế toán ngân quỹ trong việc xác nhận số dư và phong tỏa số tiết kiệm khi khách hàng có nhu cầu cầm cố sổ tiết kiệm gửi tại chi nhánh để vay vốn. Việc giải quyết nhu cầu cho các khách hàng này cần phải được tiến hành nhanh chóng, giảm bớt các giấy tờ không cần thiết.

Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh có thể cung cấp thêm các dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ bằng việc:

- * Mở thêm dịch vụ tư vấn cho khách hàng: Theo đó NH cung cấp cho khách hàng các thông tin về thị trường, giá cả trong và ngoài nước, lập dự án, phân tích dự án, tư vấn pháp lý, tư vấn tài chính.

- * Cung cấp cho khách hàng có số dư tiền gửi tiết kiệm ở một mức nào đó các dịch vụ miễn phí ban đầu hoặc miễn phí thường niên các loại thẻ ATM, thẻ tín dụng quốc tế. Điều này sẽ khiến khách hàng có động cơ gửi tiền dài hạn và có quy mô lớn tại chi nhánh.

- * Đưa ra các hình thức khuyến mại.

3.2.4. Nâng cao chất lượng cán bộ kế toán giao dịch

Khách hàng có thể hài lòng và sẽ trở lại giao dịch với ngân hàng hay không là cũng do thái độ làm việc của nhân viên kế toán giao dịch vì thế để có được một đội ngũ nhân viên làm việc tốt không chỉ về chuyên môn nghiệp vụ mà còn tốt về cả đạo đức nghề nghiệp.

Hiện nay đội ngũ cán bộ nhân viên của chi nhánh có thể đáp ứng được yêu cầu kinh doanh nhưng với sự phát triển của xã hội, sự cạnh tranh gay gắt ngày một tăng thì đòi hỏi nhân viên ngân hàng đặc biệt đối với bộ phận nhân viên giao dịch phải thường xuyên cải tiến phong cách giao tiếp, thực hiện văn minh trong giao

dịch để thông qua khách hàng hiện có làm kênh tuyên truyền giới thiệu cho khách hàng khác với phương châm cố gắng tìm tòi, sáng tạo nhằm tập trung phục vụ khách hàng thật tốt đến mức không thể tốt hơn, tạo được niềm tin và sự hài lòng của khách hàng. Từ mối quan hệ cộng hưởng khách hàng sẽ là cánh tay nối dài của ngân hàng, sẽ tiếp thị cho ngân hàng thậm chí khả quan hơn và tốt hơn khi ngân hàng tự đi tiếp thị.

Bên cạnh đó các nhân viên phòng tiền gửi dân cư không ngừng học hỏi, hoàn thiện chuyên môn nghiệp vụ của mình để có được sự nhanh nhẹn trong tác phong làm việc. Nhất là phải có một thái độ ôn hoà biết kiềm chế bản thân mình, phải nhận thức được việc làm của mình sẽ ảnh hưởng như thế nào đến công việc chung của ngân hàng để từ đó mà biết mình nên làm gì và không nên làm gì khi một vấn đề phát sinh. Một trong những điều mà đối với một nhân viên ngân hàng khi làm việc cần phải có đó là:

- + Phải luôn biết lắng nghe khách hàng khi họ trình bày ý kiến của mình, không được có thái độ nóng nảy cũng như xem thường khách hàng khi mình đã hướng dẫn cụ thể cho họ nhưng họ vẫn không hiểu được vấn đề.
- + Phải luôn vui vẻ, có thái độ lịch sự với khách hàng.
- + Không được tỏ thái độ hờn hĩn quan liêu với khách hàng.
- + Luôn rèn luyện phẩm chất đạo đức nghề nghiệp của mình.

Ngoài ra chi nhánh cần tổ chức các lớp tập huấn về sử dụng các chương trình phần mềm tin học đặc biệt là chương trình gửi và rút tiền gửi tiết kiệm cho khách hàng theo tức thời cho các tổ quỹ. Mặc dầu hiện nay hầu hết tại ngân hàng và các điểm giao dịch đã ứng dụng quy trình rút, gửi tiền tiết kiệm theo tức thời, nhưng vẫn còn một vài điểm giao dịch vẫn còn thực hiện qui trình rút, gửi tiền theo lô (qui trình thực hiện bằng thủ công). Vì vậy ngân hàng cần nhanh chóng thay thế và thực hiện đồng bộ qui trình rút gửi tiền theo tức thời.

3.2.5. *Đẩy mạnh công tác Marketing NH*

Bên cạnh việc NHNo&PTNT Việt Nam đã có những chương trình hành động cụ thể nhằm quảng bá thương hiệu trên các phương tiện thông tin đại chúng như báo chí, truyền hình bằng việc tổ chức và tài trợ cho các sự kiện văn hoá, thể

thao, các hoạt động kinh tế, xã hội, hoạt động nhân đạo... có quy mô lớn. Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh cần quảng bá thương hiệu ngay trong đội ngũ nhân viên của mình.

Đối với các yếu tố thuộc về cơ sở vật chất như: Trụ sở giao dịch, quầy giao dịch, hệ thống máy móc thiết bị, yêu cầu đặt ra không chỉ phải hoành tráng, ấn tượng mà cần có tính mỹ quan nhằm tạo cho khách hàng sự an tâm, tin cậy mà quan trọng là phải mang tính tiện dụng cao, đủ thông tin, và rõ ràng cho họ.

Hệ thống chờ đợi, bảng hiệu, ấn chỉ cần mang tính hỗ trợ tích cực cho giao dịch viên một mặt để nhân viên không mất thời gian giải thích cho khách hàng.

Thiết lập một số hộp thư thoại tự động giới thiệu về các sản phẩm, dịch vụ chính của phòng giao dịch cũng như của toàn chi nhánh và các thông tin này phải được cập nhật kịp thời.

3.2.6. Xây dựng các chính sách về khách hàng và giao tiếp khuếch trương

Quan điểm cổ điển về hoạt động của ngân hàng: Những nguồn tiền nhàn rỗi của dân cư đương nhiên phải chảy vào ngân hàng. Quan điểm này đã đề cao vị trí của Ngân hàng, hạ thấp đi vai trò của khách hàng.

Với quan điểm hiện đại thì lại hoàn toàn trái ngược. Quan điểm hiện đại cho rằng mỗi món tiền gửi là một món quà dành cho một ngân hàng. Điều này có nghĩa là khách hàng ở vị trí trung tâm trong quan hệ giữa ngân hàng-khách hàng. Ngân hàng phụ thuộc vào khách hàng chứ khách hàng không phụ thuộc vào một ngân hàng nào. Quả thật, khách hàng có toàn quyền trong việc lựa chọn ngân hàng để gửi tiền. Họ có thể di chuyển dễ dàng nguồn tiền của mình từ ngân hàng này sang ngân hàng khác một cách nhanh chóng. Sức ép cạnh tranh trong việc huy động vốn sẽ tăng lên theo thời gian. Đặc biệt, trên địa bàn quận Dương Kinh lại có rất nhiều các trụ sở, chi nhánh của các NHTM lớn, nhỏ. Vì vậy, cạnh tranh trong việc thu hút khách hàng lại càng tăng lên đối với chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh, do đó mà chi nhánh cần phải hiểu được: rủi ro lớn nhất sẽ xảy ra nếu không tích cực tìm ra những biện pháp nhằm thu hút khách hàng về phía mình. Do đó, việc xác định một chính sách khách hàng là vấn đề cần thiết và cấp bách. Việc xây dựng chính sách khách hàng phải đảm bảo những nguyên tắc sau: - Khách hàng

xứng đáng được hưởng mỗi quan tâm, lịch sự, nhã nhặn nhất mà nhân viên ngân hàng có được vì họ là người trả lương cho mình. - Mục đích của việc phục vụ khách hàng là sự độc đáo, mỗi lần tiếp xúc phải khác biệt và có cái gì đặc biệt. - Việc phục vụ chỉ xảy ra trong chốc lát, không thể tạo dựng lại hay để dành cho tương lai. - ấn tượng càng mạnh càng làm cho khách hàng nhớ lâu. Xây dựng chính sách khách hàng trong đó phải hướng dẫn kỹ cho nhân viên biết làm thế nào để phục vụ tốt khách hàng. Trước hết các nhân viên phải nhận thức được nhu cầu thực sự của khách hàng khi gửi tiền vào ngân hàng. Sau đó các nhân viên ngân hàng phải hiểu biết quy trình, hiểu biết nghiệp vụ, phục vụ khách hàng một cách tận tình, chu đáo. Vấn đề giao tiếp cũng là một vấn đề quan trọng. Khách hàng có thể rời bỏ ngân hàng ngay lập tức chỉ cần nhân viên ngân hàng: - Làm việc riêng khi khách hàng phải chờ. - Tỏ ra thiếu nhiệt tình và có thái độ coi thường khách hàng. - Không tư vấn chính xác những gì khách hàng cần...

Chi nhánh NHNo & PTNT Quận Dương Kinh nên tổ chức thường xuyên những khoá đào tạo, tọa đàm về kỹ năng giao tiếp. Đó là các kỹ năng về khả năng phản ứng, về ngôn ngữ cử chỉ, lắng nghe một cách chủ động, kỹ năng đặt câu hỏi, lịch sự và kính trọng, tính linh hoạt. Đó là 6 kỹ năng cần phải có. Trong giao tiếp với khách hàng, các cán bộ nhân viên phải nhiệt tình, hoạt bát, chân thành, thân thiện. Và cuối cùng, có 2 quy tắc mà tất cả các cán bộ nhân viên ngân hàng cần nhớ:

- *Quy tắc 1: Khách hàng luôn đúng.*
- *Quy tắc 2: Nếu khách hàng sai, xem lại quy tắc 1.*

Ngân hàng phải tăng cường tuyên truyền, quảng cáo cho khách hàng về hoạt động của mình không chỉ ở quận Dương Kinh mà còn ở các nơi khác, trên báo, đài. Trước mỗi đợt phát hành kỳ phiếu hay đợt khuyến mãi cho khách hàng... ngân hàng phải có các hình thức tuyên truyền, thông báo. Ngân hàng quảng bá cho khách hàng biết các tiện ích của khách hàng khi tham gia các hình thức dịch vụ mà mình cung cấp để thu hút khách hàng. Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh phải có những cách thức thật đặc biệt để nâng vị thế của mình lên so với các

ngân hàng khác trong huy động vốn như tiết kiệm có thưởng, giảm giá dịch vụ cho những khách hàng truyền thống, làm việc với các khách hàng lớn tại địa chỉ của khách hàng... Ngoài ra, chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh còn phải cần giữ mối quan hệ tốt với các ngân hàng, tổ chức tín dụng khác trên địa bàn thành phố Hải Phòng như: Vietcombank, Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam... Đó là cần thiết khi ngân hàng phải huy động vốn một cách thụ động thì cũng có thể vay được dễ dàng. Chính sách khách hàng, chính sách giao tiếp khuếch trương là một phần tạo nên thế mạnh, tạo ra một nét rất riêng của chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh.

3.2.7. Xây dựng chiến lược huy động vốn rõ ràng cho từng giai đoạn

Mỗi giai đoạn cần có một kế hoạch cho việc huy động vốn và kế hoạch đó phải phù hợp. Vì vậy đầu mỗi thời kỳ chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh phải lập ra một kế hoạch rõ ràng cho việc huy động vốn trong khoảng thời gian trước mắt và cả trong tương lai dựa trên những nghiên cứu về tiềm năng vốn trong dân cư, nhu cầu vốn của khách hàng. Kế hoạch này sẽ là định hướng cho một loạt những bước tiếp theo mà chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh phải thực hiện như: đề ra mức lãi suất huy động thích hợp, xác định hình thức huy động vốn...

3.2.8. Phát triển và mở rộng mạng lưới giao dịch

Chi nhánh nên mở rộng thêm quỹ tiết kiệm ở nơi đông dân cư và nên mở thêm thời gian giao dịch ngoài giờ hành chính như thêm ca 3 từ 17h đến 20h, giao dịch thêm vào những ngày nghỉ những ngày lễ. Như thế sẽ đáp ứng tốt hơn cho những khách hàng không có thời gian đến giao dịch với ngân hàng vào các ngày trong tuần và trong giờ hành chính. Đưa thêm hình thức quỹ tiết kiệm lưu động mà trước hết là đến phường, xã, định kỳ mỗi lần từ một đến hai lần, phối hợp với chính quyền địa phương tuyên truyền, quảng cáo, hướng dẫn khách hàng làm thủ tục nhận tiền gửi và chi trả theo như định hướng của NHNo & PTNT Việt Nam.

3.2.9. Nâng cao chất lượng quản lý và sử dụng vốn

Nền tảng tiền gửi càng vững chắc thì tiềm năng cho vay càng lớn và thông

qua đó thu về lợi nhuận. Đến lượt mình sử dụng vốn huy động hiệu quả sẽ góp phần làm gia tăng vốn huy động và làm tăng lợi nhuận. Hoạt động huy động vốn tạo điều kiện để sử dụng vốn nhưng sử dụng vốn lại quyết định quy mô và cơ cấu vốn huy động. Hiện nay, chất lượng tín dụng của Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh được đánh giá là cao. Số nợ quá hạn qua các năm đều giảm. Đây là một cố gắng vượt bậc của chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh trong nỗ lực giảm nợ quá hạn. Tuy nhiên, Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh cũng phải nâng cao chất lượng cán bộ thẩm định dự án. Ngân hàng sẽ chủ động đi tìm nguồn để cho vay chứ không phải thụ động ngồi chờ khách hàng đến với mình. Các khoản cho vay phải có tài sản đảm bảo chắc chắn. Ngân hàng có các mức lãi suất linh hoạt tùy theo kỳ hạn (ngắn, trung, dài hạn), tùy theo loại tiền và tùy theo loại khách hàng (khách hàng quen hoặc khách hàng vay lớn có thể có lãi suất thấp hơn). Việc cho vay của ngân hàng phải rất coi trọng tiêu chí an toàn. Có một vấn đề nảy sinh: nhu cầu cho vay trung và dài hạn lớn hơn nguồn vốn huy động trung và dài hạn. Để đáp ứng ngân hàng có thể lấy nguồn vốn ngắn hạn sang cho vay trung và dài hạn. Song việc đó sẽ rất nguy hiểm bởi vì việc chuyển hoá kỳ hạn nguồn sẽ tiềm ẩn rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất bởi vì nó tạo ra khe hở lãi suất (nguồn nhạy cảm lớn hơn tài sản nhạy cảm). Do đó, chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh phải xác định tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn có thể chuyển sang cho vay trung và dài hạn. Điều này có ý nghĩa quan trọng vừa đảm bảo an toàn cho mình đồng thời làm tăng lợi nhuận. Song song với việc cho vay, công tác thu hồi nợ cũng phải được đẩy mạnh. Ngân hàng có những biện pháp đảm bảo tiền vay. Đối với những khách hàng thực sự gặp khó khăn trong kinh doanh, có lòng tự trọng, ngân hàng có thể cùng với con nợ ngồi bàn bạc, tháo gỡ vấn đề. Đối với người vay chây ì, trốn tránh không trả nợ, ngân hàng phải mạnh tay, dứt khoát với các biện pháp như: phát mại tài sản thế chấp, đưa ra pháp luật... Ngoài hoạt động cho vay, nguồn vốn huy động của ngân hàng còn được sử dụng để đầu tư: chiết khấu trái phiếu, cho thuê, bảo lãnh... Các hoạt động này cũng mang lại uy tín và nhiều lợi nhuận cho ngân hàng. Khi ngân hàng có một lượng tiền nhàn rỗi chưa sử dụng đến, ngân hàng nên giữ dưới dạng " tài sản lỏng " như tiền gửi tại ngân hàng

nhà nước, tín phiếu kho bạc để vừa có lợi nhuận vừa đảm bảo thanh khoản. Các hoạt động bảo lãnh, cho thuê, kinh doanh ngoại tệ cũng mang lại cho ngân hàng nhiều lợi nhuận, có cơ hội và tiềm năng để phát triển.

3.2.10. *Đổi mới tổ chức, quản lý cho phù hợp, hiệu quả hơn*

Trong bất kỳ một cơ quan nào thì khâu tổ chức cũng là quan trọng nhất. Các bộ phận, phòng ban trong cơ quan như là các bộ phận của cơ thể. Vấn đề đặt ra là làm thế nào để các bộ phận có thể phối hợp hoạt động một cách nhịp nhàng, cân đối, đạt hiệu quả cao chi phí thấp.

Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh là chi nhánh của một NHTM quốc doanh. Do vậy khi chuyển đổi cơ cấu kinh tế, nó vẫn còn mang một chút gì đó của thời bao cấp. Tính năng động, thích nghi với các điều kiện, các yếu tố trong nền kinh tế thị trường không cao bằng các NHTM cổ phần, chi nhánh ngân hàng nước ngoài... Do thuộc sở hữu của Nhà nước, ngoài thực hiện các chức năng của NHTM, chi nhánh còn phải thực hiện các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của chính phủ mà trực tiếp là Ngân hàng nông nghiệp Việt Nam. Đây là một trong những yếu tố góp phần làm giảm tính chủ động cho chi nhánh. Các kế toán giao dịch là những người tiếp xúc với khách hàng đầu tiên. Tuy nhiên, ta vẫn thấy ở đâu đó, các nhân viên của chi nhánh thờ ơ, không lịch sự trong giao tiếp với khách hàng. Đó là bóng dáng người của thời kỳ cũ, cần phải loại trừ. Phải quán triệt cho đội ngũ nhân viên trong việc thực hành tiết kiệm, chống lãng phí về điện, nước, giấy, bút... Trong bảng chấm công hàng ngày của Chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh, những nhân viên nào nghỉ thì bị trừ lương. Điều này cần áp dụng cả trong trường hợp nhân viên đến muộn hay về trước thời gian quy định. Hay nói khác đi, trước đây tính thời gian với đơn vị là ngày thì nay có thể chuyển sang nửa giờ, 1 giờ... Có như vậy thì mới làm tăng tính chuyên nghiệp của nhân viên ngân hàng.

Chi nhánh phải tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát tất cả các phòng ban, các bộ phận. Hoạt động này cần được duy trì thường xuyên, liên tục, bảo đảm an toàn, hiệu quả trên mọi mặt hoạt động của ngân hàng. Đối chiếu số dư tài khoản với các thẻ, kiểm tra chặt chẽ việc huy động tiền gửi với các chứng từ... Vấn đề chống tham ô, tham nhũng, chống kết bè kết phái phải được coi trọng. Bộ máy

lãnh đạo phải gồm những người trong sạch về đạo đức, có trình độ chuyên môn cao, có năng lực quản lý điều hành. Việc xét tuyển, đề bạt cán bộ công chức phải dựa trên cơ sở thực tài. Những người được đề bạt phải qua kiểm tra trình độ, kinh nghiệm... và quá trình kiểm tra này phải công khai, công bằng.

Nói chung, một ngân hàng hiện đại trong tương lai là phải có bộ máy gọn nhẹ, được sắp xếp có tính khoa học cao do đó mà chi nhánh NHNo & PTNT quận Dương Kinh nên lấy tiêu chí này trong việc tổ chức, quản lý, hoạt động.

3.3. Đề xuất, kiến nghị

Để hoạt động NH ngày càng hiệu quả trong đó có hoạt động huy động vốn thì Chính Phủ và NHNN vẫn cần hỗ trợ các NH trong việc ban hành và thực thi các chính sách tài chính tiền tệ hơn nữa.

3.3.1. Kiến Nghị với Nhà nước

Chúng ta có thể nhận thấy chỉ có một phần tiết kiệm trong nước được sử dụng cho đầu tư trực tiếp, còn lại nằm dưới dạng nhà rỗi. Muốn khai thác hết tiềm năng này và nâng cao sức cạnh tranh thu hút vốn từ thị trường quốc tế, Nhà nước cần ổn định môi trường kinh tế vĩ mô, hoàn thiện môi trường pháp lý trong lĩnh vực NH, củng cố lại hệ thống NHTM.

**** Ổn định môi trường kinh tế vĩ mô***

Đây là tiền đề quan trọng để mở rộng huy động vốn. Đối với Việt Nam hiện nay thì những điều kiện quan trọng để tạo nên sự ổn định môi trường kinh tế vĩ mô là: ổn định chính trị, ổn định tiền tệ và có chính sách phát triển kinh tế đúng đắn.

Môi trường kinh tế vĩ mô bao gồm nhiều yếu tố bao trùm tới 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, chính sách tỷ giá... Chúng có tác động to lớn đến hoạt động kinh doanh nói chung và công tác huy động vốn của NH nói riêng. Để ổn định môi trường kinh tế vĩ mô thì Nhà nước cần có những việc làm cụ thể sau:

Phối hợp với các cơ quan chức năng của mình đảm bảo điều tiết một nền kinh tế phát triển ổn định, tránh các đột biến làm giảm bất thường giá trị đồng tiền, đặc biệt là các khoản tiền gửi tại NH, dù là dưới hình thức nào. Thông qua việc kiểm soát tốc độ lạm phát, Nhà nước đã góp phần bảo đảm sức mua của đồng tiền không

bị suy giảm, nghĩa là giá trị thực tế ổn định làm cho người dân tin tưởng vào đồng tiền, vì một người sẽ không ngần ngại gửi một món tiền vào NH khi họ tin tưởng rằng sau thời gian nhất định sẽ thu về khoản tiền có giá trị cao hơn so với giá trị gửi trước kia.

*** *Ổn định chính trị***

Duy trì sự ổn định chính trị là điều kiện quan trọng thúc đẩy huy động vốn có hiệu quả. Một nền chính trị được kiến tạo vững chắc, có thiết kế hợp lý, được quần chúng nhân dân tin yêu và hoàn toàn ủng hộ thì những chính sách của Đảng và Nhà nước về huy động vốn sẽ dễ dàng thực hiện. Ngược lại, sự bất ổn về chính trị xã hội sẽ tạo nên những hoài nghi của dân chúng cũng như của nhà đầu tư trong và ngoài nước về chế độ, chính sách và làm cho họ e ngại khi bỏ vốn đầu tư.

*** *Ổn định tiền tệ***

Khi lòng tin của dân chúng vào sự ổn định của đồng tiền Việt Nam được nâng cao thì công tác huy động vốn sẽ thuận lợi hơn. Người dân sẽ an tâm hơn khi gửi tiền với kỳ hạn dài vào các định chế tài chính trong nền kinh tế. Muốn vậy đòi hỏi Nhà nước cần duy trì tỷ lệ lạm phát ở mức hợp lý, đảm bảo mức lãi suất thực dương cho người gửi tiền, có chính sách tỷ giá ổn định và linh hoạt, tránh các đột biến làm giảm sức mua của nội tệ.

*** *Có chính sách phát triển kinh tế đúng đắn***

Chính phủ cần có các chính sách ngoại giao, tiết kiệm và đầu tư một cách phù hợp, giảm bớt hệ thống quản lý hành chính cồng kềnh, tăng cường tính độc lập của NHNN trong thực thi chính sách tiền tệ quốc gia sao cho phù hợp gắn liền với thực tiễn. Bên cạnh đó, Nhà nước cũng cần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đặc biệt là ở các doanh nghiệp nhà nước bằng cách đẩy mạnh tiến trình cổ phần hóa doanh nghiệp. Tránh tình trạng đầu tư dàn trải, tham ô, lãng phí, lãi giả lỗ thật,... làm giảm lòng tin của quần chúng nhân dân với chính sách phát triển kinh tế của Đảng và Nhà nước.

*** *Hoàn thiện môi trường pháp lý***

Môi trường pháp lý trong lĩnh vực NH đã từng bước được hoàn thiện trong thời gian qua. Sự ra đời của luật NH đã tạo điều kiện cho môi trường hoạt động kinh

doanh của NH thuận lợi hơn, từng bước hội nhập với NH trong khu vực và trên thế giới. Bên cạnh đó sự ra đời của “ *Bảo hiểm tiền gửi*” đã củng cố thêm lòng tin của quần chúng nhân dân vào hệ thống NH Việt Nam.

Tuy nhiên để khai thác hết tiềm năng vốn nhà rỗi trong nước và ngoài nước, mở rộng huy động vốn qua NHT thì Nhà nước cần nâng cao các quy định về quảng cáo, cạnh tranh thành luật để tạo ra sân chơi bình đẳng cho các NH.

*** *Củng cố hệ thống NHTM***

Để nâng cao chất lượng hoạt động và tiến tới hội nhập với NH trong khu vực và trên thế giới thì việc cải cách và củng cố lại hệ thống NH Việt Nam là rất cần thiết. Nhà nước cần củng cố theo các hướng sau :

- *Đối với NHTM quốc doanh*: Nhà nước cần bổ sung thêm vốn điều lệ để tăng năng lực tài chính cũng như tăng sức cạnh tranh để hội nhập với xu thế chung của các NHTM trong khu vực ; cần có sự tách bạch giữa cho vay chính sách và cho vay thương mại , trừ một số trường hợp nhất định (phải được Bộ tài chính bảo lãnh) ; việc tái cấp vốn phải căn cứ vào thực trạng hoạt động của NHTM theo tiêu chuẩn quốc tế để có báo cáo chính xác với NHNN và Bộ tài chính.

- *Đối với NHTM ngoài quốc doanh*: Nhà nước cần có sự quan tâm quản lý, thanh tra, giám sát hoạt động của các NH này đồng thời cũng tạo điều kiện để các NH này phát triển cùng xu thế hội nhập.

3.3.1.1. *Tạo lập môi trường pháp lý ổn định*

Nhà nước cần phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng của mình xây dựng được môi trường pháp lý ổn định, đồng bộ, bảo vệ người gửi tiền, nghĩa là các điều khoản của Luật, Bộ luật liên quan, cũng như các văn bản pháp quy ngang hoặc dưới luật hiện hành phải đảm bảo số tiền khách hàng gửi vào NH được bảo toàn và tăng trưởng. Việc ban hành hệ thống pháp lý đồng bộ, rõ ràng sẽ tạo niềm tin cho dân chúng, đồng thời với những quy định khuyến khích của Nhà nước sẽ tác động trực tiếp đến việc điều chỉnh quan hệ giữa người tiêu dùng và người tiết kiệm, chuyển một phần tiêu dùng sang đầu tư, chuyển dần cất trữ dưới dạng vàng, ngoại tệ, bất động sản sang đầu tư vào sản xuất, kinh doanh hay gửi tiền vào NH.

3.3.1.2. Về môi trường xã hội

Nhà nước cần có biện pháp tích cực nhằm khuyến khích động viên người dân gửi tiền và chi tiêu qua tài khoản mở tại NH để có thể thu hút được một lượng lớn vốn nhàn rỗi trong dân cư vào NH.

3.3.2. Kiến nghị với NHNN

NHNN là cơ quan hoạch định chính sách tiền tệ quốc gia với mục tiêu ổn định giá trị đồng tiền, kiềm chế lạm phát, ổn định cán cân thanh toán và giảm thất nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển xã hội, nâng cao đời sống người dân. Do đó NHNN cần thực thi chính sách tiền tệ đúng đắn, phù hợp với hoàn cảnh thực tế từng thời kỳ giúp người dân yên tâm gửi tiền vào NH. Khi nền kinh tế ổn định, giá trị đồng tiền không biến động lớn và có thể kiểm soát được, người dân có thu nhập ổn định hơn, họ sẽ gửi tiền vào NH với tâm lý thoải mái, khi đó NH có cơ hội thu hút nhiều nguồn vốn hơn đáp ứng nhu cầu cho vay, đầu tư sinh lời. Mặt khác, NHNN cần chú trọng và nâng cao quản lý ngoại hối một cách có hiệu quả vì nó tác động ảnh hưởng trực tiếp đến việc thực hiện chính sách kinh tế vĩ mô của Chính phủ và đời sống kinh tế xã hội của đất nước. Có như vậy, làm mới góp phần làm nền kinh tế phát triển, nâng cao mức sống của người dân và người dân sẽ có nhiều tiền gửi vào NH hay tạo cho mọi người tâm lý yên tâm khi gửi tiền vào NH.

Tập trung vào củng cố, hoàn thiện thị trường tiền tệ, bao gồm: Thị trường chiết khấu thương phiếu của các NH và thị trường tái chiết khấu của NHNN mở rộng và phát triển thị trường vốn. Chỉ trên cơ sở các thị trường tài chính phát triển, NHNN mới có thể sử dụng đầy đủ các công cụ nhằm đảm bảo ổn định tiền tệ và tỷ giá, góp phần tăng trưởng kinh tế. Đồng thời cần có những biện pháp thúc đẩy sự phát triển hiệu quả của thị trường chứng khoán

Trong khi cạnh tranh và rủi ro trong nền kinh tế có xu hướng gia tăng, NHNN và các cơ quan điều hành của chính phủ, cần nâng cao chất lượng và tăng cường thanh tra và kiểm soát đối với tất cả các NH. Đồng thời NHNN phải xây dựng một hệ thống thông tin hỗ trợ các NH công khai, đầy đủ và kịp thời, sớm cho ra đời các công cụ, các nghiệp vụ tài chính mới nhằm làm tăng

tính hiệu quả, giảm rủi ro cho hoạt động của hệ thống tài chính.

Nhằm hướng tới huy động vốn trung và dài hạn trong nền kinh tế , đặc biệt là kênh huy động qua NHTM cần có những chính sách mềm dẻo , linh hoạt theo hướng sau :

➤Thực thi chính sách tiền tệ quốc gia một cách linh hoạt trong đó cần khuyến khích tiết kiệm, tập trung vốn nhàn rỗi đầu tư cho sản xuất kinh doanh, thúc đẩy các NHTM và các tổ chức tín dụng cạnh tranh lành mạnh, tự chủ trong kinh doanh. NHNN cần dùng lãi suất là đòn bẩy thúc đẩy các NHTM chú trọng huy động vốn dài hạn.

➤NHNN cần tăng cường phối hợp tốt với các ngành quản lý quỹ đầu tư nước ngoài, quỹ viện trợ từ các tổ chức, Chính phủ và phi Chính phủ nước ngoài nhằm động viên mọi nguồn vốn nước ngoài chảy qua “kênh” NHTM .

➤NHNN cần có những hướng dẫn cụ thể về các hình thức huy động vốn trung và dài hạn như: tiết kiệm bằng vàng, tiết kiệm đảm bảo giá trị theo vàng,...cần có những quy định cụ thể về áp dụng lãi suất đối với các khoản tiền gửi có kỳ hạn dài 10 năm, 20 năm....

➤NHNN cần có những hướng dẫn cụ thể các thông tin , số liệu về hoạt động mà các tổ chức tín dụng bắt buộc phải công khai cho công chúng biết theo hướng phù hợp với thông lệ quốc tế. Qua đó nhằm giúp khách hàng có được những hướng giải quyết đúng đắn trong việc đầu tư , giao dịch với NH.

➤Duy trì môi trường cạnh tranh lành mạnh, thích hợp bằng cách NHNN tăng cường kiểm soát việc cho ra đời các tổ chức tín dụng mới cũng như việc mở thêm chi nhánh và các phòng giao dịch tín dụng.

3.3.3.Kiến nghị với NHNo&PTNT Việt Nam

Qua thực tế hoạt động kinh doanh, Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh thấy rằng cần đề xuất với NHNo&PTNT Việt Nam các nội dung sau:

* Thay đổi lại cơ chế tài chính cho phù hợp: Hiện nay NHNo&PTNT Việt Nam đã hoạt động kinh doanh thực sự do vậy cần phải thay đổi lại cơ chế tài chính cho phù hợp như cơ chế lương thưởng, cơ chế khoán tài chính...

* Các văn bản hướng dẫn phải được đưa ra kịp thời, cụ thể và tránh chồng

chéo giữa các văn bản với nhau.

* Tạo điều kiện về mặt pháp lý cũng như tài chính giúp chi nhánh cũng như chi nhánh tìm kiếm và xây dựng trụ sở giao dịch mới khang trang và hiện đại hơn .

* Tạo điều kiện về nhân sự: số lượng, chất lượng đảm bảo cho việc mở rộng hoạt động kinh doanh của NH.

* Tập trung vào nâng cao sự phát triển vững mạnh , không còn đơn vị yếu kém, hiện đại hóa NH, xây dựng cơ sở vật chất khang trang, trang thiết bị hiện đại trên nền tảng công nghệ thông tin hiện đại sẵn có.

* Tiếp tục mở thêm các chi nhánh, các điểm giao dịch để chiếm lĩnh thị trường, nâng cao sức cạnh tranh cùng các NHTM khác.

* Tập trung có hiệu quả cho công tác đào tạo nhân lực cả về nghiệp vụ cũng như trình độ tin học, ngoại ngữ và các kỹ năng khác để bắt kịp với các nước trên thế giới và khu vực.

* Thực hiện các biện pháp nâng cao chất lượng tín dụng.

* Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, kiểm soát nhằm hạn chế tối đa các tiêu cực và sai sót có thể xảy ra.

KẾT LUẬN

Việc nâng cao chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh đòi hỏi phải có sự thực hiện nhiều biện pháp một cách đa dạng và đồng bộ. Các biện pháp đó được bắt đầu từ công tác nghiên cứu khái quát hóa của người quản lý đến các nghiệp vụ cụ thể ở phòng huy động vốn, từ sự nỗ lực của mỗi nhân viên đến sự quản lý điều hành, đổi mới cán bộ của cả một tập thể Ngân hàng.

Sau quá trình nghiên cứu cả về mặt lý luận và thực tiễn, Khóa luận đã hoàn thành các nhiệm vụ sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng huy động của NHTM.
- Phân tích thực trạng chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh.
- Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh.

Với Khóa luận này em mong muốn sẽ góp phần nâng cao chất lượng huy động vốn của các NHTM nói chung và chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh nói riêng. Đây là một vấn đề lớn, khá rộng mà khả năng nhận thức, lý luận của em còn hạn chế vì vậy không tránh khỏi những hạn chế, sai sót cần hoàn thiện, bổ sung.

Em rất mong nhận được sự đóng góp của các thầy cô giáo và bạn đọc.

Em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của các thầy cô giáo trong khoa Quản trị, cô giáo ThS.Trần Thị Lan và các cô chú, anh chị trong chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh trong suốt quá trình thực tập tại chi nhánh và hoàn thành Khóa luận.

Hải Phòng, tháng 06 năm 2012

Sinh viên thực hiện

Hoàng Thị Luyên

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1.Học viện ngân hàng- *Giáo trình Quản trị ngân hàng*.
- 2.Nguyễn Văn Tiến- *Giáo trình Ngân hàng thương mại*.
- 3.Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12
- 4.Dwighi S.Ritter (2002), *Giao dịch NH hiện đại-Kỹ năng phát triển sản phẩm*, NXB Thống kê.
- 5.Ian Chaston (1999), *Marketing định hướng vào khách hàng*, NXB Đồng Nai, Đồng Nai.
- 6.Đỗ Thị Hồng Hạnh & Lê Thị Xuân (2005), “Phân tích tình hình huy động vốn các NH thương mại Việt Nam”, *Tạp chí Khoa học và đào tạo NH* (số 10), tr 22-28.
- 7.Phí Trọng Hiền (2006), “Bàn về nâng cao năng lực cạnh tranh cho các NH thương mại Việt Nam”, *Tạp chí NH* (số 3), tr 16-19.
- 8.Nguyễn Hữu Huân (2005), “Bàn về chất lượng hoạt động kinh doanh của NH thương mại”, *Tạp chí NH* (số 7), tr. 29-31.
- 9.Peter S.Rose (2004), *Quản trị NH thương mại*
- 10.Nguyễn Chí Trung (2005), “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ NH”, *Tạp chí Khoa học và đào tạo NH* (số 10), tr 46-47
- 11.Trịnh Bá Tửu (2005), “Cần đổi mới nhận thức về dịch vụ NH hiện đại”, *Tạp chí NH* (số 7), tr. 25-28.
- 12.Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh, Phòng kế hoạch kinh doanh, “Báo cáo các năm 2009, 2010, 2011”
13. Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Dương Kinh, Phòng kế toán – ngân quỹ, “Báo cáo các năm 2009, 2010, 2011”
- 14.Các trang Web Agribank, Hiệp hội NH, của NHNN.....:www.vbrad