

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 : Trần Thị Thu Oanh

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Hoàng Thị Hồng Lan

HẢI PHÒNG - 2012

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
ĐÔNG NAM Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Sinh viên : Trần Thị Thu Oanh

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Hoàng Thị Hồng 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: Trần Thị Thu Oanh

Mã SV:120509

Lớp: QT1204T

Ngành: Tài chính Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng

Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Quảng Ninh

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 những vấn đề về nguồn vốn và huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại.
 - Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009 – 2011. Qua đó nêu bật những đặc điểm cơ bản của nguồn vốn huy động tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Quảng Ninh, những kết quả đạt được cùng những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng.
 - Đề xuất giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Quảng Ninh.
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Bảng cân đối kế toán của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Quảng Ninh năm 2009 - 2011
 - Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Quảng Ninh năm 2009 - 2011
 - Số liệu phòng nguồn vốn của Bảng cân đối kế toán của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Quảng Ninh năm 2009 - 2011
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

***Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần
Đông Nam Á – chi nhánh Quảng Ninh***

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Quảng
Ninh

Địa chỉ: 476 – 478 Nguyễn Văn Cừ, Phường Hồng Hải, Thành phố
Hạ Long – Quảng Ninh.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

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.NGUYỄN *Trần Hữu Nghị*

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

***Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần
Đông Nam Á – chi nhánh Quảng Ninh***

.....

.....

.....

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2012

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	0
CHƯƠNG I. NHỮNG VẤN ĐỀ VỀ NGUỒN VỐN VÀ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại	4
1.1.1. Khái niệm, vai trò của ngân hàng thương mại đối với nền kinh tế	4
1.2. Khái niệm, vai trò của nguồn vốn đối với ngân hàng thương mại, mục tiêu và nguyên tắc quản trị nguồn vốn	7
1.2.1. Khái niệm nguồn vốn	7
1.2.2. Vai trò của nguồn vốn đối với ngân hàng thương mại	7
1.2.3. Mục tiêu và nguyên tắc quản trị nguồn vốn.....	9
1.3. Phân loại nguồn vốn huy động.....	12
1.3.1. Tiền gửi	12
1.3.2 Phát hành chứng từ có giá.....	15
1.3.3 Vốn đi vay	16
1.3.4. Nguồn vốn khác	18
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nguồn vốn.....	19
1.4.1. Nhân tố chủ quan.....	19
1.4.2. Các nhân tố khách quan	22
1.5. Các phương pháp quản lý nguồn vốn.....	25
1.5.1. Thực hiện các biện pháp đồng bộ để khơi tăng nguồn vốn ngân hàng.....	25
1.5.2. Sử dụng các công cụ cơ bản để tìm kiếm nguồn vốn	27
1.5.3. Đa dạng hoá các nguồn vốn huy động và tạo cơ cấu nguồn vốn sao cho phù hợp.....	27
1.5.4. Sử dụng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn	27
1.5.5. Thực hiện đầy đủ các nội dung cơ bản trong quản lí nguồn vốn.....	28
CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á CHI NHÁNH QUẢNG NINH ...	33
2.1 Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh	33

2.1.1 Tên gọi và trụ sở.....	34
2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ.....	34
2.1.3 Quyền hạn và nghĩa vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.....	34
2.1.4 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh	36
2.1.5. Nội dung hoạt động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.....	42
2.1.6 Kết quả hoạt động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009 - 2011	43
2.2 Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009-2011	50
2.2.1 Chiến lược huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009-2011	50
2.2.2 Phân tích hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009-2011	51
2.2.3. Đánh giá hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.....	65
CHƯƠNG III. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH QUẢNG NINH.....	73
3.1. Định hướng phát triển của ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á Chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới	73
3.1.1. Các nhiệm vụ công tác trọng tâm của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới.....	73
3.1.2. Phương hướng chiến lược về chính sách huy động vốn 2011- 2015.....	74
3.2.Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn cho Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh	75
3.2.1.Huy động vốn với cơ cấu huy động hợp lý.....	75
3.2.2. Đa dạng hóa loại hình dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và công nghệ của ngân hàng.....	77
3.2.3. Đa dạng hoá các sản phẩm huy động vốn bằng cách gia tăng tiện ích và tính chất.	79

3.2.4. Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng.....	80
3.2.5 .Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, tạo hình ảnh tích cực và nổi bật của ngân hàng.....	81
3.2.6. Đẩy mạnh hoạt động Marketing trên thị trường	82
3.2.7. Nâng cao trình độ, năng lực cho cán bộ nhân viên ngân hàng.	83
3.2. Những kiến nghị để thực hiện giải pháp.....	83
3.3.1 Những kiến nghị đối với chính phủ.....	83
3.3.2. Những kiến nghị đối với NHNN	85
PHẦN KẾT LUẬN	86
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	88

DANH MỤC HÌNH

Hình 1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Sở giao dịch Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.....	37
Hình 2: Biểu đồ nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh theo hình thức huy động	46
Hình 3: Biểu đồ thu nhập ròng từ hoạt động dịch vụ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh năm 2011	50
Hình 4: Biểu đồ tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009 - 2011	52
Hình 5. Biểu đồ so sánh nguồn vốn huy động giữa chi nhánh Quảng Ninh và ngân hàng TMCP Đông Nam Á.....	54
Hình 6: Biểu đồ huy động vốn theo sản phẩm của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.....	55
Hình 7. Biểu đồ huy động vốn theo đối tượng của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.....	57
Hình 8: Biểu đồ huy động nguồn vốn theo kì hạn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.....	59
Hình 9. Biểu đồ nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.....	61

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

NHTM	:	Ngân hàng Thương mại
NHNN	:	Ngân hàng Nhà nước
TCTD	:	Tổ chức tín dụng

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Vốn là một trong những yếu tố đầu vào cơ bản của quá trình hoạt động kinh doanh của mỗi doanh nghiệp. 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 khác của doanh nghiệp nói riêng nếu không có vốn. Đối với các ngân hàng thương mại 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. NHTM là đơn vị chủ yếu cung cấp vốn thu lãi. Nhưng để cung cấp đủ vốn để đáp ứng nhu cầu thị trường, ngân hàng sẽ phải huy động vốn từ bên ngoài. Vì vậy, các NHTM rất chú trọng đến vấn đề huy động vốn để đáp ứng đầy đủ nhu cầu kinh doanh của mình. Có thể nói hoạt động huy động các nguồn vốn khác nhau trong xã hội là lẽ sống quan trọng nhất của các NHTM.

Tại Việt Nam việc huy động vốn thông qua việc khai thác lượng tiền tạm thời nhàn rỗi trong dân cư, hộ gia đình, các tổ chức kinh tế xã hội hay các tổ chức tín dụng khác của NHTM còn nhiều bất hợp lí. Điều này dẫn tới chi phí vốn cao, quy mô không ổn định, việc tài trợ cho các danh mục tài sản không còn phù hợp với quy mô, kết cấu. Từ đó làm hạn chế khả năng sinh lời, buộc ngân hàng phải đối mặt với các rủi ro. Do đó việc tăng cường huy động vốn từ bên ngoài với chi phí hợp lí và ổn định là yêu cầu ngày càng trở lên 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 lí, huy động vốn phù hợp với sử dụng vốn về mặt kì hạn, quản lí 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.

Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh trải qua hơn 5 năm hoạt động và phát triển đã đạt tăng trưởng đáng kể trong mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh nhưng thực tiễn đang

đặt ra những thách thức mới ở phía trước. Do ảnh hưởng của tình hình kinh tế xã hội địa phương, những khó khăn từ môi trường kinh tế vĩ mô, từ nội tại của mình và cạnh tranh ngày càng gay gắt của các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước... Mặt khác, trần lãi suất cho vay ngày càng giảm thấp và những đặc điểm riêng có của mình thì hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh cần áp dụng những giải pháp thích ứng.

Nhận thức được tầm quan trọng của nguồn vốn cũng như những khó khăn mà Ngân hàng hiện nay đang gặp phải trong quá trình huy động vốn, tôi chọn đề tài: “ Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh”.

2. Mục tiêu nghiên cứu khóa luận

Từ những vấn đề nghiên cứu trên lí thuyết, phân tích thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh, qua đó đề ra các giải pháp nhằm tăng cường huy động vốn hiệu quả nhất tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Những vấn đề cơ bản về huy động vốn các Ngân hàng thương mại.

Đánh giá thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh trong 3 năm 2009, 2010 và 2011 qua các khía cạnh quy mô, cơ cấu huy động vốn, phân tích nguồn vốn huy động. Từ đó tìm ra những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của những tồn tại trong việc huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của khóa luận

Hệ thống hóa các phương pháp huy động vốn tại ngân hàng.

Phân tích thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh tìm ra nhược điểm cần khắc phục.

Đề xuất các giải pháp tăng cường huy động vốn một cách hiệu quả với chi phí thấp nhất.

4. Bố cục của khóa luận

Khóa luận tốt nghiệp của tôi gồm các phần chính như sau:

Lời mở đầu

Chương I : Những vấn đề về nguồn vốn và huy động vốn tại ngân hàng thương mại.

Chương II: Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.

Chương III : Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh.

Kết luận

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng khóa luận của tôi chắc chắn vẫn còn nhiều thiếu sót. Tôi rất mong các thầy cô giáo nhiệt tình chỉ bảo, sửa chữa giúp khóa luận của tôi hoàn thiện hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn và chỉ bảo tận tình của giảng viên Thạc sĩ Hoàng Thị Hồng Lan cùng sự giúp đỡ, quan tâm của Ban lãnh đạo và cán bộ phòng Quản trị và hỗ trợ hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh đã giúp tôi hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Tôi xin chân thành cảm ơn !

CHƯƠNG I. NHỮNG VẤN ĐỀ VỀ NGUỒN VỐN VÀ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm, vai trò của ngân hàng thương mại đối với nền kinh tế

1.1.1.1. Khái niệm

Hệ thống Ngân hàng thương mại (NHTM) ra đời là kết quả của quá trình hình thành và phát triển lâu dài của kinh tế hàng hoá, của quan hệ hàng hoá tiền tệ. Tuy khái niệm về NHTM ở mỗi nước có những điểm khác nhau nhưng đều thống nhất coi NHTM là doanh nghiệp chuyên kinh doanh tiền tệ và cung ứng những dịch vụ tài chính cho nền kinh tế, là một trong số những tổ chức tài chính trung gian, các tổ chức tài chính trung gian này được gọi chung là các định chế tài chính có chức năng giống nhau là dẫn vốn từ nơi thừa vốn đến nơi thiếu vốn.

Ngân hàng thương mại là loại ngân hàng giao dịch trực tiếp với các loại hình doanh nghiệp, các tổ chức đoàn thể xã hội và cá nhân, bằng việc huy động vốn dưới hình thức nhận tiền gửi hoạt kì, tiền gửi định kì, tiền phát hành kì phiếu, trái phiếu đồng thời sử dụng vốn huy động được để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng các dịch vụ ngân hàng cho các đối tượng nói trên.

Ngân hàng thương mại là loại ngân hàng có số lượng lớn và rất phổ biến trong nền kinh tế. Sự có mặt của NHTM trong hầu hết các mặt hoạt động của nền kinh tế xã hội đã chứng minh rằng: Ở đâu có hệ thống NHTM phát triển, thì ở đó sẽ có sự phát triển với tốc độ thật cao của nền kinh tế - xã hội.

Theo Luật số 02/1997/QH10 Luật các tổ chức tín dụng Việt Nam, Ngân hàng được hiểu là: “Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan.” Trong đó hoạt động của ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ của ngân

hàng bao gồm huy động vốn dưới mọi hình thức, cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, chiết khấu chứng từ có giá, bao thanh toán, cho thuê tài chính, thấu chi, cho vay trả góp, cho vay tiêu dùng, và cung cấp mọi dịch vụ ngân hàng khác.

Như vậy có thể nói rằng NHTM là định chế tài chính trung gian quan trọng vào loại bậc nhất của nền kinh tế thị trường. Nhờ hệ thống tài chính trung gian này mà các nguồn tiền nhàn rỗi nằm rải rác trong xã hội sẽ được huy động, tập trung lại, đồng thời sử dụng số vốn đó để cấp tín dụng cho các tổ chức kinh tế, cá nhân để phát triển kinh tế, xã hội.

1.1.1.2. Vai trò của ngân hàng thương mại đối với nền kinh tế

Trong nền kinh tế NHTM giữ một vai trò rất quan trọng:

NHTM là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế, vốn được tạo ra từ quá trình tích lũy, tiết kiệm của mỗi cá nhân, doanh nghiệp và Nhà nước trong nền kinh tế. Vậy muốn có nhiều vốn phải tăng thu nhập quốc dân, giảm nhịp độ tiêu dùng. Để tăng thu nhập quốc dân, tức là mở rộng quy mô chiều rộng lẫn chiều sâu của sản xuất và lưu thông hàng hoá, đẩy mạnh sự phát triển của các ngành trong nền kinh tế cần thiết phải có vốn. NHTM là chủ thể đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh. NHTM đứng ra huy động các nguồn vốn nhàn rỗi tạm thời được giải pháp ra từ quá trình sản xuất và lưu thông, vốn từ nguồn tiết kiệm của các cá nhân trong xã hội. Bằng nguồn vốn huy động được, các NHTM cung cấp vốn cho mọi hoạt động kinh tế đáp ứng nhu cầu vốn một cách kịp thời cho quá trình tái sản xuất. Như vậy nhờ có hoạt động của hệ thống NHTM, các doanh nghiệp mới có điều kiện mở rộng phạm vi sản xuất, công nghệ, tăng năng suất lao động và nâng cao hiệu quả kinh tế.

NHTM là cầu nối giữa các doanh nghiệp với thị trường. Trong điều kiện nền kinh tế thị trường, hoạt động của các doanh nghiệp chịu sự tác động mạnh mẽ của các quy luật kinh tế như quy luật giá trị, quy luật cung cầu, quy luật cạnh tranh... Để đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của thị trường, các doanh nghiệp không ngừng nâng cao chất lượng lao động, mở rộng quy mô sản xuất một cách thích

hợp. Thông qua hoạt động tín dụng, Ngân hàng đáp ứng vốn cho doanh nghiệp trong việc nâng cao chất lượng mọi mặt của quá trình sản xuất kinh doanh, tạo cho doanh nghiệp có chỗ đứng vững chắc trong cạnh tranh.

NHTM đóng vai trò trung gian thanh toán cho các tổ chức kinh tế, cá nhân trong xã hội. Tổ chức công tác thanh toán trong nền kinh tế quốc dân, sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt góp phần tăng nhanh tốc độ chu chuyển vốn trong nền kinh tế.

NHTM là công cụ để Nhà nước điều tiết vĩ mô nền kinh tế. NHTM hoạt động hiệu quả thông qua các nghiệp vụ kinh doanh của mình. Bằng hoạt động tín dụng và thanh toán, các NHTM đã góp phần mở rộng khối lượng tiền cung ứng trong lưu thông, thông qua việc cấp các khoản tín dụng cho các ngành trong nền kinh tế. NHTM thực hiện việc điều hoà các luồng tiền, tích tụ và phân phối cho các ngành. Với những nội dung hoạt động như vậy, Nhà nước đã sử dụng NHTM như là một công cụ hữu hiệu để điều tiết nền kinh tế.

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

1.2. Khái niệm, vai trò của nguồn vốn đối với ngân hàng thương mại, mục tiêu và nguyên tắc quản trị nguồn vốn

1.2.1. Khái niệm nguồn vốn

NHTM là doanh nghiệp đặc biệt kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, tín dụng. NHTM là tổ chức cung ứng vốn chủ yếu và hữu hiệu trong nền kinh tế. Việc tạo lập, tổ chức và quản lý vốn của NHTM là một trong những vấn đề được quan tâm hàng đầu không chỉ vì lợi ích riêng của bản thân các NHTM mà còn vì sự phát triển chung của nền kinh tế.

Nguồn vốn trong NHTM được định nghĩa là toàn bộ tài sản bên nợ trong Bảng cân đối Kế toán của ngân hàng. Nó bao gồm nguồn vốn chủ sở hữu và nguồn vốn đi vay, trong đó nguồn vốn đi vay là chủ yếu và quan trọng bởi nguồn này tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng. Thông thường kết cấu nguồn vốn của các NHTM là như nhau nhưng xét về số lượng mỗi thành phần thì không ngân hàng nào giống nhau. Sự khác biệt đó xuất phát từ cách thức, mục tiêu huy động vốn của mỗi ngân hàng. Thông qua kết cấu nguồn vốn của mỗi ngân hàng người ta có thể đánh giá được rất nhiều điều về sự hoạt động cũng như khả năng quản trị ngân hàng của ban lãnh đạo.

1.2.2. Vai trò của nguồn vốn đối với ngân hàng thương mại

NHTM kinh doanh tiền tệ dưới hình thức huy động, cho vay, đầu tư và cung cấp các dịch vụ khác. Vì vậy công tác huy động vốn- hoạt động tạo nguồn vốn cho NHTM đóng một vai trò hết sức quan trọng.

1.2.2.1 Vốn là cơ sở để ngân hàng tổ chức mọi hoạt động kinh doanh

Trong nền kinh tế thị trường bất kỳ doanh nghiệp nào muốn sản xuất kinh doanh cũng cần có vốn, vốn quyết định đến khả năng kinh doanh của doanh nghiệp. Đối với NHTM vốn là đối tượng kinh doanh chủ yếu, vốn là cơ sở để ngân hàng tổ chức mọi hoạt động kinh doanh. Nếu thiếu vốn NHTM không thể thực hiện các hoạt động kinh doanh. Vì thế những ngân hàng có vốn lớn sẽ có

thể mạnh trong kinh doanh. Vốn là điểm xuất phát đầu tiên trong hoạt động kinh doanh của NHTM.

1.2.2.2 Vốn quyết định quy mô của hoạt động tín dụng và các hoạt động khác của NHTM

Ngoài vai trò là cơ sở để ngân hàng tổ chức các hoạt động kinh doanh, vốn còn quyết định đến việc mở rộng hoặc thu hẹp khối lượng tín dụng và các hoạt động khác của NHTM.

Vốn tự có của ngân hàng ngoài việc sử dụng để mua sắm tài sản cố định, trang thiết bị, góp vốn liên doanh...Vốn tự có của ngân hàng là căn cứ để giới hạn các hoạt động kinh doanh tiền tệ bao gồm cả hoạt động tín dụng. Việc quy định tỷ lệ cho vay, tỷ lệ huy động vốn trên vốn tự có của NHNN thể hiện vai trò quản lý, điều tiết thị trường của nhà nước, để đảm bảo an toàn hệ thống ngân hàng và đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người gửi tiền.

Theo Điều 18 Quyết định số 1627/2001/QĐ- NHNN về quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng, mức huy động trên Vốn tự có như sau:

- Mức cho vay một khách hàng không vượt quá 15% vốn tự có
- Mức vốn huy động không được vượt quá 20 lần vốn tự có
- Mua cổ phần hoặc góp vốn liên doanh không được vượt quá 50% vốn tự có

Qua những quy định của NHNN đối với NHTM, vốn tự có quyết định đến khả năng cấp tín dụng, huy động vốn của NHTM vì thế những NHTM có vốn tự có lớn thì quy mô tín dụng càng lớn và ngược lại. Không những vốn tự có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh mà vốn huy động cũng ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động tín dụng và hoạt động khác.Vốn tự có rất quan trọng nhưng chỉ chiếm một phần rất nhỏ trong tổng nguồn vốn, vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất và là nguồn vốn chủ yếu để ngân hàng tiến hành các hoạt động kinh doanh do đó ngân hàng nào có nguồn vốn huy động càng lớn thì khả năng cấp tín dụng cho nền kinh tế và các hoạt động khác càng được mở rộng.

1.2.2.3 Vốn quyết định khả năng thanh toán và đảm bảo uy tín của ngân hàng trên thị trường

Một NHTM có thể thu hút được đông đảo khách hàng đến gửi tiền và sử dụng các dịch vụ của ngân hàng đó khi ngân hàng đó có uy tín trên thị trường. Uy tín của ngân hàng trước hết thể hiện ở khả năng sẵn sàng thanh toán cho khách hàng khi họ yêu cầu. Khả năng thanh toán của ngân hàng thông thường tỷ lệ thuận với khối lượng vốn mà ngân hàng đó có. Nếu có số lượng vốn nhiều thì năng lực thanh toán của ngân hàng sẽ được nâng cao, do đó uy tín của ngân hàng được nâng cao từ đó sẽ thu hút được nhiều khách hàng và nâng cao được vị thế của ngân hàng trên thị trường.

1.2.2.4 Vốn là một trong những yếu tố quyết định đến năng lực cạnh tranh của ngân hàng.

Với mỗi ngân hàng, quy mô, trình độ công nghệ hiện đại là tiền đề để thu hút vốn. Đồng thời khả năng về vốn lớn là cơ sở để ngân hàng mở rộng khối lượng tín dụng và có thể quyết định cả mức lãi suất cho vay. Do đó có tiềm lực về vốn lớn ngân hàng có thể giảm mức lãi suất cho vay từ đó tạo cho ngân hàng ưu thế trong cạnh tranh, và giúp ngân hàng có tiềm lực trong việc mở rộng các hình thức liên doanh, liên kết, cho thuê, mua bán nợ, kinh doanh chứng khoán...

Kết luận : Vốn có vai trò rất quan trọng đối với hoạt động kinh doanh ngân hàng. Do đó ngân hàng phải luôn chú trọng đến việc phát triển nguồn vốn một cách ổn định cả về vốn huy động và vốn tự có.

1.2.3. Mục tiêu và nguyên tắc quản trị nguồn vốn

1.2.3.1. Khái niệm quản trị nguồn vốn

Ngân hàng thương mại hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng, với nhiệm vụ chủ yếu là thường xuyên nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân, đồng thời sử dụng số vốn huy động được để cấp tín dụng cho khách hàng của mình. Với nhiệm vụ đó, tài sản chủ yếu trong các NHTM là nguồn vốn, đó

là tài sản của khách hàng, của các chủ sở hữu là các tổ chức, cá nhân mà ngân hàng đang quản lý và sử dụng. Luật pháp ngân hàng của các nước cũng như ở Việt Nam đều khẳng định “ Trách nhiệm hoàn trả” mà các ngân hàng phải thực hiện khi huy động vốn trong nền kinh tế xã hội. Với những lí do nêu trên, việc quản trị nguồn vốn có ý nghĩa rất quan trọng trong công tác quản trị kinh doanh ngân hàng.

Quản trị nguồn vốn là quản trị quá trình hoạt động huy động vốn, và nguồn vốn huy động để đảm bảo cho NHTM luôn có đủ nguồn vốn để duy trì và phát triển các hoạt động kinh doanh với chi phí hợp lí và đạt hiệu quả cao nhất, đồng thời đảm bảo mức độ an toàn cho các chủ sở hữu trong quá trình huy động vốn.

1.2.3.2. Mục tiêu của quản trị nguồn vốn

a. *Tạo lập và giữ vững sự ổn định của nguồn vốn huy động, đảm bảo đủ nguồn vốn cho hoạt động kinh doanh tiền tệ.* Đây là mục tiêu quan trọng nhất và là mục tiêu có tính cạnh tranh nhất trong toàn bộ hoạt động ngân hàng. Trong điều kiện hệ thống NHTM phát triển rầm rộ về số lượng như hiện nay, thì vấn đề cạnh tranh trong huy động vốn là rất gay gắt, thậm chí còn mang ý nghĩa sống còn. Chính vì vậy việc giữ vững sự ổn định của nguồn vốn huy động có ý nghĩa rất quan trọng.

b. *Gia tăng nguồn vốn huy động một cách hợp lí để không ngừng mở rộng quy mô hoạt động.* Các NHTM đều có chiến lược không ngừng mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh, muốn vậy trước hết phải mở rộng hoạt động kinh doanh tiền tệ, từ đó mới có thể mở rộng các mặt hoạt động kinh doanh khác. Gia tăng nguồn vốn huy động là mục tiêu mà bất cứ ngân hàng nào cũng phải hướng đến.

c. *Đảm bảo khả năng thanh toán và nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.* Song song với hai mục tiêu nói trên, quản trị nguồn vốn còn phải đảm bảo duy trì khả năng thanh toán. Đây không những là mục tiêu mà còn là

yêu cầu có tính bắt buộc trong quản trị nguồn vốn. Đảm bảo duy trì khả năng thanh toán của ngân hàng sẽ tạo niềm tin cho khách hàng, đó cũng là điều kiện để thu hút tiền gửi ngày càng nhiều hơn, ổn định hơn. Bên cạnh đó, vấn đề nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh luôn phải được thấu suốt trong toàn bộ quá trình sử lý và sử dụng nguồn vốn huy động.

Ba mục tiêu trên phải được thực hiện đồng thời, tuy nhiên tùy từng tình hình cụ thể mà nhấn mạnh mục tiêu này hay mục tiêu khác. Đây chính là sự linh hoạt trong quản lý nguồn vốn, sự linh hoạt này sẽ giúp ngân hàng đạt được hiệu quả tối ưu trong hoạt động kinh doanh.

1.2.3.3. Các nguyên tắc quản trị nguồn vốn

a. Tuân thủ pháp luật trong hoạt động huy động vốn

- Không che giấu các khoản tiền bất thường (chống rửa tiền).
- Giữ bí mật tài khoản và hoạt động trên tài khoản của khách hàng.
- Tham gia bảo hiểm tiền gửi theo quy định
- Hoàn trả gốc và lãi cho khách hàng theo thời hạn đã cam kết.
- Không được cạnh tranh bất hợp pháp (thông tin giả, đầu cơ...)

b. Thỏa mãn được yêu cầu kinh doanh với chi phí thấp nhất và hiệu quả cao nhất (đa dạng hóa hình thức trả lãi...) Yêu cầu kinh doanh trong hoạt động kinh doanh tiền tệ của NHTM là đảm bảo kinh doanh ổn định liên tục và tăng trưởng hợp lý với hiệu quả cao nhất. Để đáp ứng yêu cầu này trước hết phải đảm bảo huy động nguồn vốn một cách ổn định cả về dư lượng và kì hạn, chỉ có như vậy kinh doanh mới phát triển bình thường.

c. Phải đáp ứng kịp thời nhu cầu thanh khoản. Nhu cầu thanh khoản là nhu cầu rút tiền mặt của khách hàng và các nhu cầu thanh khoản khác để thỏa mãn các giao dịch thanh toán. Nhu cầu thanh khoản phát sinh một cách thường xuyên, hàng ngày vì vậy nó luôn tạo áp lực rất lớn cho các ngân hàng. Ngân hàng nào không đáp ứng được nhu cầu thanh khoản , ngân hàng đó sẽ mất niềm tin đối với khách hàng, uy tín và thương hiệu của ngân hàng này sẽ bị giảm sút nghiêm

trọng, nguy cơ xảy ra sụt giảm nguồn vốn là điều khó tránh khỏi. Đáp ứng nhu cầu thanh khoản là vấn đề sống còn và phải được nghiên cứu hàng đầu trong quản trị kinh doanh nói chung và quản trị nguồn vốn nói riêng.

d. *Ngăn chặn sự sụt giảm bất thường về nguồn vốn.* Đây là mục tiêu tuy ít quan trọng trong quản trị nguồn vốn vì sự sụt giảm bất thường về nguồn vốn có tần suất xuất hiện rất thấp, và chỉ xảy ra khi có những biến cố đặc biệt. Tuy nhiên trong quản trị nguồn vốn cần xem đây là một mục tiêu, để có những giải pháp khi có sự cố xảy ra.

1.3. Phân loại nguồn vốn huy động

Nguồn vốn huy động của ngân hàng gồm các khoản như nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân (tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm); phát hành chứng chỉ tiền gửi, giấy tờ có giá; vay vốn của các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước; vay vốn ngắn hạn của NHNN.

1.3.1. Tiền gửi

Tiền gửi là bộ phận nguồn vốn chủ yếu của bất kỳ một NHTM nào. Tiền gửi là tài sản bằng tiền mà khách hàng kí thác tại NHTM. Tiền gửi là nguồn vốn huy động từ bên ngoài đầu tiên và quan trọng nhất đối với mỗi NHTM. Trong cơ cấu vốn của các ngân hàng, tiền gửi luôn chiếm tỷ trọng lớn và có nhiều ảnh hưởng nhất tới các hoạt động của ngân hàng. Vì thế để gia tăng tiền gửi trong môi trường cạnh tranh và để có được nguồn tiền gửi chất lượng ngày càng cao thì các ngân hàng đã đưa ra nhiều hình thức huy động khác nhau. Mỗi công cụ huy động tiền gửi mà các ngân hàng đưa ra đều có những đặc điểm riêng nhằm làm cho chúng phù hợp hơn với nhu cầu thanh toán của khách hàng trong việc tiết kiệm và thực hiện thanh toán. Tiền gửi được phân biệt thành các loại sau:

1.3.1.1 Tiền gửi không kỳ hạn

Tiền gửi không kỳ hạn (còn được gọi là tiền gửi giao dịch hoặc tiền gửi thanh toán) là loại tiền gửi mà người gửi tiền được quyền rút ra bất kỳ lúc nào trong thời gian ngân hàng làm việc. Tiền gửi không kỳ hạn bao gồm:

- Tiền gửi của các tổ chức kinh tế
- Tiền gửi của cá nhân
- Tiền gửi của các đoàn thể xã hội

Chủ tài khoản tiền gửi không kì hạn gửi tiền vào ngân hàng không nhằm mục đích thu lãi, mà để phục vụ cho nhu cầu giao dịch thanh toán. Chính vì vậy ngân hàng nào cung cấp dịch vụ ngân quỹ và thanh toán tốt nhất sẽ có điều kiện để thu hút nguồn vốn này nhiều hơn. Tiền gửi không kì hạn có mức lãi suất thấp, vì vậy đây là nguồn vốn kinh doanh mang lại hiệu quả cao cho ngân hàng, tuy nhiên do tính chất không kì hạn nên nguồn vốn này thường xuyên biến động theo diễn biến của tình hình kinh tế tài chính. Nói cách khác, nguồn vốn tiền gửi không kì hạn có mức độ rủi ro thanh khoản rất cao, cần lưu ý khi khai thác và sử dụng nguồn vốn này tại các ngân hàng.

1.3.1.2. Tiền gửi vãng lai

Tiền gửi vãng lai cũng là loại tiền gửi không kì hạn, chủ tài khoản cũng được sử dụng để giao dịch thanh toán như tài khoản tiền gửi không kì hạn. Tuy nhiên, hai loại tiền gửi này có sự khác biệt: Đối với tài khoản tiền gửi thanh toán, chủ tài khoản chỉ được quyền thanh toán trong phạm vi số dư tài khoản tiền gửi. Còn đối với tài khoản tiền gửi vãng lai, chủ tài khoản có thể thực hiện thanh toán vượt quá số dư tài khoản tiền gửi của mình thông qua kĩ thuật cho vay thấu chi (Overdraft). Đây chính là lợi ích đối với chủ tài khoản tiền gửi vãng lai. Để mở được tài khoản tiền gửi vãng lai, khách hàng phải có uy tín trong giao dịch thanh toán, được ngân hàng tin tưởng thông qua hoạt động thực tế.

Tài khoản vãng lai là công cụ có tính chất cổ điển và riêng có của ngân hàng. Thông qua tài khoản vãng lai, ngân hàng vừa đẩy mạnh huy động vốn không kì hạn từ các doanh nghiệp, từ các cán bộ công nhân viên, đồng thời mở rộng cho vay đối với các đối tượng này, đặc biệt đối với cá nhân. Nhiều ngân hàng đã mạnh dạn cho vay thấu chi với hạn mức cao hơn nhiều lần so với thu nhập bình quân của các đối tượng mà mức độ rủi ro rất thấp, thậm chí không có rủi ro.

Tài khoản vãng lai dựa trên hợp đồng tài khoản vãng lai giữa ngân hàng và khách hàng. Trong đó hai bên thỏa thuận về hạn mức cho vay, thời hạn, lãi suất, các hình thức đảm bảo như tài sản thế chấp, cầm cố... Tuy nhiên tài khoản vãng lai phần lớn đều được các ngân hàng không yêu cầu phải có đảm bảo. Sự tin tưởng lẫn nhau là cơ sở cho việc mở và sử dụng tài khoản vãng lai.

1.3.1.3. Tiền gửi có kì hạn

Tiền gửi có kì hạn còn gọi là tiền gửi định kì. Tiền gửi có kì hạn là loại tiền gửi có sự thỏa thuận về thời gian rút tiền. Về nguyên tắc, người gửi chỉ có thể rút tiền theo thời hạn đã thỏa thuận, nhưng trên thực tế để thu hút loại tiền gửi này với kì hạn dài, các ngân hàng thường cho phép rút tiền trước thời hạn nhưng khách hàng chỉ được hưởng lãi suất không kì hạn hoặc hưởng mức lãi suất tương ứng theo kì hạn nhất định do ngân hàng quy định. Đối với loại tiền gửi này người gửi được ngân hàng cung cấp một sổ tiền gửi, trong đó ghi rõ kì hạn gửi và lãi suất. Người gửi tiền gửi định kì nhằm mục đích hưởng lãi và không được sử dụng tài khoản này để giao dịch, thanh toán.

Nguồn vốn này có độ ổn định cao, ngân hàng chủ động trong quá trình sử dụng để cho vay trung hạn, dài hạn. Lãi suất cao và hấp dẫn là công cụ để các ngân hàng khai thác nguồn vốn này. Vì vậy để có thể thu hút nhiều hơn loại tiền gửi này, các ngân hàng thường đưa ra nhiều loại kì hạn khác nhau phù hợp với thời gian vốn nhàn rỗi ở các đơn vị, mỗi kì hạn có một mức lãi suất tương ứng theo nguyên tắc kì hạn càng dài lãi suất càng cao.

1.3.1.4. Tiền gửi của các tổ chức tín dụng

Giữa các ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác thường xuyên có mối liên hệ với nhau về nhiều mặt trong hoạt động kinh doanh. Các ngân hàng đều gửi một lượng tiền ở các ngân hàng khác nhằm mục đích tạo sự thuận tiện cho việc thanh toán hộ, chuyển khoản hay mua bán, giao dịch khác... Lượng tiền gửi này thường không lớn, biến động nhỏ nên ít ảnh hưởng tới nguồn vốn của ngân hàng.

1.3.2 Phát hành chứng từ có giá

Đây là nguồn vốn mà các NHTM có được thông qua phát hành các giấy tờ có giá như kì phiếu ngân hàng, trái phiếu ngân hàng, chứng chỉ tiền gửi...

Đối tượng mua kì phiếu, trái phiếu ngân hàng và chứng chỉ tiền gửi là các tổ chức, cá nhân. Ngoài việc dùng số vốn nhàn rỗi hay phần thu nhập tạm thời chưa sử dụng đến để mua, trên thực tế đây còn là một kênh đầu tư của người có vốn trong xã hội khi họ không có khả năng và cơ hội đầu tư trực tiếp. Các kì phiếu, trái phiếu này có khả năng chuyển đổi dễ dàng ra tiền khi cần thiết bằng cách bán, chuyển nhượng trên thị trường vốn hoặc chiết khấu tại ngân hàng.

Với việc phát hành giấy tờ có giá để huy động vốn, ngân hàng có khả năng tập trung một khối lượng vốn lớn trong thời gian ngắn và hoàn toàn chủ động sử dụng. Hình thức này thường được thực hiện khi ngân hàng đã tiếp nhận được những dự án vay vốn lớn với thời hạn giải ngân nhanh của khách hàng, hay sau khi đã cân đối giữa nguồn vốn và sử dụng vốn trong toàn hệ thống mà vẫn còn thiếu và được sự đồng ý của Thống đốc ngân hàng Nhà nước.

1.3.2.1. Phát hành chứng chỉ tiền gửi hoặc kì phiếu ngân hàng

- Phát hành Chứng chỉ tiền gửi có kì hạn (Certificates of Fixed Deposit): Đây là những giấy tờ chứng nhận đã gửi tiền vào ngân hàng và hưởng với lãi suất cố định.
- Phát hành Kì phiếu ngân hàng (Time Bill of Bank): Kì phiếu ngân hàng là giấy nhận nợ có kì hạn do ngân hàng phát hành, theo đó ngân hàng cam kết trả tiền (vốn và lãi) cho người mua kì phiếu khi đến hạn.
- Phát hành Chứng chỉ tiết kiệm (Certificates of Savings): Chứng chỉ tiết kiệm xác nhận số tiền tiết kiệm mà khách hàng gửi vào ngân hàng với thời hạn xác định và được hưởng lãi suất ghi trên chứng chỉ.

Những công cụ nói trên giúp các ngân hàng huy động vốn có kì hạn theo những mục đích được xác định.

1.3.2.2 Phát hành trái phiếu ngân hàng (Bank Bond)

Trong trường hợp cần huy động một khối lượng vốn lớn, thời hạn dài để đáp ứng yêu cầu đầu tư, các ngân hàng có thể xin phép phát hành trái phiếu. Trái phiếu ngân hàng có thể là trái phiếu chuyển đổi hoặc trái phiếu không chuyển đổi. Trái phiếu ngân hàng thường có mệnh giá lớn 100.000VNĐ, 200.000 VNĐ, 500.000 VNĐ, 1.000.000 VNĐ và bội số của 1.000.000, có lãi suất cố định hoặc thả nổi, có thể trả lãi khi đáo hạn, trả lãi định kỳ hoặc trả lãi trước.

1.3.3 Vốn đi vay

Trong quá trình kinh doanh của các NHTM luôn có tình trạng tạm thời thiếu hay thừa vốn, đó là khi huy động vốn nhưng chưa cho vay hết, hay khi khách hàng có nhu cầu vay lớn nhưng lại không đủ, hoặc người gửi rút tiền trước thời hạn trong khi đó vốn cho vay chưa đến lúc thu hồi. Khi đó các NHTM có thể gửi vào các tổ chức tín dụng khác để hưởng lãi vay, hay đi vay vốn để tận dụng cơ hội kinh doanh, hoặc đảm bảo khả năng thanh toán. Ngân hàng có thể vay từ NHNN, vay từ các tổ chức tín dụng khác hoặc vay trên thị trường vốn...Nguồn vốn vay chỉ chiếm tỷ trọng vừa phải trong kết cấu nguồn song nó rất cần thiết và quan trọng đối với các ngân hàng.

1.3.3.1.Vốn vay của ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước là ngân hàng của ngân hàng và là ngân hàng cho vay cuối cùng của nền kinh tế. Vì vậy, các NHTM có thể được NHNN cho vay vốn khi cần thiết. Ở Việt Nam hiện nay Ngân hàng nhà nước cho các NHTM vay vốn ngắn hạn dưới các hình thức sau:

- Chiết khấu, tái chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác.
- Cho vay có đảm bảo bằng cầm cố thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác.

Ngoài ra NHNN còn cho NHTM vay bổ sung vốn thiếu hụt trong thanh toán bù trừ. Trong trường hợp đặc biệt, khi được Thủ tướng Chính phủ chấp thuận,

NHNN còn cho vay đối với các NHTM tạm thời mất khả năng chi trả có nguy cơ gây mất an toàn cho toàn hệ thống.

Vốn vay của NHNN và vốn vay của các tổ chức tín dụng thường chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn kinh doanh của NHTM, cho nên ngoài tác dụng góp phần gia tăng nguồn vốn, mở rộng kinh doanh của ngân hàng, nó còn có ý nghĩa trong việc đảm bảo khả năng thanh toán thường xuyên và nâng cao hiệu suất sử dụng vốn của NHTM.

1.3.3.2. Vay vốn của các tổ chức tín dụng khác

Khi vay tiền từ NHNN để đáp ứng thiếu hụt dự trữ hay chi trả cấp bách quá khó khăn (lãi suất chiết khấu cao, điều kiện vay mượn chặt chẽ..) các NHTM thường vay mượn lẫn nhau trên thị trường liên ngân hàng. Quá trình vay mượn này rất đơn giản. Ngân hàng vay chỉ cần liên hệ trực tiếp với ngân hàng cho vay hoặc thông qua ngân hàng NHNN. Khoản vay có thể không cần bảo đảm hoặc được bảo đảm bằng các chứng khoán của kho bạc. Thông thường, các ngân hàng đang có dự trữ vượt yêu cầu do có kết dư gia tăng bất ngờ về các khoản tiền huy động hoặc giảm cho vay sẽ sẵn lòng cho các ngân hàng khác vay để tìm kiếm lãi suất cao hơn. Ngược lại, các ngân hàng đang thiếu hụt dự trữ có nhu cầu vay mượn tức thời để đảm bảo thanh khoản. Việc vay mượn giữa các ngân hàng là hoạt động thường xuyên và là một kênh huy động vốn tốt cho các ngân hàng trong những trường hợp khẩn cấp.

Hầu hết các NHTM được tổ chức thành hệ thống gồm nhiều chi nhánh và hạch toán kinh doanh toàn ngành, thực hiện điều chuyển vốn giữa các chi nhánh qua hội sở chính, khi thừa vốn các chi nhánh điều chuyển về hội sở chính, khi thiếu vốn các chi nhánh điều chuyển về hội sở chính. Vì vậy việc vay vốn của tổ chức tín dụng khác trong và ngoài nước thường chỉ thực hiện ở ngân hàng trung ương của từng hệ thống.

1.3.4. Nguồn vốn khác

Bên cạnh các nguồn vốn nêu trên, trong quá trình hoạt động các NHTM còn có thể tạo lập vốn cho mình từ nhiều nguồn khác:

Vốn trong thanh toán: Vốn trong thanh toán là số vốn có được do ngân hàng làm trung gian thanh toán trong nền kinh tế.

Cụ thể:

- + Số vốn trong thời gian đã trích khỏi tài khoản của người trả nhưng chưa chuyển vào tài khoản của người hưởng do phải luân chuyển, xử lý chứng từ thanh toán.
- + Số vốn trong thời gian khách hàng lưu kí tại ngân hàng nhưng chưa thanh toán trong một số hình thức thanh toán như séc bảo chi, thư tín dụng, thẻ thanh toán kí quỹ...

Khi công nghệ thanh toán của ngân hàng ngày càng hiện đại, quy trình, thủ tục thanh toán được cải tiến thì thời gian của mỗi khoản thanh toán giảm đi đáng kể, do đó vốn mà ngân hàng có được trong mỗi khoản thanh toán cũng giảm. Nhưng do ngày càng nhiều khách hàng mở tài khoản và khoản thanh toán được thực hiện qua ngân hàng ngày càng tăng, làm cho số vốn này có điều kiện gia tăng.

Vốn ủy thác đầu tư, tài trợ của chính phủ hoặc của các tổ chức trong và ngoài nước cho các chương trình, dự án phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội. Đây là nguồn vốn mà ngân hàng có được do làm đại lí nhận ủy thác của các tổ chức trong và ngoài nước để thực hiện đầu tư cho những chương trình, dự án. Trong thời gian vốn đã được ngân hàng tiếp nhận nhưng chưa giải ngân hết theo kế hoạch, hoặc vốn cho vay đã thu hồi về nhưng chưa đến hạn chuyển lại cho chủ đầu tư, ngân hàng có được một số vốn để kinh doanh. Mặt khác khi thực hiện nghiệp vụ này ngân hàng sẽ được hưởng hoa hồng phí.

Các nguồn vốn khác của ngân hàng có thể không nhiều, thời gian sử dụng đôi khi rất ngắn, nhưng điều đáng quan tâm là nguồn vốn này ngân hàng không

phải tốn kém chi phí huy động nhưng lại có điều kiện phát triển các nghiệp vụ và dịch vụ ngân hàng khác, phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nguồn vốn

Trong nền kinh tế, các NHTM vừa đóng vai trò là một nơi tập trung vốn, vừa là nơi phân phối vốn trong xã hội, vì vậy mà hoạt động huy động vốn của NHTM không tồn tại một cách độc lập, mà nó luôn có quan hệ chặt chẽ với các yếu tố khác. Có thể nói hoạt động huy động vốn của NHTM, chịu sự tác động của rất nhiều những yếu tố chủ quan và khách quan khác nhau, các yếu tố này đều trực tiếp, hoặc gián tiếp đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

1.4.1. Nhân tố chủ quan

1.4.1.1. Lãi suất

Nhân tố tác động mạnh mẽ nhất đến quy mô nguồn vốn huy động chính là lãi suất đầu vào. Trong quản trị nguồn vốn, các nhà quản lý đều gặp khó khăn lớn trong việc định giá nguồn vốn huy động tiền gửi, sao cho vừa huy động được nhiều vốn để mở rộng quy mô, vừa phải tiết kiệm được chi phí một cách hợp lý nhất. Đây là một bài toán khó cho công tác huy động vốn trong NHTM. Nguồn vốn huy động chiếm tỷ trọng từ 70 % đến 90% tổng nguồn vốn của ngân hàng, vì vậy chỉ cần một sự thay đổi nhỏ trong lãi suất huy động không những làm ảnh hưởng mạnh đến chi phí kinh doanh, mà còn ảnh hưởng mạnh đến khả năng huy động vốn của ngân hàng. Nếu gia tăng lãi suất để thu hút và duy trì sự ổn định lượng tiền gửi của khách hàng thì có thể làm gia tăng chi phí, giảm thu nhập tiềm năng của ngân hàng. Ngược lại nếu ngân hàng cắt giảm lãi suất để tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả kinh doanh, thì lượng tiền gửi chắc chắn sẽ bị sụt giảm. Để giải quyết mâu thuẫn này, trong điều kiện cạnh tranh gay gắt, buộc các ngân hàng luôn phải duy trì lãi suất tiền gửi cạnh tranh để thu hút nguồn vốn tiền gửi không chỉ với các ngân hàng khác mà còn với các tổ chức tiết kiệm, với các công cụ của thị trường vốn như trái phiếu, kì phiếu, cổ phiếu. Sự cạnh tranh bằng lãi suất đầu vào sẽ làm cho mặt bằng lãi suất tăng lên. Đây là điều bất lợi cho sự phát triển của nền kinh tế. Để khắc phục tình trạng bất lợi này, NHNN

cần có cơ chế tác động trực tiếp hoặc gián tiếp để giữ cho mặt bằng lãi suất ở mức hợp lí nhất.

1.4.1.2. Chất lượng dịch vụ của ngân hàng

Chất lượng dịch vụ của ngân hàng phụ thuộc vào những yếu tố sau: Cơ sở hạ tầng kỹ thuật, mạng lưới hoạt động, sự đa dạng và tiện ích của sản phẩm dịch vụ và chất lượng đội ngũ nhân viên của ngân hàng.

Cơ sở hạ tầng kỹ thuật: Một ngân hàng muốn phát triển mặt chất lượng, chắc chắn phải có đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật và mạng lưới phục vụ. Ngân hàng nào có trụ sở khang trang, bề thế, hiện đại, tiện ích, chiếm giữ các vị trí địa lí đắc địa và thuận tiện chắc chắn sẽ tạo ấn tượng mạnh đối với khách hàng, nhờ đó có thể gia tăng vốn huy động mà không phải tăng lãi suất quá cao.

Mạng lưới hoạt động: Với những ngân hàng sát địa bàn dân cư hoặc gần với những trung tâm thương mại thì sẽ có thuận lợi khi thu hút vốn. Lẽ tự nhiên, khi dân chúng có tiền nhàn rỗi họ sẽ đến các chi nhánh ngân hàng gần nhà mình nhất để gửi, như thế vừa tiết kiệm thời gian đi lại vừa đảm bảo an toàn cho số tiền của họ. Ngày nay, các ngân hàng đều cố gắng mở thật nhiều chi nhánh để thu hút tiền gửi của người dân cũng như đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh khác. Với một mạng lưới chi nhánh rộng trải khắp đất nước, đến cả những vùng sâu vùng xa, các ngân hàng sẽ có điều kiện cấp các dịch vụ của mình cho người dân một cách chu đáo và tiện lợi nhất. Tuy nhiên để mở thêm nhiều chi nhánh thì các ngân hàng phải cân nhắc về khả năng vốn, khách hàng mục tiêu, địa điểm hoạt động và các yếu tố khác để tránh rơi vào tình trạng mất khả năng quản lý, kinh doanh không hiệu quả.

Sự đa dạng và tiện ích của sản phẩm dịch vụ: Các ngân hàng có dịch vụ tốt và đa dạng như dịch vụ điện tử Internet banking, Home banking, Mobile banking, Phone banking, đều đòi hỏi phải có đầu tư lớn để phát triển công nghệ ngân hàng tiên tiến. Sự phát triển của công nghệ điện tử và tin học sẽ là trợ thủ rất lớn cho ngân hàng phát triển nếu có sự đầu tư thỏa đáng. Công nghệ thông tin

giữ một vai trò không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Hoạt động ngân hàng luôn gắn liền với công nghệ thông tin ở hầu hết các nghiệp vụ từ việc nhận, nhập tiền gửi, hay thanh toán qua tài khoản khách hàng đến việc cho vay, đầu tư trên thị trường tài chính. Hệ thống công nghệ và thông tin càng hiện đại thì càng phục vụ hữu ích cho các hoạt động kinh doanh của ngân hàng, giúp ngân hàng tiết kiệm thời gian, chi phí trong việc tìm kiếm, quản lý thông tin về khách hàng, thị trường cũng như toàn bộ ngân hàng. Đồng thời một hệ thống công nghệ và thông tin tốt cũng giúp cho việc triển khai các kế hoạch chiến lược huy động vốn của ngân hàng có hiệu quả tốt nhất, đồng thời sẽ gây được ấn tượng tốt đẹp với khách hàng.

Chất lượng đội ngũ nhân viên của ngân hàng: Chất lượng đội ngũ nhân viên của ngân hàng có vị trí quan trọng trong việc phát triển quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng. Với đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp, khách hàng sẽ cảm thấy yên tâm hơn khi nhận được những lời khuyên nhủ và sự hướng dẫn của họ, và vì thế mà hình ảnh của ngân hàng sẽ có sức sống lâu dài hơn trong lòng khách hàng.

+ Về trình độ nghiệp vụ: Trình độ nghiệp vụ của cán bộ ngân hàng cao thì trong quá trình hoạt động kinh doanh, mọi thao tác nghiệp vụ đều được thực hiện nhanh chóng chính xác và có hiệu quả, từ đó ngân hàng có điều kiện mở rộng kinh doanh, giảm thấp chi phí hoạt động và thu hút được nhiều khách hàng.

+ Thái độ phục vụ khách hàng: Đây là yếu tố tác động trực tiếp đến tâm lý cũng như tình cảm của người gửi tiền. Nếu các nhân viên ngân hàng luôn cởi mở nhiệt tình trong giao dịch với khách hàng, luôn tạo điều kiện tốt cho khách hàng thì sẽ gây được thiện cảm và uy tín đối với họ, sẽ ngày càng có nhiều khách hàng đến giao dịch, gửi tiền tại ngân hàng hơn.

1.4.1.3. Chính sách khách hàng

Trong thực tiễn hoạt động kinh doanh ngân hàng, ngân hàng nào có chính sách khách hàng đúng đắn, ngân hàng đó sẽ thành công trong cả huy động vốn

và cho vay. Chính sách khách hàng liên quan đến nguồn vốn, cần đặt khách hàng lên trên hết, tư tưởng coi khách hàng là Thượng đế cần được quán triệt sâu rộng trong mọi hoạt động của ngân hàng.

Trong công tác khách hàng, Ngân hàng thường chia khách hàng ra làm nhiều loại để có cách thức đối xử phù hợp. Với những khách hàng lâu năm giao dịch thường xuyên, có số dư tiền gửi lớn, được ngân hàng tín nhiệm, thì ngân hàng sẽ có một chính sách ưu đãi về lãi suất, kỳ hạn của món vay, cũng như thực hiện việc xét thưởng đối tác, có như vậy ngân hàng mới có khả năng thu hút khách hàng và tăng nhanh khả năng hoạt động vốn của mình. Để xây dựng được chiến lược khách hàng đúng đắn thì ngân hàng cần tìm hiểu động cơ thói quen mong muốn của người gửi tiền, thậm chí từng đối tượng khách hàng thông qua phân tích lợi ích của khách hàng. Trên cơ sở thông tin của khách hàng ngân hàng có thể đưa ra một hệ thống chính sách và biện pháp để có được quy mô và chất lượng nguồn vốn mong muốn. Hệ thống chính sách có thể gồm:

- Chính sách về giá cả lãi suất tiền gửi: tỷ lệ hoa hồng, chi phí dịch vụ hay còn gọi là chính sách giá cả các sản phẩm và dịch vụ tài chính.
- Chính sách trong phục vụ giao tiếp.

1.4.2. Các nhân tố khách quan

Các nhân tố khách quan thường tác động trên diện rộng bao trùm toàn hệ thống ngân hàng. Nhân tố này bao gồm: Chính sách chỉ đạo của NHNN, hoạt động kinh tế xã hội, sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường vốn... Tuy có tác động trên diện rộng, nhưng ngân hàng nào có nhận định và đánh giá đúng tình hình, dự báo sát thực sẽ tác động tích cực đến huy động vốn của ngân hàng

1.4.2.1 Chính sách chỉ đạo của ngân hàng Nhà nước.

NHNN ban hành các chính sách chỉ đạo về hoạt động nhằm đảm bảo các NHTM hoạt động theo đúng định hướng của nó, phù hợp và thúc đẩy sự phát triển kinh tế của đất nước. Các chính sách của NHNN thay đổi theo từng thời kì, tùy thuộc vào chính sách kinh tế chung của nhà nước và sự phát triển của thị trường tài chính. Để kiểm soát việc huy động vốn của các NHTM, NHNN có các quy định về tỷ lệ dự trữ bắt buộc, lãi suất chiết khấu... Tất cả những quy

định, chính sách này được áp dụng cho tất cả các NHTM nên ảnh hưởng của chúng tới mỗi ngân hàng là rất khác nhau. Cụ thể:

- *Tỷ lệ dự trữ bắt buộc*: Các NHTM vừa phải đảm bảo tỷ lệ dự trữ theo yêu cầu của NHNN vừa phải đáp ứng nhu cầu cho vay nên tỷ lệ dự trữ bắt buộc cao sẽ khiến các ngân hàng gặp khó khăn trong việc huy động vốn để cho vay. Khi đó chi phí huy động vốn của các NHTM sẽ phải cao hơn để thu hút càng nhiều vốn càng tốt, đồng thời vốn huy động để cho vay sẽ nhỏ hơn. Các ngân hàng nhỏ, vốn ít, khả năng huy động hạn chế thì tỷ lệ dự trữ cao sẽ trở thành một gánh nặng khó giải quyết.

- *Lãi suất chiết khấu*: NHNN thực hiện tái chiết khấu vốn để cung ứng tiền ra lưu thông bằng biện pháp tái chiết khấu. Nếu chính sách tiền tệ nhằm chống lạm phát thì lúc đó NHNN cung ứng tiền ra lưu thông với lãi suất chiết khấu cao. Và như vậy, nguồn vốn vay từ NHNN của các NHTM sẽ bị hạn chế. Khi đó, các ngân hàng muốn tăng lượng vốn huy động sẽ phải tìm cách huy động từ các nguồn khác chứ không nên trông chờ vào việc đi vay NHNN.

1.4.2.2 Hoạt động kinh tế, xã hội của đất nước

Hoạt động của các NHTM nằm trong hoạt động kinh tế chung của đất nước nên dĩ nhiên chịu sự ảnh hưởng mạnh mẽ từ sự tăng trưởng hay suy thoái của nền kinh tế. Khi nền kinh tế vào thời kì tăng trưởng, sản xuất phát triển tạo điều kiện tích lũy nhiều hơn, do đó tạo môi trường cho việc thu hút vốn của ngân hàng thuận lợi hơn. Mặt khác, nó cũng tạo ra môi trường đầu tư thuận lợi cho ngân hàng, từ đó ngân hàng phải tìm biện pháp để huy động vốn sao cho có hiệu quả thiết thực cho hoạt động kinh doanh của mình. Khi môi trường đầu tư mở rộng thì thu nhập của ngân hàng không ngừng phát triển, tạo tiền đề cho việc mở rộng vốn tự có của ngân hàng. Khi nền kinh tế suy thoái, lạm phát tăng làm thu nhập của người dân giảm khiến cho họ không muốn gửi tiền vào ngân hàng mà chuyển sang tích lũy bằng các tài sản khác như: vàng, ngoại tệ mạnh... Lượng tiền gửi của ngân hàng sẽ sụt giảm cùng với việc môi trường đầu tư của

ngân hàng bị thu hẹp do các doanh nghiệp không muốn vay vốn để mở rộng sản xuất kinh doanh trong điều kiện sản xuất thua lỗ.

Lạm phát làm giảm sức mua của đồng tiền. Lạm phát tác động tiêu cực đến tình hình huy động vốn của ngân hàng. Nó làm xói mòn sức mua lên mỗi đơn vị tiền tệ. Ngân hàng chỉ có thể khắc phục tác động này bằng cách duy trì một mức lãi suất thực dương hoặc đảm bảo bằng giá trị hiện vật.

Sự ổn định về chính trị có tác động rất lớn vào tâm lý và niềm tin của người gửi tiền. Nếu chính trị quốc gia ổn định, người dân sẽ tin tưởng gửi tiền vào hệ thống ngân hàng nhiều hơn. Ngân hàng sẽ là cầu nối hữu hiệu giữa tiết kiệm và đầu tư.

Môi trường kinh tế được hiểu là các yếu tố như tốc độ tăng trưởng kinh tế, thu nhập quốc dân, tỉ lệ thất nghiệp, lạm phát... có ảnh hưởng rất lớn tới nguồn tiền gửi tại các NHTM. Môi trường kinh tế ổn định thì nguồn tiền gửi tại các ngân hàng sẽ tăng cao. Ngược lại, nếu môi trường kinh tế không ổn định thì các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội sẽ chuyển thành các dạng đầu tư khác có giá trị bền vững và ổn định hơn như: vàng, nhà đất

1.4.2.3 Sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường vốn

Trong quá trình thu hút vốn, các ngân hàng luôn phải đối mặt với sự cạnh tranh không những của các ngân hàng trong ngành mà còn của các tổ chức tài chính khác. Sản phẩm tiền gửi của ngân hàng để bắt chước đòi hỏi các ngân hàng phải rất cố gắng trong việc đưa thêm những tiện ích vào sản phẩm cũng như triển khai những chương trình huy động vốn hấp dẫn nhằm thu hút được khách hàng. Bên cạnh đó, các ngân hàng còn bị cạnh tranh bởi các tổ chức tài chính khác như : Các công ty tài chính, quỹ đầu tư, công ty bảo hiểm... Các tổ chức này tuy không có chức năng nhận tiền gửi như ngân hàng song lại có nhiều dịch vụ phong phú thu hút tiền đầu tư của người dân và các doanh nghiệp. Ngày nay, sự phát triển mạnh mẽ của thị trường chứng khoán lại càng khiến cho thị trường vốn của các ngân hàng thu hẹp lại, tạo nên sự cạnh tranh gay gắt trong

việc thu hút vốn. Do vậy để có thể thu hút được những nguồn vốn có chất lượng, các ngân hàng phải không ngừng đa dạng hoá các sản phẩm huy động vốn và nâng cao chất lượng phục vụ để thu hút và thoả mãn nhu cầu khách hàng.

1.4.2.4 Tâm lí, thói quen của người tiêu dùng

Môi trường văn hóa là các yếu tố quyết định đến các tập quán sinh hoạt và thói quen sử dụng tiền của người dân. Tùy theo đặc trưng văn hóa của mỗi quốc gia người dân có tiền nhàn rỗi sẽ quyết định hình thức giữ tiền ở nhà hay, gửi vào ngân hàng hay đầu tư vào lĩnh vực khác. Ở các nước phát triển, việc thanh toán không dùng tiền mặt và các dịch vụ tiện ích khác của ngân hàng đã khá quen thuộc, nhưng ở những nước đang phát triển như Việt Nam, người dân có thói quen giữ tiền hoặc tích trữ dưới dạng vàng hoặc ngoại tệ mạnh... làm cho lượng vốn được thu hút vào ngân hàng còn hạn chế.

Mức thu nhập và chu kì chi tiêu của người dân cũng là những yếu tố trực tiếp tác động đến lượng tiền gửi vào ngân hàng. Nhìn chung thu nhập của người dân càng cao; nhu cầu đầu tư và giao dịch của họ tăng lên tương đối so với nhu cầu tiêu dùng thì nhu cầu mở tài khoản cũng như gửi tiền vào ngân hàng sẽ tăng lên. Chu kì chi tiêu ảnh hưởng tới quy mô và tính ổn định của nguồn tiền. Vào những dịp nghỉ lễ trong năm, nguồn tiền tiết kiệm cũng như tiền gửi của doanh nghiệp có xu hướng giảm sút, đặc biệt là trong điều kiện thanh toán bằng tiền mặt còn phổ biến.

Có thể nói đây không phải yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng tới hiệu quả huy động vốn của ngân hàng những lại có giá trị ở chỗ nó khiến cho gần hết tiền nhàn rỗi trong dân cư được luân chuyển vào ngân hàng

1.5. Các phương pháp quản lý nguồn vốn

1.5.1. Thực hiện các biện pháp đồng bộ để khơi tăng nguồn vốn ngân hàng

1.5.1.1. Biện pháp kinh tế

Biện pháp kinh tế được coi là biện pháp quan trọng hàng đầu để gia tăng

nguồn vốn huy động. Đây là biện pháp cho phép ngân hàng sử dụng các đòn bẩy kinh tế như lãi suất và công cụ khác để có thể gia tăng nguồn vốn huy động. Biện pháp này linh hoạt, nhạy bén có thể giúp ngân hàng đáp ứng nhu cầu vốn trong trường hợp cần thiết, cấp bách. Tuy nhiên, nếu sử dụng chính sách này không đúng sẽ gây ra những tổn hại cho ngân hàng, gia tăng chi phí.

1.5.1.2. Biện pháp kỹ thuật

Đây là biện pháp được sử dụng trong lâu dài, mang tính chiến lược, mang lại hiệu quả trong ngắn và dài hạn. Biện pháp này bao gồm các nội dung sau:

- Cải tiến, nâng cấp máy móc thiết bị nhằm đảm bảo cho việc thanh toán được nhanh chóng, chính xác.
- Đa dạng các sản phẩm huy động.
- Hoàn thiện và phát triển mạng lưới huy động (mạng lưới này sử dụng con người làm hạt nhân; gồm các chi nhánh, phòng giao dịch, máy ATM, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng...).

1.5.1.3. Biện pháp tâm lý

Biện pháp tâm lý là biện pháp tác động vào tâm lý, tình cảm khách hàng nhằm tạo lập và duy trì mối quan hệ tốt đẹp, lâu dài giữa ngân hàng và khách hàng. Biện pháp này bao gồm:

- Tuyên truyền, quảng bá về sản phẩm, hình ảnh ngân hàng. Từ đó nâng cao uy tín, bề thế và hình ảnh ngân hàng trong mắt khách hàng. Hình ảnh và thương hiệu mạnh mang lại niềm tin cho khách hàng khiến khách hàng không ngần ngại khi quyết định gửi tiền.
- Phát triển đội ngũ cán bộ vừa thành thạo về chuyên môn vừa nắm vững chủ trương chính sách và có khả năng giao tiếp, ứng xử tốt với khách hàng. Điều này tạo nên sự thoải mái cho khách hàng; và tạo nên **“điểm khác biệt”** so với các ngân hàng bạn.

1.5.2. Sử dụng các công cụ cơ bản để tìm kiếm nguồn vốn

Khi nhu cầu vốn phát sinh vượt quá khả năng thanh khoản, ngân hàng vay theo thứ tự sau:

- Vay qua đêm: thực hiện trong trường hợp qua ngày tiếp theo, ngân hàng sẽ có nguồn thu tương ứng.
- Vay tái cấp vốn của NHNN.
- Sử dụng các hợp đồng mua lại, chứng chỉ tiền gửi có mệnh giá lớn, vay Đôla châu Âu.

1.5.3. Đa dạng hoá các nguồn vốn huy động và tạo cơ cấu nguồn vốn sao cho phù hợp

Đối với các ngân hàng bán lẻ chủ yếu là cho vay ngắn hạn để bổ sung nhu cầu tiêu dùng, nhu cầu vốn lưu động của cá nhân, doanh nghiệp nên trong tổng nguồn vốn, tiền gửi không kỳ hạn phải chiếm tỷ trọng cao để đảm bảo chi phí huy động vốn thấp. Đối với các ngân hàng thương mại quy mô lớn thì chủ yếu cho vay trung và dài hạn nên đòi hỏi nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao là các loại tiền gửi định kỳ, tiền gửi có kỳ hạn.

1.5.4. Sử dụng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn

Để khuyến khích các ngân hàng thương mại mở rộng cho vay trung dài hạn, nhằm khuyến khích đầu tư, xây dựng các cơ sở sản xuất chế biến, khai thác tăng năng lực sản xuất, tăng khối lượng sản phẩm hàng hóa, dịch vụ cho nền kinh tế. Luật tổ chức tín dụng cho phép các ngân hàng thương mại được phép sử dụng một phần nguồn vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn. Trong từng thời kì và tùy theo tình hình thực tế mà Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định cụ thể tỷ lệ tối đa nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng cho vay trung và dài hạn. Nếu nguồn vốn huy động của ngân hàng thương mại, có tỉ trọng vốn huy động có kỳ hạn cao, nhu cầu vay trung và dài hạn không tăng thì tỉ lệ sử dụng nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn sẽ thấp, ngược lại tỉ lệ này sẽ được điều chỉnh tăng lên.

Hiện nay tỉ lệ tối đa của nguồn vốn ngắn hạn của tổ chức tín dụng được sử dụng để cho vay trung và dài hạn được quy định như sau:

- Đối với ngân hàng thương mại tỉ lệ tối đa là 40%
- Đối với các tổ chức tín dụng khác (công ty tài chính, Quỹ tín dụng nhân dân) tỉ lệ này là 30%

1.5.5. Thực hiện đầy đủ các nội dung cơ bản trong quản lý nguồn vốn

1.5.5.1. Xây dựng kế hoạch nguồn vốn

Các ngân hàng thương mại cần xây dựng kế hoạch nguồn vốn một cách đầy đủ chi tiết bao gồm: Số lượng, cơ cấu, tốc độ tăng trưởng nguồn vốn so với năm trước, các phương án huy động vốn, chính sách lãi suất, công cụ sử dụng.

Việc xây dựng kế hoạch nguồn vốn phải đảm bảo cân đối giữa nguồn vốn với sử dụng vốn và đảm bảo khả năng thanh toán, đảm bảo cân đối ở trạng thái động. Do đó khi lập kế hoạch nguồn vốn nhà quản trị phải xuất phát từ cơ cấu và quy mô tài sản Có để quyết định cơ cấu quy mô tài sản nợ, phù hợp với khả năng quản lý và đảm bảo được hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Kế hoạch nguồn vốn của toàn bộ hệ thống ngân hàng phải được xây dựng trên cơ sở tổng hợp kế hoạch nguồn vốn của các chi nhánh và hội sở chính. Sau khi kế hoạch được duyệt sẽ giao chỉ tiêu tới các chi nhánh.

1.5.5.2. Tổ chức thực hiện công tác điều hành vốn trong toàn hệ thống

Giao kế hoạch nguồn vốn trong kì cho từng chi nhánh và đơn vị trực thuộc

Xác định hạn mức điều chuyển vốn trong nội bộ hệ thống và lãi suất điều chuyển vốn.

1.5.5.3. Phân tích đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch

Thực hiện phân tích đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch nguồn vốn trong từng thời kì của từng chi nhánh và toàn hệ thống, qua đó rút ra bài học thực tiễn trong quản trị nguồn vốn, khắc phục khó khăn tồn tại, phát huy ưu điểm và lợi thế để ổn định và gia tăng nguồn vốn huy động.

Theo dõi việc thực hiện chính sách lãi suất trong toàn bộ hệ thống, xác định mức lãi suất bình quân cho vay và huy động của từng chi nhánh cũng như toàn bộ hệ thống, để điều chỉnh kịp thời các mức lãi suất phù hợp với diễn biến của thị trường tiền tệ và yêu cầu kinh doanh trong từng thời kỳ

1.5.5.4. Thực hiện đúng quy trình Quản lý nguồn vốn của ngân hàng

Mỗi ngân hàng thương mại đều phải xây dựng quy trình quản lý nguồn vốn cho riêng mình. Quy trình quản lý nguồn vốn của mỗi ngân hàng đều có nét riêng, dựa trên đặc điểm và lợi thế của mỗi ngân hàng. Tuy nhiên về cơ bản, quy trình này có những nét chung như sau :

a. Tại Hội sở chính

– Xây dựng dự thảo kế hoạch kinh doanh tổng thể:

Cơ quan đầu não của toàn bộ hệ thống, cần có kế hoạch tổng thể về phát triển hoạt động kinh doanh của toàn hệ thống. Dự thảo kế hoạch nhằm đưa ra định hướng và mục tiêu trong kế hoạch kinh doanh tổng thể. Dự thảo kế hoạch kinh doanh tổng thể cũng là căn cứ để xây dựng kế hoạch nguồn vốn của ngân hàng.

– Chiến lược phát triển dài hạn của toàn hệ thống

Các mục tiêu cần đạt được: Tăng trưởng hàng năm về tổng tài sản, nguồn vốn, dư nợ tín dụng. Các chỉ tiêu về chất lượng và hiệu quả kinh doanh: Tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu, tỷ suất lợi nhuận trên tài sản (ROA) lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) và các chỉ tiêu liên quan đến nguồn vốn: Nguồn vốn không kì hạn, nguồn vốn có kì hạn, phát hành kì phiếu, trái phiếu, tỷ trọng vốn huy động bằng VNĐ và ngoại tệ...

Giao kế hoạch nguồn vốn cho các chi nhánh.

– Lập kế hoạch nguồn vốn

Đầu năm phòng nguồn vốn xây dựng kế hoạch nguồn vốn cho cả hệ thống gồm số lượng, cơ cấu nguồn vốn, tốc độ tăng trưởng so với năm trước, đồng thời đề ra các biện pháp để thực hiện kế hoạch.

Sau khi tổng hợp, phân tích kế hoạch nguồn vốn của các chi nhánh, phòng nguồn vốn sẽ xây dựng chỉ tiêu nguồn vốn nói chung và chỉ tiêu huy động vốn nói riêng đến từng chi nhánh và các phòng tại Hội sở chính, lên kế hoạch cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn chung toàn ngành, chi tiết từng chi nhánh.

– ***Thực hiện huy động vốn và điều hòa vốn trong hệ thống***

Phát triển kênh huy động vốn truyền thống: Nhận tiền gửi không kì hạn, tiền gửi có kì hạn của cá nhân và doanh nghiệp, tiền gửi tiết kiệm của cá nhân, phát hành kì phiếu, trái phiếu chủ yếu với các khách hàng lớn về vốn, các tổ chức tín dụng khác. Vay vốn của NHNN, các tổ chức tín dụng và các tổ chức khác trong và ngoài nước. Huy động vốn qua thị trường mở...

Thực hiện điều hòa vốn trong toàn hệ thống:

- + Phòng nguồn vốn chịu trách nhiệm chính trong việc thực hiện công tác điều hòa vốn trong toàn hệ thống, đồng thời chịu trách nhiệm đảm bảo khả năng thanh toán nhanh của toàn hệ thống.
- + Triển khai thực hiện công tác điều hòa vốn đối với các chi nhánh, xác định hạn mức điều chuyển vốn đối với từng chi nhánh cụ thể. Hạn mức điều chuyển vốn là giới hạn tối thiểu của số vốn chi nhánh điều chuyển về Hội sở chính và giới hạn tối đa của số vốn chi nhánh nhận điều chuyển từ Hội sở chính.
- + Phân tích, đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch và tiến độ thực hiện công tác nguồn vốn từng thời kì qua cân đối vốn.
- + Kiểm tra việc thực hiện chính sách lãi suất, mức chênh lệch lãi suất bình quân tại các chi nhánh.
- + Điều chỉnh chỉ tiêu nguồn vốn cho chi nhánh cần thiết.

b. Tại các chi nhánh

– ***Lập kế hoạch nguồn vốn***

Kế hoạch nguồn vốn của chi nhánh phải được dựa vào các nội dung như chính sách phát triển kinh tế của địa phương kết hợp với mục tiêu tăng trưởng nguồn vốn của toàn hệ thống ngân hàng, mục tiêu kinh doanh của chi nhánh, kết

quả huy động vốn của kì trước, thị phần huy động vốn trên địa bàn, chu kì tăng trưởng vốn trong các năm trước và dự đoán xu hướng tăng trưởng nguồn vốn trong năm kế hoạch.

Kế hoạch nguồn vốn của chi nhánh được xây dựng trên cơ sở kế hoạch huy động vốn của các đơn vị kinh doanh trực tiếp, như chi nhánh khu vực và các phòng giao dịch, phòng tín dụng, phòng nguồn vốn và các phòng có liên quan khác.

Phòng nguồn vốn là đơn vị chuyên trách trong việc xây dựng kế hoạch nguồn vốn của chi nhánh. Trên cơ sở tổng hợp kế hoạch huy động vốn có kèm theo các giải pháp thực hiện của các đơn vị trực thuộc, kết hợp với việc phân tích môi trường kinh doanh, phân tích các mặt mạnh, mặt yếu của chi nhánh, phòng nguồn vốn tiến hành xây dựng kế hoạch nguồn vốn. Kế hoạch nguồn vốn này khi xây dựng phải chú trọng đến kế hoạch huy động vốn của toàn chi nhánh, tính toán tổng nguồn vốn huy động, cơ cấu kì hạn, loại tiền phù hợp với tổng số, cơ cấu kì hạn và loại tiền dự kiến của tài sản có.

– ***Thực hiện công tác huy động vốn và nhận điều chuyển vốn***

- + Xây dựng chính sách lãi suất phù hợp với chính sách tín dụng, chính sách khách hàng đồng thời dự kiến các biện pháp và công cụ huy động vốn.
- + Xác định lãi suất huy động vốn căn cứ vào chính sách lãi suất, phù hợp với mặt bằng lãi suất của hệ thống ngân hàng và yêu cầu kinh doanh.
- + Điều chỉnh kế hoạch nguồn vốn cho phù hợp với chỉ tiêu Hội sở chính giao.
- + Giao chỉ tiêu huy động vốn cho các đơn vị trực thuộc phù hợp với khả năng của từng đơn vị.

Triển khai thực hiện huy động vốn theo kế hoạch tại chi nhánh: Các đơn vị thuộc chi nhánh lập bảng ước tính nhu cầu chi trả hàng ngày, tuần, tháng, quý, từ bảng dự kiến đó phòng nguồn vốn xây dựng dự báo lưu chuyển dòng tiền mặt làm căn cứ điều hòa vốn trong toàn chi nhánh. Chi nhánh điều chuyển về hội sở

chính, hoặc nhận điều chuyển từ Hội sở chính theo hạn mức điều chuyển và lãi suất điều chuyển đã được giao. Hàng ngày, phòng nguồn vốn lập bảng cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn gửi ban giám đốc để điều hành, riêng bảng cân đối tháng gửi phòng nguồn vốn Hội sở chính để tổng hợp cân đối chung toàn hệ thống.

Trong quá trình triển khai, căn cứ vào tình hình thực hiện cụ thể, trên cơ sở phân tích đánh giá nguyên nhân, chi nhánh có thể đề nghị hội sở chính điều chỉnh các chỉ tiêu nguồn vốn.

Định kỳ chi nhánh thực hiện đánh giá công tác thực hiện kế hoạch nguồn vốn, so sánh tiến độ thực hiện với các năm trước, chỉ rõ mặt được, chưa được để rút kinh nghiệm và đề xuất các giải pháp và các điều kiện để chuẩn bị cho việc xây dựng kế hoạch nguồn vốn và thực hiện cho năm sau.

CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á CHI NHÁNH QUẢNG NINH

2.1 Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á được thành lập từ năm 1994, Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á là một trong những ngân hàng Thương mại cổ phần ra đời sớm nhất và hiện tại nằm trong Top 10 ngân hàng Thương mại cổ phần lớn nhất Việt Nam. Hiện nay Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á có vốn điều lệ 5.335 tỷ đồng, là một trong 07 ngân hàng Thương mại cổ phần có vốn điều lệ lớn nhất Việt Nam, trong đó đối tác chiến lược nước ngoài Societe Generale sở hữu 20% cổ phần. Societe Generale – tập đoàn tài chính ngân hàng hàng đầu Châu Âu với 145 năm kinh nghiệm, hơn 30 triệu tài khoản khách hàng cá nhân và 163.000 nhân viên tại 82 quốc gia trên thế giới. Societe Generale là đối tác chiến lược nước ngoài nắm giữ 20% cổ phần của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á. Việc hợp tác đầu tư vào Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á là hoạt động đầu tư đầu tiên trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ của Societe Generale tại Châu Á. Societe Generale đã cử các chuyên gia cao cấp từ Trụ sở chính tại Paris (Pháp) sang trực tiếp làm việc và hỗ trợ Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á trong tất cả các hoạt động hàng ngày của ngân hàng như cơ cấu nhân sự, quản trị rủi ro, phát triển mạng lưới, xây dựng mô hình ngân hàng bán lẻ... hướng tới mục tiêu đưa Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á trở thành ngân hàng bán lẻ tiêu biểu tại Việt Nam.

Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh được thành lập vào ngày 5 tháng 6 năm 2007 theo quyết định số 89/QĐ-HĐQT ngày 4/6/2007 của Hội đồng quản trị Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á.

2.1.1 Tên gọi và trụ sở

Tên đầy đủ: Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

Tên giao dịch quốc tế bằng tiếng Anh: Southeast Asia Commercial Joint Stock Bank, Quảng Ninh Branch.

Tên viết tắt: Seabank Quảng Ninh Branch.

Địa chỉ: 476 - 478 Nguyễn Văn Cừ, Phường Hồng Hải, Tp. Hạ Long, Quảng Ninh.

Số điện thoại: (+84 33) 3525 388

2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ

Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh là :

- Đơn vị trực thuộc Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á, hoạt động theo mô hình chi nhánh cấp 1 của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á.

- Đại diện uỷ quyền của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á, là đơn vị hạch toán phụ thuộc trong hệ thống Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á.

2.1.3 Quyền hạn và nghĩa vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

2.1.3.1 Quyền tổ chức và quản lý kinh doanh

- Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh có quyền chủ động tổ chức quản lý, kinh doanh nhằm sử dụng vốn có hiệu quả, bảo toàn, phát triển vốn, tài sản và các nguồn lực khác được giao để thực hiện mục tiêu kinh doanh và nhiệm vụ do Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á giao hoặc được uỷ nhiệm phù hợp với quy định của pháp luật.

- Tuyển chọn lao động, ký kết hoạt động lao động đảm bảo đáp ứng hợp lý yêu cầu hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

- Hợp tác với khách hàng trong quan hệ kinh tế, dân sự theo quy định của pháp luật; Khởi kiện các tranh chấp kinh tế dân sự liên quan tới hoạt động của chi nhánh.
- Ký kết các văn bản thoả thuận, các hợp đồng kinh tế, dân sự phục vụ mục đích kinh doanh trong phạm vi hoạt động của chi nhánh.
- Yêu cầu khách hàng vay vốn cung cấp tài liệu thông tin về tình hình sản xuất kinh doanh và tài chính để xem xét cấp tín dụng, kiểm tra tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng.
- Từ chối các quan hệ tín dụng, các quan hệ kinh doanh khác với khách hàng nếu thấy các quan hệ này trái với các quy định của pháp luật hoặc không đem lại hiệu quả kinh tế cho chi nhánh hoặc không có khả năng thu hồi vốn.
- Trích lập và sử dụng các quỹ để phục vụ các yêu cầu kinh doanh theo quy định của ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á.
- Phối hợp, hợp tác với các đơn vị thành viên của ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á trong hoạt động huy động vốn, cho vay, thanh toán và các hoạt động khác.

2.1.3.2 Nghĩa vụ tổ chức và quản lý kinh doanh

- Thực hiện nghiêm túc các kế hoạch kinh doanh được giao và chiến lược định hướng phát triển chi nhánh Quảng Ninh đã được ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á phê duyệt.
- Triển khai thực hiện nghiêm túc các văn bản chế độ ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á ban hành trong các hoạt động nghiệp vụ.
- Chịu sự kiểm tra, giám sát toàn diện của ngân hàng Hội sở Thương mại cổ phần Đông Nam Á
- Tổ chức bộ máy của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh và quản lý lao động theo đúng quy định của ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á

- Sử dụng có hiệu quả, bảo toàn và phát triển vốn và các nguồn lực khác để thực hiện các mục tiêu kinh doanh và nhiệm vụ được giao ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á, chịu trách nhiệm về tính xác thực của các báo cáo.

- Chi nhánh Quảng Ninh có nghĩa vụ thực hiện đúng chế độ và quy định về quản lý vốn, tài sản, chế độ hạch toán kế toán, kiểm toán và các chế độ khác do Nhà Nước quy định đối với doanh nghiệp Nhà nước.

- Thực hiện các nghĩa vụ khác do ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á giao.

2.1.4 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

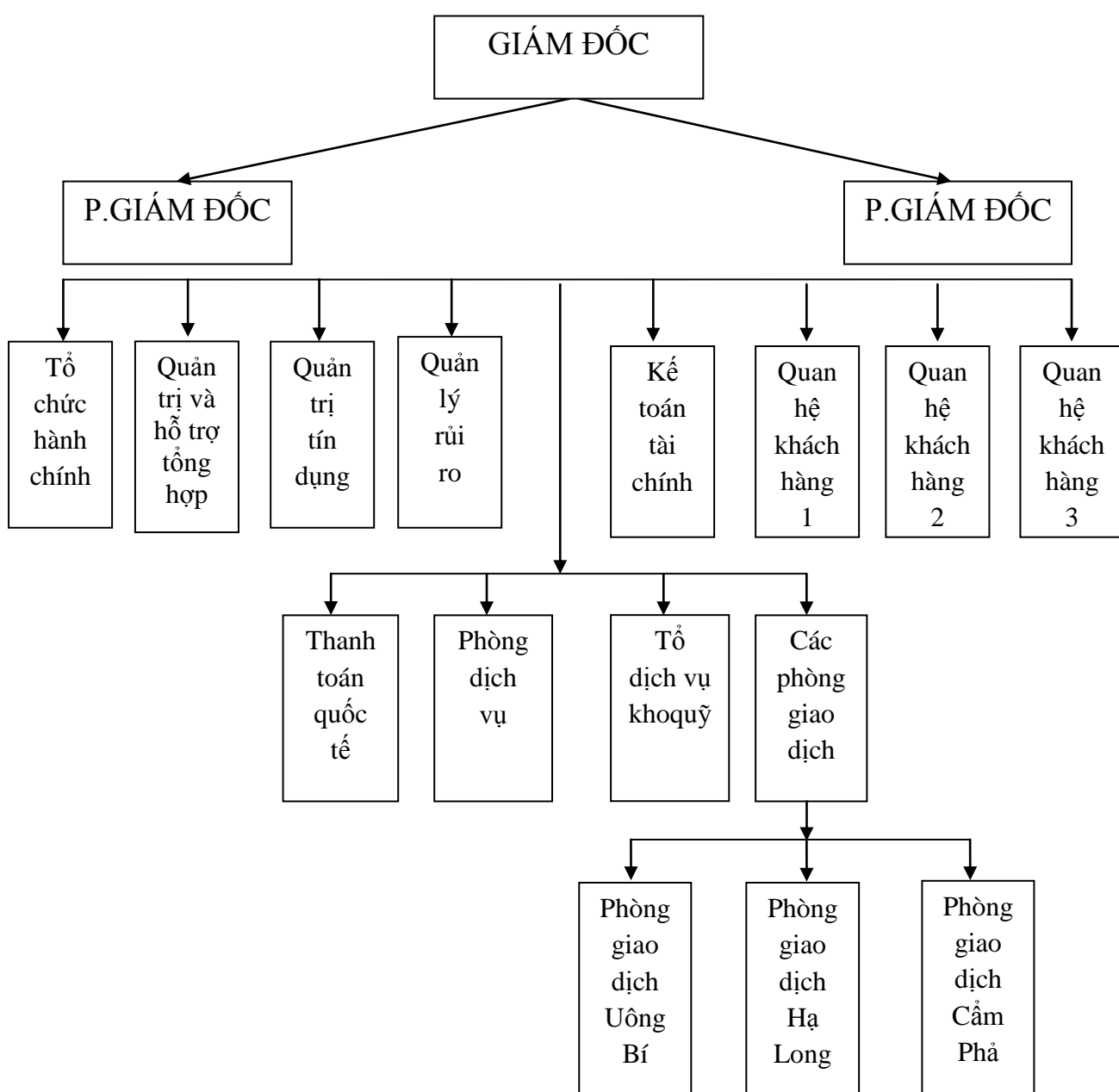
Bộ máy tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh hiện nay bao gồm:

- Sở giao dịch của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh gồm: Ban giám đốc và 12 phòng nghiệp vụ. (Địa chỉ: 476 - 478 Nguyễn Văn Cừ, Phường Hồng Hải, Tp. Hạ Long, Quảng Ninh.)

- 3 phòng giao dịch trực thuộc chi nhánh gồm: Phòng giao dịch Uông Bí, Phòng giao dịch Hạ Long và Phòng giao dịch Cẩm Phả.

Cơ cấu tổ chức của Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh theo sơ đồ sau:

Hình 1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Sở giao dịch Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh



Chức năng nhiệm vụ của các Phòng, Ban tại Sở giao dịch của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

Về mặt tổ chức Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh gồm có: 65 cán bộ công nhân viên được bố trí vào 12 phòng, ban (không tính các phòng giao dịch)

2.1.4.1 Ban giám đốc

Ban giám đốc gồm 3 người: 1 giám đốc và 2 phó giám đốc là những người trực tiếp điều hành hoạt động của ngân hàng.

- Quyền hạn và nhiệm vụ của Giám đốc:

Giám đốc Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh là người đại diện theo uỷ quyền và là người điều hành cao nhất mọi hoạt động của chi nhánh Quảng Ninh, thực hiện công tác quản lý hoạt động tại chi nhánh Quảng Ninh trong phạm vi phân cấp quản lý, phù hợp với các quy chế của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á. Giám đốc Chi nhánh phải chịu trách nhiệm trước Tổng Giám đốc Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á, trước pháp luật về hoạt động kinh doanh, về các mục tiêu nhiệm vụ, về kết quả kinh doanh của chi nhánh Quảng Ninh

- Quyền hạn và nhiệm vụ của các Phó Giám đốc.

Giúp Giám đốc điều hành hoạt động của một hoặc một số đơn vị trực thuộc và một hay một số nghiệp vụ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh theo sự phân công của Giám đốc và chịu trách nhiệm trước Giám đốc, trước pháp luật về kết quả công việc được phân công phụ trách. Các phó giám đốc đại diện Chi nhánh Quảng Ninh ký kết các văn bản hợp đồng, chứng từ thuộc phạm vi hoạt động kinh doanh của chi nhánh Quảng Ninh.

2.1.4.2 Phòng tổ chức hành chính

Phòng tổ chức hành chính gồm 4 người: 1 trưởng phòng và 3 nhân viên chịu trách nhiệm về các vấn đề như: công tác tổ chức – nhân sự; công tác hành chính; công tác quản trị, hậu cần và các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của giám

đốc chi nhánh. Tham mưu cho Giám đốc trong việc thực hiện chủ trương, chính sách chế độ của Nhà nước và của ngành về tổ chức cán bộ, lao động và tiền lương, bảo hiểm xã hội đối với người lao động nhằm đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh của chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh. Phối hợp với các phòng nghiệp vụ để xây dựng kế hoạch phát triển mạng lưới, thành lập, giải thể các đơn vị trực thuộc chi nhánh.

Thực hiện công tác hành chính(quản lý, lưu trữ, bảo mật...); Thực hiện công tác hậu cần cho chi nhánh: lễ tân, quản lý phương tiện tài sản... phục vụ cho hoạt động kinh doanh; Thực hiện công tác bảo vệ an ninh cho con người, tài sản của chi nhánh và của khách hàng.

2.1.4.3 Phòng quản trị và hỗ trợ hoạt động

Phòng quản trị và hỗ trợ hoạt động gồm 5 người: 1 trưởng phòng, 1 phó phòng và 3 nhân viên chịu trách nhiệm về công tác kế hoạch – tổng hợp; công tác nguồn vốn.

- Thực hiện nhiệm vụ kế hoạch.
 - + Tổ chức thu thập thông tin, nghiên cứu thị trường, phân tích môi trường kinh doanh, xây dựng chiến lược kinh doanh, các chính sách kinh doanh, chính sách khách hàng, chính sách lãi suất, chính sách huy động vốn.
 - + Tham mưu cho Giám đốc các vấn đề liên quan đến vấn đề về an toàn trong hoạt động của chi nhánh.
 - + Đầu mối tổng hợp, phân tích báo cáo, đề xuất về các thông tin phản hồi của khách hàng.
 - + Tổng hợp các báo cáo, cung cấp các thông tin kinh tế phòng ngừa rủi ro.
 - + Nghiên cứu phát triển sản phẩm mới.
 - + Quản lý các hệ số an toàn trong hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

- Thực hiện nhiệm vụ huy động nguồn vốn kinh doanh.
 - + Tổ chức quản lý hoạt động huy động vốn, cân đối vốn và các quan hệ của chi nhánh.
 - + Nghiên cứu phát triển lựa chọn, ứng dụng sản phẩm mới về huy động vốn
 - + Thu thập thông tin báo cáo đề xuất phản hồi về chính sách, sản phẩm, biện pháp huy động vốn.
 - + Tham mưu cho giám đốc về việc chỉ đạo công tác huy động vốn tại chi nhánh.
 - + Thực hiện các giao dịch mua bán ngoại tệ với khách hàng doanh nghiệp như: Giao ngay, kì hạn, quyền chọn... theo quyền hạn của chi nhánh.

2.1.4.4 Phòng quản lý rủi ro

Phòng quản lý rủi ro gồm 5 người: 1 trưởng phòng, 1 phó phòng và 3 nhân viên chịu trách nhiệm về công tác quản lý tín dụng, công tác quản lý rủi ro tín dụng, công tác quản lý rủi ro tác nghiệp và công tác phòng chống rửa tiền.

2.1.4.5 Phòng quản trị tín dụng

Phòng quản trị tín dụng gồm 6 người: 1 trưởng phòng và 5 nhân viên chịu trách nhiệm về việc thực hiện quản trị cho vay, bảo lãnh đối với khách hàng theo quy định; thực hiện việc tính toán trích lập dự phòng rủi ro; giám sát khách hàng tuân thủ đúng điều kiện hợp đồng và các nhiệm vụ khác.

2.1.4.6 Phòng kế toán tài chính

Phòng kế toán - tài chính gồm 9 người: 1 trưởng phòng, 1 phó phòng và 7 nhân viên chịu trách nhiệm:

- + Quản lý, thực hiện hạch toán, kế toán chi tiết và tổng hợp.
- + Thực hiện công tác hậu kiểm tra đối với hoạt động tài chính tại chi nhánh.

- + Thực hiện nhiệm vụ quản lý và giám sát tài chính.
- + Đề xuất tham mưu cho Giám đốc chi nhánh về các vấn đề tài chính.
- + Chịu trách nhiệm về tính đúng đắn, chính xác, kịp thời, trung thực, hợp lý của số liệu kế toán, báo cáo kế toán, báo cáo tài chính...

2.1.4.7 Phòng quan hệ khách hàng 1

Phòng quan hệ khách hàng 1 gồm 6 người: 1 trưởng phòng, 1 phó phòng và 4 nhân viên chịu trách nhiệm về công tác tiếp thị và phát triển quan hệ khách hàng cùng với công tác tín dụng có liên quan đến các khách hàng lớn và là đối tác quan trọng với ngân hàng.

2.1.4.8 Phòng quan hệ khách hàng 2

Phòng quan hệ khách hàng 2 gồm 7 người: 1 trưởng phòng, 1 phó phòng và 5 nhân viên chức năng là giống phòng quan hệ khách hàng 1 nhưng là đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

2.1.4.9 Phòng quan hệ khách hàng 3

Phòng quan hệ khách hàng 3 gồm 6 người: 1 trưởng phòng, 1 phó phòng và 4 nhân viên chịu trách nhiệm như các phòng quan hệ khách hàng khác nhưng là với đối tượng cá nhân.

2.1.4.10 Phòng thanh toán quốc tế

Phòng thanh toán quốc tế gồm 4 người: 1 trưởng phòng và 3 nhân viên chịu trách nhiệm về thực hiện các giao dịch tài trợ thương mại; phối hợp với các phòng có liên quan để tiếp thị, phát triển khách hàng và giới thiệu các sản phẩm. Trên cơ sở các hạn mức, khoản vay, bảo lãnh, L/C đã được phê duyệt, phòng thanh toán quốc tế thực hiện các tác nghiệp trong tài trợ thương mại, phục vụ các giao dịch thanh toán xuất nhập khẩu cho khách hàng.

2.1.4.11 Phòng dịch vụ khách hàng

Phòng dịch vụ khách hàng gồm 9 người: 1 trưởng phòng, 2 phó phòng và 6 nhân viên: Thực hiện giải ngân vốn vay trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt.

Thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi, chuyển, rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng, cung cấp dịch vụ thẻ cho khách hàng

Thực hiện giao dịch thu đổi mua bán ngoại tệ giao ngay trong quyền hạn được cho phép.

Giới thiệu các sản phẩm dịch vụ mới với khách hàng

Tiếp nhận hồ sơ, thông tin phản hồi từ khách hàng chịu trách nhiệm về kiểm tra tính đầy đủ, đúng đắn của các chứng từ giao dịch; thực hiện đúng các quy định, các quy trình nghiệp vụ, thẩm quyền và các quy định về bảo mật trong mọi hoạt động giao dịch với khách hàng.

2.1.4.12 Tổ dịch vụ kho quỹ

Tổ dịch vụ kho quỹ gồm 4 người: 1 tổ trưởng, 1 tổ phó và 3 nhân viên với chức năng chính là trực tiếp thực hiện nghiệp vụ quản lý kho xuất/nhập quỹ; chịu trách nhiệm đề xuất, tham mưu với Giám đốc chi nhánh về các biện pháp đối với hoạt động kho quỹ.

2.1.5. Nội dung hoạt động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

2.1.5.1 Hoạt động huy động vốn

Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh thực hiện huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ dưới các hình thức:

- Nhận tiền gửi không kì hạn, tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kì hạn, tiền gửi tiết kiệm của các tổ chức và dân cư.

- Thực hiện các hình thức huy động vốn khác.

2.1.5.2 Hoạt động tín dụng

- Cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ đối với các tổ chức và cá nhân.

- Đại lý cho thuê tài chính, chiết khấu thương phiếu, giấy tờ có giá.

- Tài trợ xuất nhập khẩu.

- Tư vấn đầu tư thương mại, thẩm định đối tác.

- Phát hành bảo lãnh các loại

2.1.5.3 Các hoạt động dịch vụ khác

- Dịch vụ thanh toán
 - + Mở tài khoản cho cá nhân và tổ chức kinh tế, chuyển tiền nhanh, thanh toán trong nước.
 - + Thu hộ, chi hộ, trả hộ lương, chi trả kiều hối.
- Dịch vụ ngân hàng điện tử
 - + Chuyển tiền điện tử, dịch vụ thẻ ATM
 - + Ngân hàng trực tuyến SeANet
 - + SMS và Email Banking
- Dịch vụ ngân hàng đối ngoại
 - + Mua bán, chuyển đổi ngoại tệ, thanh toán quốc tế.
 - + Bảo lãnh vay vốn nước ngoài, tài trợ uỷ thác...
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi kỳ phiếu, trái phiếu trong nước quốc tế.
- Kinh doanh vàng bạc, đá quý.
- Thực hiện các hoạt động khác thuộc thẩm quyền của Tổng giám đốc Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á.

2.1.6 Kết quả hoạt động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009 - 2011

Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh chính thức thành lập năm 2007, trải qua hơn 5 năm hoạt động và phát triển chi nhánh đã góp phần không nhỏ vào việc thúc đẩy phát triển kinh tế của tỉnh Quảng Ninh. Tuy còn non trẻ và phải đối mặt với những khó khăn chung của nền kinh tế nhưng với những biện pháp chủ động, đoán trước thời cơ, linh hoạt trong vận dụng chính sách khách hàng, tích cực vượt qua khó khăn, áp dụng nhiều hình thức cho vay phong phú như cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, đa dạng hoá các sản phẩm, cung cấp cho nền kinh tế mới công nghệ tiên tiến đồng thời kết hợp với việc ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại, triển khai nhiều chính sách khách hàng hiệu quả, trong hơn 5 năm hoạt động Ngân hàng Thương

Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – chi nhánh Quảng Ninh

mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh đã có những bước phát triển đáng ghi nhận như sau:

2.1.6.1 Kết quả kinh doanh

Trong những năm vừa qua, Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh đã khắc phục khó khăn, mở rộng mạng lưới hoạt động, áp dụng nhiều hình thức cho vay phong phú như cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, đa dạng hoá các sản phẩm, cung cấp cho nền kinh tế mới công nghệ tiên tiến đồng thời kết hợp với việc ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại, triển khai nhiều chính sách khách hàng hiệu quả và đạt được kết quả tốt trong hoạt động kinh doanh.

(Đơn vị : triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh thu	20,081.54	31,736.76	48,700.16
Lợi nhuận trước thuế	15,458.32	28,451.88	33,145.08
Tổng tài sản	1,785,642.05	1.888,764.32	2,109,354,01
Thu nhập từ lãi	58,645.22	88,968.24	102,285.68
Chi phí trả lãi	39,693.17	60,933.92	57,312.88
Chênh lệch thu chi từ lãi	18,952.05	28,034.32	44,972.80
Lợi nhuận sau thuế	10,988.24	18,392.00	25,166.72
Dự phòng rủi ro	2,566,57	3,284.88	6,555.08
Nợ quá hạn	5,748.56	6,483.89	10,094.47

(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh 2009-2011)

Số liệu kết quả kinh doanh ở bảng trên đã phản ánh: Lợi nhuận sau thuế của chi nhánh tăng đều mỗi năm cùng với sự gia tăng nhanh của doanh thu và tổng tài sản. Điều đó thể hiện được hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi

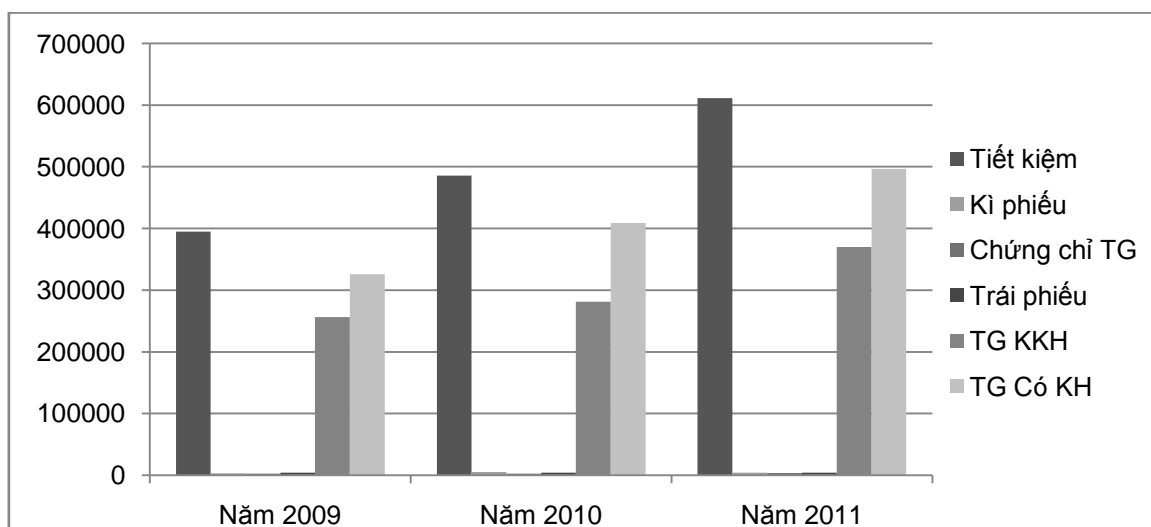
nhánh cũng như sự lãnh đạo sáng suốt của Ban Giám đốc cùng sự cố gắng của tập thể cán bộ nhân viên của chi nhánh. Riêng 2 hoạt động chính là huy động vốn và cho vay, kết quả đạt được rất tốt: chênh lệch thu chi từ lãi năm 2011 tăng 16,938.48 triệu đồng (tương đương 60.42%) so với năm 2010, năm 2010 tăng 9,082.27 triệu đồng (tương đương 47.92%) so với năm 2009. Tuy nhiên cùng với sự gia tăng thu nhập từ lãi là tăng lên của quỹ dự phòng rủi ro, điều này cũng dễ hiểu vì dư nợ tín dụng và nợ quá hạn tăng dẫn tới rủi ro cũng tăng (Nợ quá hạn năm 2011 chiếm 1.25% so với tổng dư nợ tín dụng). Việc trích lập dự phòng rủi ro là điều cần thiết để giảm tổn thất cho ngân hàng khi xảy ra rủi ro không thu được nợ.

2.1.6.2 Hoạt động huy động vốn

Huy động vốn là một hoạt động mang tính chất truyền thống của mỗi ngân hàng, đóng vai trò khởi nguồn mọi hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nhận thức được tầm quan trọng đó, chi nhánh Quảng Ninh rất chú trọng đến công tác huy động vốn. Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh nằm trên địa bàn đang có tiềm năng lớn về phát triển kinh tế, với ưu thế nổi bật về giao thông đặc biệt là hệ thống cảng biển, cảng sông, thành phố Hạ Long còn là trung tâm chính trị, kinh tế và văn hoá của tỉnh Quảng Ninh, có vị trí thuận lợi trong việc phát triển ngành du lịch cũng như có điều kiện thu hút khách du lịch trong nước và quốc tế... với vị trí rất thuận lợi (gần khu dân cư, thương mại tập trung, thuận tiện cho khách hàng giao dịch). Đây chính là điều kiện thuận lợi để phát triển các hoạt động, các nghiệp vụ một cách đa dạng. Cùng với uy tín và năng lực hoạt động tốt, chi nhánh đã thu hút được một lượng khách hàng lớn và thường xuyên.

Hình 2: Biểu đồ nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh theo hình thức huy động

(Đơn vị : triệu đồng)



(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh 2009-2011)

Có thể thấy sự tăng trưởng của nguồn vốn của chi nhánh qua các năm ở một số chỉ tiêu như sau :

- Tổng nguồn vốn:

Năm 2011 đạt 1,489,386.45 triệu tăng 302,152.65 triệu đồng so với năm 2010.

Năm 2010 đạt 1,187,233.8 triệu tăng 199,908.66 triệu đồng so với năm 2009.

Trong đó đáng chú ý nhất là sự tăng trưởng nhanh chóng của lượng vốn huy động từ tiền gửi thanh toán của cá nhân và tổ chức và tiền gửi tiết kiệm.

- Tiền gửi tiết kiệm :

Năm 2011 đạt 611,477.54 triệu tăng 25.88% so với năm 2010

Năm 2010 đạt 485,754.22 triệu tăng 22.96% so với năm 2009

- Tiền gửi thanh toán của cá nhân và tổ chức:

Năm 2011 đạt 866,423.46 triệu tăng 25,57% so với năm 2010

Năm 2010 đạt 689,978.94 triệu tăng 18.49%so với năm 2009

Có thể nói 2 loại hình thức huy động truyền thống này vẫn có sức thu hút mạnh mẽ người dân và các tổ chức. Điều này cũng cho thấy uy tín chi nhánh trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh ngày càng tăng lên. Bên cạnh đó tiền gửi theo kì hạn 12 tháng của chi nhánh cũng chiếm số lượng lớn: hơn 40% tổng nguồn vốn huy động trở lên trong cả 3 năm. Sự tăng trưởng của nguồn vốn dài hạn sẽ giúp cho hoạt động cho vay trung, dài hạn của ngân hàng có điều kiện phát triển hơn, đồng thời giảm bớt rủi ro thanh khoản khi phải dùng nguồn ngắn hạn cho vay. Tuy nhiên, vẫn còn sự không ổn định của các nguồn tiền gửi khác như: chứng chỉ tiền gửi, kì phiếu...(3 năm qua đều giảm đi). Do đó chi nhánh cần có biện pháp khắc phục tình trạng mất cân đối trong cơ cấu vốn.

2.1.6.3 Hoạt động tín dụng

Sự hình thành và phát triển của các khu công nghiệp và khu dân cư mới trên địa bàn thành phố đã làm tăng nhu cầu về vốn đầu tư mở rộng sản xuất, tạo thêm nhiều cơ hội cho vay đối với các ngân hàng trên địa bàn. Chi nhánh đã tích cực trong việc tìm kiếm và thu hút khách hàng bằng nhiều chính sách khách hàng hấp dẫn. Kết quả hoạt động tín dụng qua 3 năm như sau:

**Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần
Đông Nam Á – chi nhánh Quảng Ninh**

(Đơn vị: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng dư nợ	456,235.34	514,594.36	807,558.04
* Theo kì hạn	456,235.34	514,594.36	807,558.04
- Ngắn hạn.	305,214.55	398,247.25	504.975.34
+ VNĐ	235,477.42	295,251.78	384,219.75
+Ngoại tệ quy đổi	69,737.13	102,995.47	120,755.59
- Trung, dài hạn	151,020.79	116,347.11	302,582.70
+ VNĐ	96,456.88	34,455.26	125,733.43
+ Ngoại tệ quy đổi	54,563.91	81,891.85	176,849.27
* Theo thành phần kinh tế	456,235.34	514,594.36	807,558.04
- Cá nhân	306,215.52	387,744.22	574,452.08
- Tổ chức	150,019.82	126,853.14	233,105.96

*(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh
2009-2011)*

Bảng số liệu trên phản ánh:

- Tổng Dư nợ tín dụng tăng nhanh: Tổng dư nợ tín dụng năm 2011 đạt 807,558.04 triệu đồng tăng 292,963.68 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ 56.93% so với năm 2010. Năm 2010 đạt 514,594.36 triệu đồng tăng 58,359.02 triệu tương ứng 12.79% so với năm 2009. Chỉ trong 2 năm dư nợ tín dụng đã tăng gấp 1.5 lần, điều này thể hiện chi nhánh đã thực hoạt động cho vay có hiệu quả hơn trong năm 2011, điều này đồng nghĩa với khả năng tạo lợi nhuận của chi nhánh cũng tăng lên.

- Dư nợ theo kì hạn : Cho vay vốn ngắn hạn vẫn chiếm phần lớn trong tổng cho vay (trên 60 % ở cả 3 năm), tuy nhiên có xu hướng giảm nhẹ ở năm

2011. Trong cho vay ngắn hạn, tiền VNĐ vẫn chiếm chủ yếu (trên 70% tổng dư nợ tín dụng) và ngày càng tăng lên. Ngược lại, trong cho vay trung và dài hạn thì ngoại tệ lại có xu hướng tăng, đặc biệt là năm 2011 tăng thêm 115,95% so với năm 2010. Qua đó ta thấy được sự thay đổi trong cơ cấu tiền trong dư nợ tín dụng của chi nhánh có xu hướng biến động theo nhu cầu vay của khách hàng. Nhu cầu vay vốn ngắn hạn tăng do nhu cầu tiêu dùng và nhu cầu vốn lưu động trên địa bàn tăng lên, đồng thời ngân hàng tập trung vào mảng cho vay vốn đối với các đơn vị sản xuất hàng xuất khẩu (mảng khách hàng truyền thống của ngân hàng). Cũng có thể thấy điều này qua cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế: dư nợ tín dụng cá nhân dù có giảm nhẹ sau 3 năm nhưng vẫn chiếm phần lớn (từ 67% trở lên so với tổng dư nợ tín dụng)

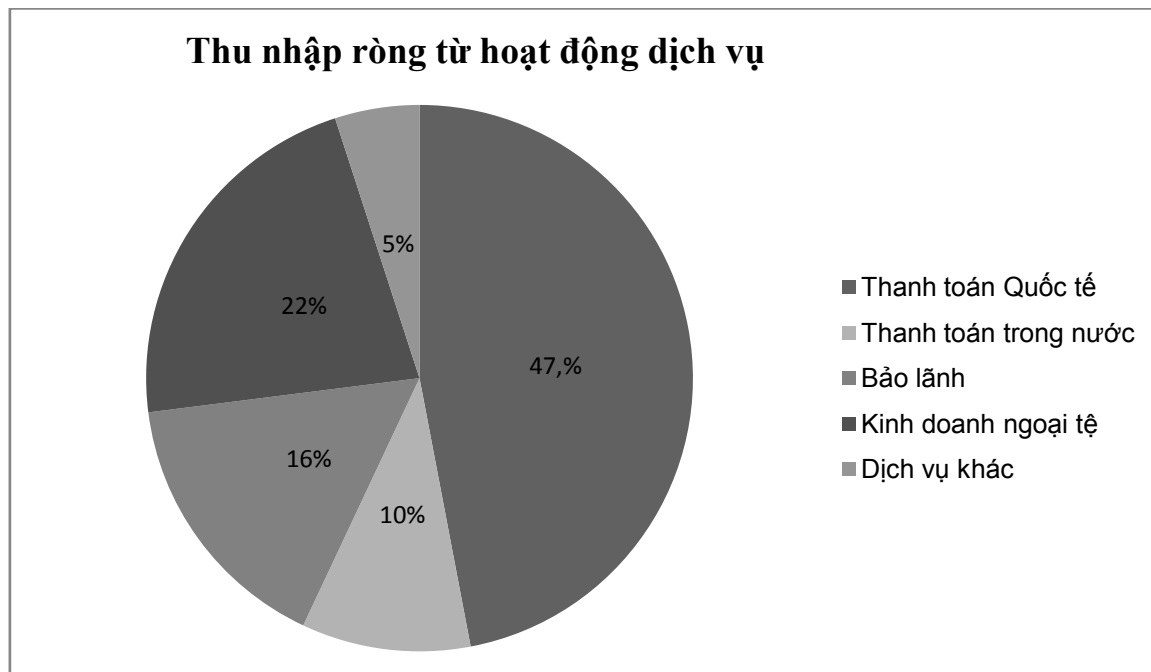
2.1.6.4 Các hoạt động kinh doanh khác

Bên cạnh 2 hoạt động chính là huy động vốn và cho vay, Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh cũng thực hiện các hoạt động dịch vụ khác như: thanh toán quốc tế, mua bán ngoại tệ, bảo lãnh, bảo quản tài sản hộ... Các dịch vụ này không những góp phần đa dạng hoá hoạt động gia tăng doanh thu mà còn làm gia tăng thu nhập cho chi nhánh. Thu nhập ròng từ hoạt động dịch vụ của chi nhánh trong năm 2011 đạt 8,190.24 triệu chiếm 24.71% lợi nhuận trước thuế. Cụ thể là :

- Thanh toán quốc tế chiếm 47%
- Thanh toán trong nước chiếm 10%
- Hoạt động bảo lãnh chiếm 16%
- Kinh doanh ngoại tệ chiếm 22%
- Dịch vụ khác chiếm 5%

**Hình 3: Biểu đồ thu nhập ròng từ hoạt động dịch vụ của Ngân hàng
TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh năm 2011**

(Đơn vị : triệu đồng)



(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh 2011)

Đáng chú ý nhất là hoạt động thanh toán quốc tế (chiếm 47% thu nhập ròng từ hoạt động kinh doanh ngoại huy động và cho vay). Thanh toán quốc tế được coi là một trong những thế mạnh của chi nhánh với đội ngũ nhân viên trẻ, năng động, thành thạo nghiệp vụ, tạo nhiều thuận lợi cho khách hàng. Vì vậy, lượng khách hàng sử dụng dịch vụ này của chi nhánh ngày càng đông.

2.2 Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009-2011

2.2.1 Chiến lược huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009-2011

Xác định rõ được tầm quan trọng của nguồn vốn đối với hoạt động kinh doanh, Chi nhánh Quảng Ninh luôn luôn xây dựng chiến lược và kế hoạch huy động vốn mỗi năm kết hợp với những dự báo, phân tích về thị trường và bản

thân chi nhánh trong năm mới. Trọng tâm của các chiến lược huy động vốn của chi nhánh Quảng Ninh tập trung vào các nội dung sau:

- Thực hiện hiệu quả kế hoạch huy động vốn từ Ngân hàng TMCP Đông Nam Á giao xuống mỗi năm (bao gồm: tổng lượng vốn huy động kế hoạch, chính sách lãi suất, cơ cấu nguồn vốn huy động...). Đồng thời triển khai thành công các đợt huy động vốn theo quý cùng với Ngân hàng TMCP Đông Nam Á, đặc biệt là các đợt huy động vốn tiết kiệm dự thưởng, tặng quà khách hàng...

- Đẩy mạnh hoạt động huy động vốn trên địa bàn bằng nhiều biện pháp như: tăng cường quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm huy động vốn tới khách hàng (cá nhân và doanh nghiệp), nâng cao trình độ cán bộ nguồn vốn và nhân viên giao dịch, kiến nghị Ngân hàng TMCP Đông Nam Á điều chỉnh chính sách lãi suất hợp lý.

- Tích cực tìm kiếm nguồn vốn có chi phí thấp, ổn định. Tăng tỷ trọng tiền gửi không kì hạn và có kì hạn của các tổ chức kinh tế, đẩy mạnh huy động vốn từ dân cư trên địa bàn.

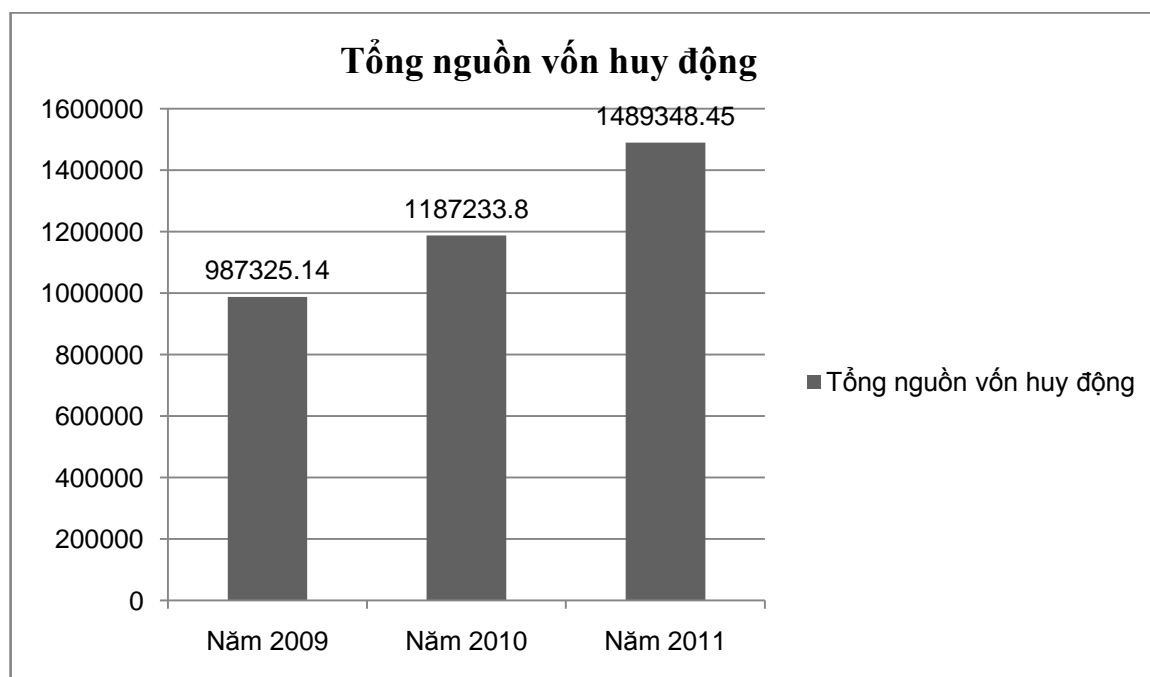
2.2.2 Phân tích hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009-2011

Tổng nguồn vốn huy động :

Vốn huy động là nguồn vốn quan trọng có ảnh hưởng lớn tới công tác mở rộng và phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh luôn coi trọng công tác huy động vốn dưới mọi hình thức để đảm bảo quy mô nguồn vốn luôn tăng trưởng mở rộng và nâng cao hiệu quả kinh doanh của mình trên địa bàn.

Hình 4: Biểu đồ tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009 - 2011

(Đơn vị: triệu đồng)



(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh 2009-2011)

Qua số liệu về sự thay đổi của tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh nhận thấy rằng:

- Năm 2010: Tổng nguồn vốn huy động được là 1,187,233.8 triệu đồng, tăng thêm 199,908.66 triệu đồng (tương đương 20.24%) so với năm 2009. Đây là một tỷ lệ cao so với tỷ lệ tăng trưởng trung bình hàng năm (20%) của toàn hệ thống Ngân hàng TMCP Đông Nam Á. Lý do chính của sự tăng trưởng này là sau 5 năm thành lập, hoạt động của chi nhánh đã đi vào ổn định, công tác huy động vốn đã được chú trọng hơn trước. Mặc dù năm 2009, kinh tế nước ta phát triển trong bối cảnh gặp nhiều khó khăn hơn các năm trước. Cuộc khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế toàn cầu đã tác động trực tiếp đến nhiều ngành kinh tế nước ta như công nghiệp, xuất khẩu, thu hút vốn đầu tư, du lịch nhưng Việt Nam đã khắc phục những khó khăn và vẫn được thế giới đánh giá là một trong những nước có tốc độ tăng trưởng cao (5,2%) trong khu vực châu Á (sau Trung Quốc

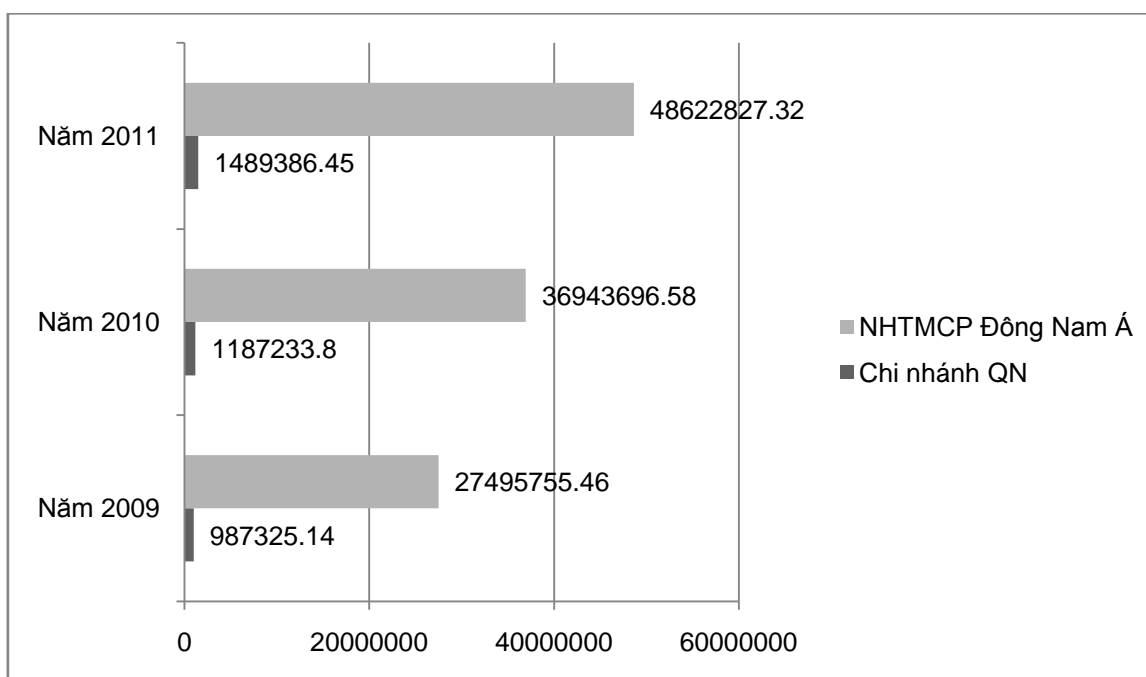
tăng trưởng 7,8%). Cùng với sự phát triển chung của nền kinh tế cả nước, kinh tế tỉnh Quảng Ninh có nhiều thay đổi: một số dự án quy hoạch dân cư triển khai, khu công nghiệp Cái Lân, khu công nghiệp Việt Hưng có thêm nhiều nhà máy đi vào hoạt động, cùng với đó là sự phát triển mạnh mẽ về ngành công nghiệp du lịch tạo công ăn việc làm cho nhiều người dân, nhiều doanh nghiệp được thành lập trên địa bàn dẫn tới hoạt động thanh toán và thu nhập của người dân và các tổ chức kinh tế cũng tăng thêm. Đây chính là nguồn vốn dồi dào cho hoạt động huy động vốn của chi nhánh Quảng Ninh.

- Năm 2011: Tổng nguồn vốn huy động là: 1,489,386.45 triệu đồng, tăng thêm 302,152.65 triệu đồng tương ứng với 25,45% so với năm 2010. Mức tăng này cao hơn mức tăng trưởng của năm 2010. Mặc dù có sự cạnh tranh gay gắt trong huy động vốn của các ngân hàng và các tổ chức tài chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh nhưng chi nhánh vẫn giữ vững được khả năng huy động vốn. Trong những năm qua có rất nhiều chi nhánh ngân hàng xuất hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Sự xuất hiện ồ ạt của các chi nhánh mới cùng nhiều chương trình huy động vốn hấp dẫn đã thu hút được nhiều tổ chức và cá nhân ở địa bàn, làm cho nguồn vốn huy động của chi nhánh Quảng Ninh hẹp hơn trước. Đối mặt với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh đã rất cố gắng thực hiện các biện pháp huy động vốn, duy trì tốc độ tăng trưởng vốn 25,45%. Để đạt được tốc độ tăng trưởng cao hơn vào năm 2012 thì chi nhánh cần phải thực hiện nhiều biện pháp huy động vốn mới, giữ vững số lượng khách hàng truyền thống và thu hút thêm những khách hàng mới.

*So sánh tổng huy động vốn của chi nhánh với toàn hệ thống Ngân hàng
TMCP Đông Nam Á*

**Hình 5. Biểu đồ so sánh nguồn vốn huy động giữa chi nhánh Quảng
Ninh và ngân hàng TMCP Đông Nam Á**

(Đơn vị: triệu đồng)



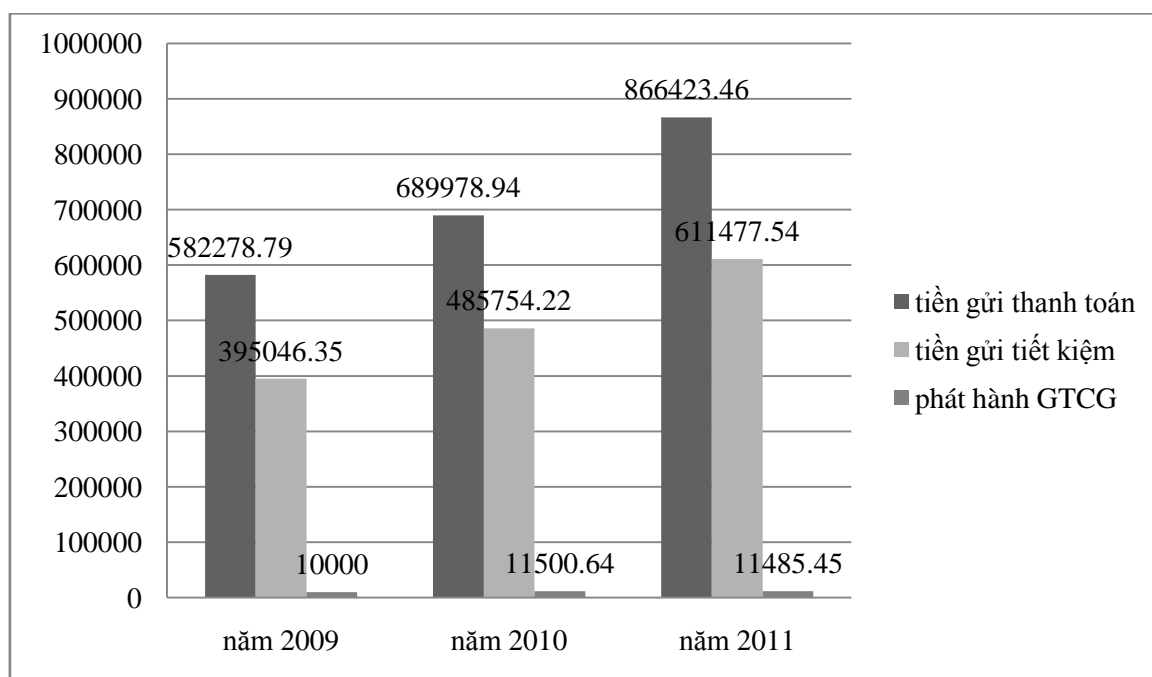
*(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh 2009-
2011)*

Biểu đồ trên phản ánh tỷ lệ vốn huy động trung bình của chi nhánh Quảng Ninh chiếm khoảng 1,2% tổng nguồn vốn huy động của cả hệ thống Ngân hàng TMCP Đông Nam Á. Ngân hàng TMCP Đông Nam Á bao gồm hơn 100 chi nhánh lớn nhỏ trải rộng trên khắp đất nước. Chi nhánh Quảng Ninh là một chi nhánh mới hoạt động hơn 5 năm nhưng được đánh giá là chi nhánh hoạt động hiệu quả đặc biệt là hoạt động huy động vốn.

***Cơ cấu nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh
Quảng Ninh theo sản phẩm***

**Hình 6: Biểu đồ huy động vốn theo sản phẩm của Ngân hàng TMCP
Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh**

(Đơn vị: triệu đồng)



*(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh 2009-
2011)*

Với mục tiêu đa dạng hóa các hình thức huy động nhằm thu hút ngày càng nhiều hơn nguồn vốn nhàn rỗi từ các tổ chức và dân cư trong xã hội, tăng cường nguồn vốn hoạt động cho ngân hàng, thời gian qua Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh đã áp dụng nhiều hình thức huy động với những kỳ hạn và lãi suất linh hoạt kết hợp với mở rộng mạng lưới để tăng doanh số huy động. Tiền gửi của tổ chức, cá nhân và tiền gửi tiết kiệm tăng qua các năm.

Tiền gửi thanh toán có sự gia tăng về qui mô và tỷ trọng qua các năm. Năm 2010 tăng 107,700.15 triệu đồng tương ứng 18.49% so với năm 2009. Năm 2011 tiền gửi thanh toán tăng 176,444.52 triệu đồng tương ứng 25.57% so với năm 2010. Điều này thể hiện sự quan tâm của chi nhánh Quảng Ninh trong việc tìm kiếm nguồn vốn huy động rẻ. Chi nhánh Quảng Ninh đã liên tục cải tiến tính

năng, tiện ích của sản phẩm tiền gửi thanh toán cũng như giới thiệu đến khách hàng nhiều sản phẩm dịch vụ mới. Thêm vào đó là việc gia tăng mạng lưới giao dịch, mạng lưới dịch vụ thẻ ATM, MasterCard không ngừng được mở rộng, tăng cường tiếp thị dịch vụ trả lương qua tài khoản, ứng dụng internet vào giao dịch ngân hàng.

Tiền gửi tiết kiệm tăng về qui mô qua các năm lần lượt đạt 395.046.35 triệu đồng (năm 2009); 485,754.22 triệu đồng (năm 2010); 611,477.54 triệu đồng (năm 2011). Chúng tôi Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh đã không ngừng đầu tư nghiên cứu nhiều sản phẩm tiết kiệm đáp ứng nhu cầu gửi tiền của khách hàng. Các sản phẩm này được khách hàng rất quan tâm và hưởng ứng như Chứng chỉ lộc xuân (năm 2009), 1000 năm Thăng Long – Rồng vàng gõ cửa(năm 2010)Xe mới đón tết, vàng lộc về nhà (năm 2011). Với các sản phẩm Tiết kiệm bậc thang – SeASave Elevator(bậc thang tiền gửi, lũy tiến sinh lời),Tiết kiệm rút gốc linh hoạt – SeASave Flexible (cho phép rút gốc linh hoạt),Tiết kiệm lãi cuối kỳ - SeASave Term(Cho phép rút một phần gốc nhiều lần giúp chủ động về vốn.Khách hàng rút gốc trước hạn vẫn được hưởng lãi suất cao và hưởng lãi suất theo thời gian thực gửi), Tài khoản tiết kiệm thông minh – SeASave Smart, Tiết kiệm lãi suất thả nổi – SeASave Floating (cho phép khách hàng dễ dàng tắt toán trước hạn vẫn được hưởng lãi suất cao), Dịch vụ tiết kiệm online - SeASave online là một minh chứng điển hình cho các nỗ lực cải tiến về công nghệ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh, khách hàng có thể tiếp cận với các tiện ích toàn diện cho một cuộc sống hiện đại.

Tuy nhiên, tốc độ tăng của tiền gửi thanh toán cao hơn so với tiền gửi tiết kiệm. Điều này chứng tỏ Chi nhánh Quảng Ninh ngày càng quan tâm hơn tới việc thu hút nguồn tiền gửi thanh toán từ cá nhân và tổ chức doanh nghiệp nhằm gia tăng nguồn tiền gửi thanh toán với chi phí rẻ hơn so với tiền gửi tiết kiệm.

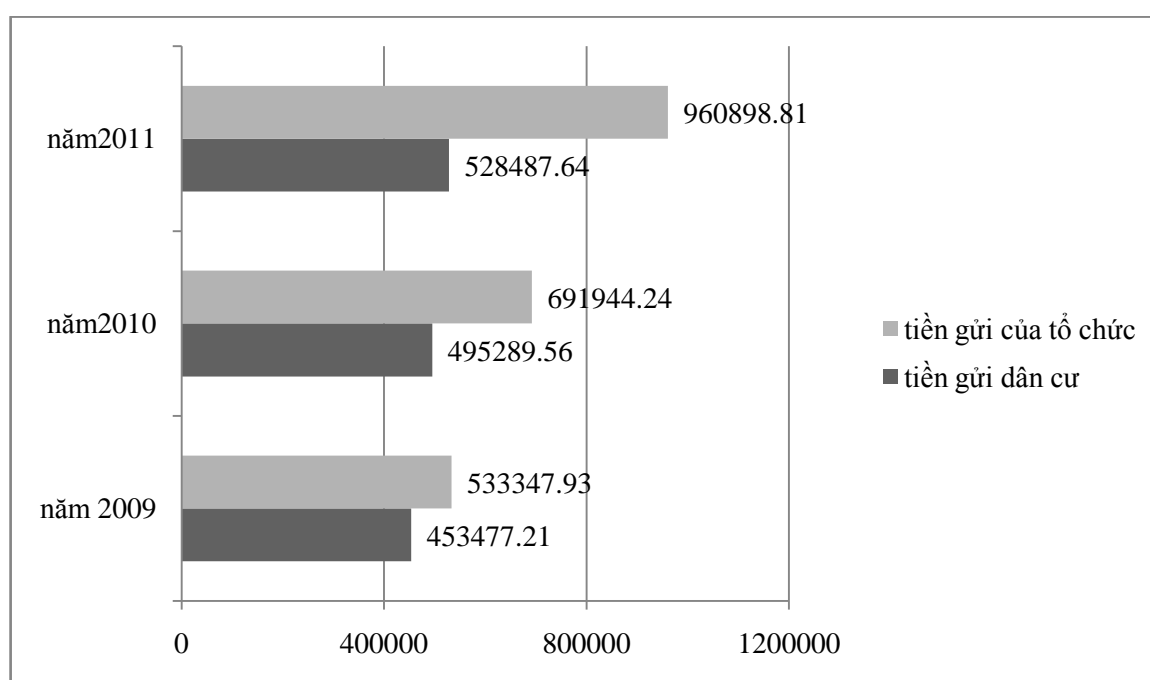
Trong khi đó tiền vốn huy động thông qua hình thức phát hành giấy tờ có giá ít biến động và giảm trong những năm gần đây. Năm 2010 đạt 11,500.64

triệu đồng chiếm 0.97% tổng vốn huy động tăng 1,500.64 triệu đồng so với năm 2009. Năm 2011 đạt 11,485.45 triệu đồng giảm 15.19 triệu đồng tương ứng 0.13% so với năm 2010.

***Cơ cấu nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi
nhánh Quảng Ninh theo đối tượng***

**Hình 7. Biểu đồ huy động vốn theo đối tượng của Ngân hàng TMCP
Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh**

(Đơn vị: triệu đồng)



*(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh
2009-2011)*

Qua biểu đồ trên có thể đưa ra nhận xét chung về tình hình huy động vốn theo đối tượng của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh như sau:

- Nguồn vốn huy động từ dân cư luôn chiếm phần ít hơn nguồn vốn huy động từ tổ chức, cao nhất là năm 2009: tỷ lệ huy động vốn từ dân cư chiếm 46,23% tổng nguồn vốn huy động, tỷ lệ trên thấp nhất vào năm 2011: 35,48%. Khoảng cách giữa nguồn vốn huy động từ dân cư và từ tổ chức ngày càng rộng

ra sau mỗi năm: từ 80,370.72 triệu đồng (năm 2009) lên tới 432,411.17 triệu đồng (năm 2011). Điều này trái ngược với tình hình chung về huy động vốn của các ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay: tỷ lệ huy động vốn từ dân cư luôn chiếm hơn 50%.

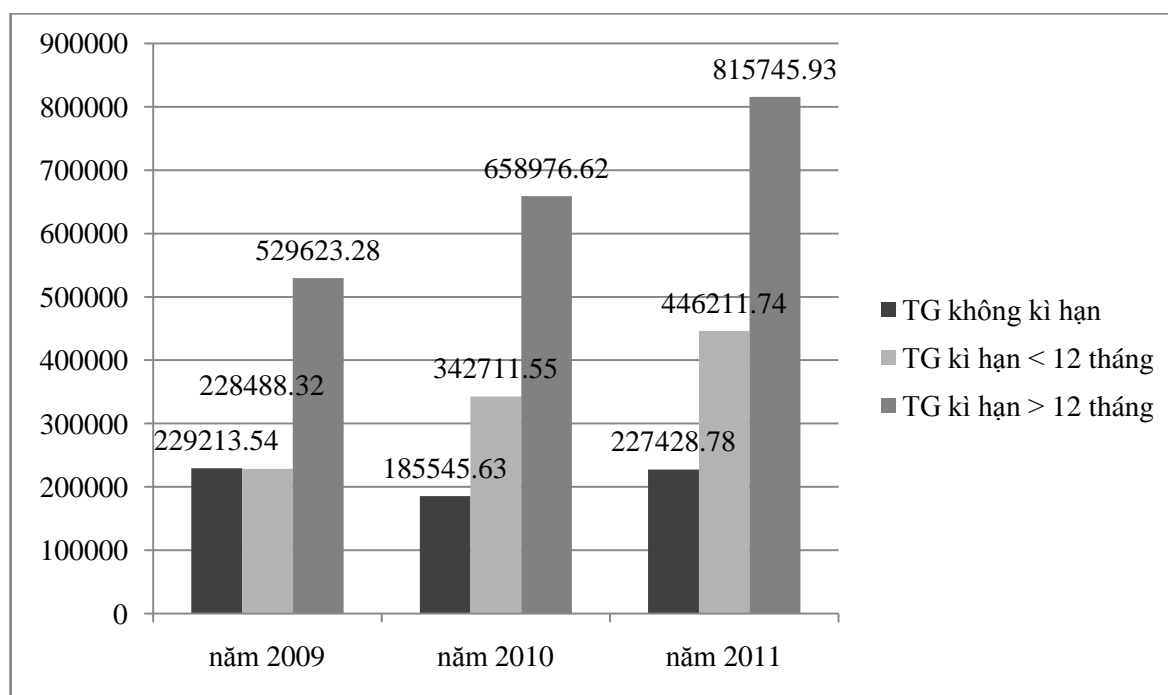
- Bên cạnh đó, sự tăng trưởng tiền huy động từ dân cư mỗi năm cũng thấp, năm 2010 đạt 9.22%, năm 2011 đạt 6.7%. Nguyên nhân của tình trạng này có thể do chính sách huy động những năm trước của chi nhánh Quảng Ninh chưa chú ý tới việc huy động vốn từ dân cư và tình hình tích lũy tiết kiệm của người dân trên địa bàn chưa cao. Trong khi đó nguồn vốn huy động từ các tổ chức lại tăng mạnh và đều đặn, năm 2010 tăng 158,096.31 triệu tương ứng 29.61% so với năm 2009. Năm 2011 tăng 268,954.57 triệu tương ứng 38.87%. Đây lại là điều đáng mừng cho hoạt động huy động vốn của chi nhánh, nó cũng thể hiện sự tập trung huy động vốn từ tổ chức doanh nghiệp của chi nhánh. Thực ra đây cũng là điều dễ hiểu bởi chi nhánh luôn có mối quan hệ tốt với khá nhiều tổ chức doanh nghiệp lớn trên địa bàn, nên lượng tiền gửi thanh toán của các tổ chức này tại chi nhánh nhiều, dẫn tới lượng vốn huy động lớn.

- Tuy nhiên nếu cứ duy trì tình trạng không cân đối trong cơ cấu huy động vốn theo đối tượng và sụt giảm của lượng vốn huy động từ dân cư như vậy thì rất không tốt cho hoạt động của chi nhánh. Bởi nguồn vốn huy động từ dân cư có tính chất ổn định, lâu dài hơn nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế. Do vậy trong những năm tiếp theo Chi nhánh Quảng Ninh nên chú ý hơn tới việc huy động vốn từ dân cư, cơ cấu lại 2 thành phần vốn này cho hợp lý hơn.

**Cơ cấu nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh
Quảng Ninh theo kì hạn**

**Hình 8: Biểu đồ huy động nguồn vốn theo kì hạn của Ngân hàng TMCP
Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh**

(Đơn vị: triệu đồng)



*(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh
2009-2011)*

Thông qua các số liệu trong biểu đồ trên có thể thấy: nguồn vốn trung và dài hạn Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh huy động được luôn chiếm một tỷ lệ cao trong tổng số nguồn vốn mà Chi nhánh huy động được trong năm.

Trong năm 2009 tổng nguồn vốn trung và dài hạn mà Chi nhánh huy động được là 529,623.28 triệu đồng, chiếm 53,64% tổng nguồn vốn mà Chi nhánh huy động được. Và đến năm 2010, nguồn vốn trung và dài hạn huy động được của Chi nhánh đã tăng 129,353.34 triệu đồng tương ứng 24,42%. Nguồn vốn trung và dài hạn năm 2010 chiếm tỷ trọng 55,51% tổng nguồn vốn, và đến năm 2011 con số này đã lên đến 815,745.93 triệu đồng, chiếm 54,77% tổng nguồn

vốn. Nguồn vốn trung và dài hạn của chi nhánh tăng trưởng đều qua các năm. Mức tăng trưởng này cho thấy những nỗ lực của Chi nhánh trong việc huy động vốn. Trong những năm qua Chi nhánh đã không ngừng đưa ra nhiều những chính sách để huy động nguồn này như các chương trình khuyến mại, các dịch vụ tiện ích... Từ đó nguồn này đã đạt được mức tăng trưởng khá nhanh đạt hàng trăm tỷ đồng. Nguồn này có đặc điểm là mang tính chất ổn định cao, do đó nguồn này có thể đầu tư vào nhiều dự án ổn định.

Bên cạnh đó, nguồn vốn ngắn hạn của Chi nhánh cũng luôn chiếm một tỷ lệ không nhỏ so với tổng nguồn vốn. Năm 2009, nguồn vốn ngắn hạn mà Chi nhánh huy động được là 228.488.32 triệu đồng, chiếm 23.11% tỷ trọng tổng nguồn vốn, bước sang năm 2010 nguồn này đã tăng lên 342,711.55 triệu đồng, chiếm 28.87% tổng nguồn vốn. Và năm 2011 con số này lên đến 446,211.74 triệu đồng, chiếm 29.96% tổng nguồn vốn. Mức tăng trưởng một cách nhanh chóng của nguồn này cho thấy thành công của Chi nhánh trong việc huy động vốn bằng các hình thức như đưa ra các phương tiện thanh toán như séc, dịch vụ rút tiền tự động qua mạng máy tính, ATM, kết hợp với thái độ phục vụ nhiệt tình, khả năng tinh thông nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên Chi nhánh.

Bên cạnh các nguồn tiền ngắn, trung và dài hạn, thì nguồn tiền gửi không kỳ hạn mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ, song nó lại mang tính ổn định tương đối cao. Tiền gửi không kỳ hạn năm 2009 đạt 229,213.54 triệu đồng chiếm 23.22% tổng nguồn vốn huy động. Năm 2010 số tiền không kỳ hạn giảm 43,667.91 triệu đồng tương ứng 19.05% so với năm 2009. Sự sụt giảm này một lần nữa lại cho thấy sự cạnh tranh về huy động tiền gửi dài hạn của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh là khá gay gắt.

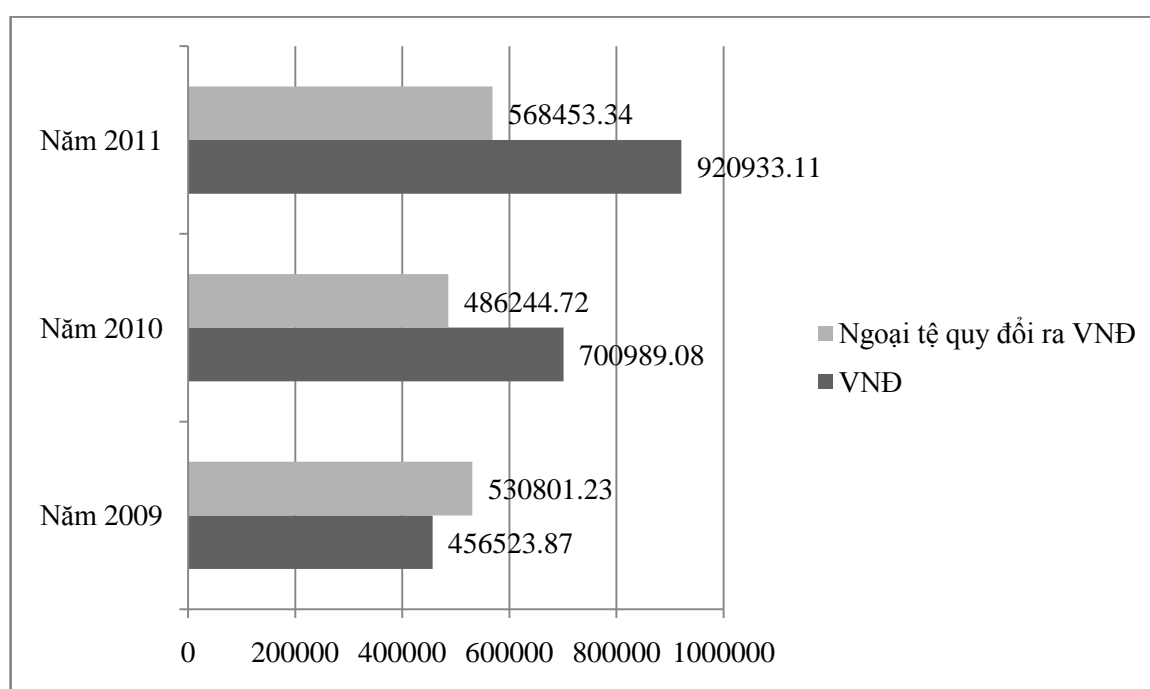
Nhìn chung, trong cả 3 năm nguồn vốn kì hạn trên 12 tháng luôn chiếm phần lớn (trên 50%) trong tổng nguồn huy động và có mức tăng trưởng đều và ổn định. Điều này cũng thể hiện sự tập trung huy động vốn trung và dài hạn của chi nhánh và sự ưa thích, tin tưởng những sản phẩm huy động vốn dài hạn của dân cư và các doanh nghiệp trên địa bàn đối với Ngân hàng TMCP Đông Nam

Á chi nhánh Quảng Ninh. Hơn nữa, khi có được nguồn vốn dài hạn lớn, chi nhánh Quảng Ninh sẽ có điều kiện giảm bớt được việc dùng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay trung, dài hạn, tức là giảm được rủi ro trong hoạt động.

Cơ cấu nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh theo loại tiền tệ

Hình 9. Biểu đồ nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

(Đơn vị: triệu đồng)



(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh 2009-2011)

Số lượng vốn huy động và biểu đồ ở trên đã phản ánh được cơ cấu nguồn vốn huy động tiền cũng có nhiều biến động trong 3 năm qua.

- Vốn huy động theo tiền VND: Năm 2010 số lượng vốn huy động là 700,989,08 triệu đồng, chiếm 59,04% tổng nguồn huy động, tăng 53,54% so với năm 2009. Đây cũng là một mức tăng khá, thể hiện sự cố gắng trong huy động vốn của chi nhánh. Vì trong năm 2009 các doanh nghiệp, công ty hoạt động trên địa bàn quận đều có mức tăng trưởng khá, có nhiều tiền nhàn rỗi chưa dùng đến

cao nên họ gửi tiền vào ngân hàng hoặc mua các chứng chỉ tiền gửi của ngân hàng để hưởng lãi. Sang năm 2011, chi nhánh vẫn tiếp tục duy trì được tỷ lệ tăng trưởng của nguồn vốn bằng đồng Việt Nam trên 30% nhờ việc thực hiện nhiều chương trình tiết kiệm dự thưởng hấp dẫn đồng thời phát giữ vững mối quan hệ với các doanh nghiệp trên địa bàn.

- Vốn huy động theo tiền ngoại tệ: Nhìn trên biểu đồ thấy được vốn huy động ngoại tệ của chi nhánh Quảng Ninh giảm dần trong cả 3 năm. Tỷ lệ vốn huy động bằng ngoại tệ luôn chiếm số ít trong tổng nguồn vốn huy động. Tuy nhiên đây là một tỷ lệ hợp lý vì chi nhánh chủ yếu tập trung huy động vốn bằng tiền VNĐ. Lượng vốn huy động ngoại tệ có xu hướng giảm dần theo thời gian. Số lượng ngoại tệ đã quy đổi: Năm 2009 đạt 530,801.27 triệu đồng chiếm 53.76% tổng nguồn vốn. Năm 2010 đạt 486,244.72 triệu đồng chiếm 40.96% tổng nguồn vốn, giảm 8.39% so với năm 2010. Năm 2011 nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ đạt 568,453.34 triệu đồng chiếm 38.17% so với tổng nguồn vốn. Sự giảm đi nhanh chóng này cho thấy khả năng huy động vốn ngoại tệ của chi nhánh đã kém hơn trước hơn trước, đòi hỏi chi nhánh phải có sự điều chỉnh trong chính sách huy động vốn bằng ngoại tệ để thu hút được lượng vốn bằng ngoại tệ nhiều hơn.

*Cơ cấu nguồn vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng
Ninh theo hình thức huy động*

(Đơn vị : Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010		Năm 2011	
	Số lượng	Số lượng	% tăng	Số lượng	% tăng
Tiết kiệm	395.046.35	485,754.22	22.96%	611,477.54	25.88%
Kì phiếu	3.150	5,000	26.58%	4,000	-20%
Chứng chỉ tiền gửi	2,850	2,500.64	-12.26%	3.485,45	39.38%
Tiền gửi KHH	256,512.55	281,079.66	23.68%	370,118.86	24.85%
Tiền gửi có kì hạn	325,766.24	408,899.28	25.52%	496,804.60	21.5%
Trái phiếu	4.000	4,000	0%	4,000	0%
Tôngvốn huy động	987,325.14	1,187,233.8	20.24%	1,489,386.45	25.45%

*(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh
2009-2011)*

Sự khác nhau về lượng vốn huy động theo từng hình thức huy động đã được thể hiện rõ nét trên bảng số liệu trên.

- Trong cả 3 năm, 3 hình thức huy động là: Tiết kiệm, Tiền gửi không kì hạn và Tiền gửi có kì hạn của các tổ chức doanh nghiệp luôn chiếm số lượng lớn, cao gấp 2 đến 3 lần so với các hình thức còn lại. Tỷ lệ tăng trưởng chung của nhóm này cũng có xu hướng tăng lên, đặc biệt là sự tăng trưởng của tiền gửi thanh toán: năm 2010 tăng 23.68% so với năm 2009; năm 2011 tăng 24.85% so với năm 2010. Nguyên nhân của sự tăng trưởng nhanh này là do tình hình tài chính của các doanh nghiệp trên địa bàn khá dần lên và chi nhánh mối quan hệ tốt với các doanh nghiệp đó. Nếu năm 2012 chi nhánh vẫn tiếp tục phát huy thêm mạnh đó thì lượng vốn huy động từ tiền gửi thanh toán sẽ tiếp tục tăng cao. Hình thức huy động bằng nhận tiền gửi tiết kiệm cũng tăng đều qua 3 năm, chứng tỏ người dân ngày càng ưa thích gửi tiết kiệm tại chi nhánh.

- Ba hình thức huy động: Trái phiếu, Kì phiếu, Chứng chỉ tiền gửi đều chiếm 1 tỷ lệ rất nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động và tăng rất chậm qua 3 năm. Cụ thể: lượng vốn thu được từ bán trái phiếu chỉ xấp xỉ 4 tỷ đồng trong cả 3 năm, lượng vốn từ kì phiếu thì giảm dần từ năm 2010 đến năm 2011, tuy nhiên chứng chỉ tiền gửi thì giảm mạnh ở năm 2010 (12.26%) nhưng lại tăng 39.38% ở năm 2011; đây là bất ngờ lớn, thể hiện người dân càng ngày càng ưa thích việc gửi tiết kiệm bằng chứng chỉ tiền gửi. Hai loại hình còn lại không tăng trong 3 năm có thể lí giải được do chi nhánh bị động một phần trong việc phát hành 2 loại hình tiền gửi này (phát hành theo kế hoạch của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á). Đây cũng là một hạn chế trong huy động vốn của chi nhánh.

- **Chi phí huy động vốn.**

Chiếm phần lớn trong chi phí huy động vốn là chi phí trả lãi cho nguồn vốn huy động được. Chi phí này của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh biến động ít trong 3 năm qua:

(Đơn vị: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010		Năm 2011	
	Số lượng	Số lượng	% tăng	Số lượng	% tăng
Chi phí trả lãi	39.693.17	60,933.92	53.52%	57,312.88	5.94%

(Nguồn: Báo cáo Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh 2009-2011)

Chi phí trả lãi tăng vào năm 2010 (53.52%) so với năm 2009 nhưng lại giảm 5.94% so với năm 2011. Nguyên nhân của sự tăng giảm không ổn định này là do sự biến động không đều của các thành phần vốn trong tổng nguồn vốn huy động được của chi nhánh. Mặc dù tổng lượng vốn huy động được của năm 2011 vẫn lớn hơn năm 2010 nhưng chi phí trả lãi lại thấp hơn. Điều này phản ánh thực tế: lượng tiền gửi thanh toán và có kì hạn của các tổ chức kinh tế ngày càng

chiếm phần lớn trong tổng nguồn vốn huy động; tiền gửi từ khu vực dân cư lại giảm đi. Chi nhánh Quảng Ninh đã tiết kiệm được chi phí trả lãi do lãi suất trả cho tiền gửi thanh toán thấp nhất trong các loại hình huy động vốn. Nhờ chi phí trả lãi thấp nên lợi nhuận trước thuế của chi nhánh năm 2011 đã tăng so với năm 2010. Đây cũng là một dấu hiệu tốt cho hoạt động của chi nhánh.

2.2.3. Đánh giá hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

Qua phân tích thực trạng nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2009 - 2011, về cơ bản hoạt động huy động vốn có xu hướng tăng trưởng ổn định với cơ cấu tương đối hợp lý đảm bảo một hoạt động kinh doanh tổng thể, an toàn cho ngân hàng, từ đó mang lại kết quả kinh doanh tốt cho ngân hàng.

2.2.3.1. Những thành tựu đạt được của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

Nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh luôn giữ được tốc độ tăng trưởng cao, thu hút được một lượng vốn lớn từ các tổ chức doanh nghiệp trên địa bàn (bao gồm cả tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn). Nguồn vốn này tuy không ổn định như nguồn vốn từ dân cư nhưng nó có tính chất năng động, tạo điều kiện giúp mối quan hệ giữa chi nhánh và các tổ chức kinh tế trên địa bàn bền chặt hơn thông qua các hoạt động giao dịch tài khoản thanh toán, cho vay ký quỹ bằng tiền của chính tổ chức kinh tế... Trong tương lai, nếu duy trì được lượng tiền gửi đó cao thường xuyên thì chi nhánh có khả năng phát triển được nhiều dịch vụ ngân hàng khác để phục vụ các tổ chức doanh nghiệp hơn.

Ngoài việc đạt được tốc độ tăng trưởng cao trong huy động nguồn vốn, thì cơ cấu nguồn vốn trong huy động của Chi nhánh cũng đã đạt được nhiều thay đổi quan trọng. Tỷ trọng nguồn vốn trung và dài hạn ngày càng tăng, vốn uỷ thác đầu tư ngày càng nhiều. Đó chính là những điều kiện hết sức thuận lợi

cho quá trình mở rộng hoạt động tín dụng trung và dài hạn của Chi nhánh- một lĩnh vực đem lại lợi nhuận cao và ổn định cho các Ngân hàng thương mại.

Chi nhánh đã triển khai khá thành công các đợt huy động vốn do ngân hàng TMCP Đông Nam Á phát động: Các chương trình tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm bậc thang, các chương trình Chứng chỉ lộc xuân (năm 2009), 1000 năm Thăng Long – Rồng vàng gõ cửa(năm 2010), Xe mới đón tết, vàng lộc về nhà (năm 2011)... Các chương trình này đã thu hút được một lượng vốn lớn từ dân cư trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Vốn huy động từ hình thức tiết kiệm năm 2010 tăng 22.96% so với năm 2009, năm 2011 tăng 25.88 % so với năm 2010.

Quá trình mở rộng mạng lưới chi nhánh của một ngân hàng thương mại là một yếu tố tất yếu trong quá trình tăng trưởng, phát triển và mở rộng quy mô. Vì vậy, trong những năm qua, Chi nhánh đã rất quan tâm đến việc mở rộng, phát triển mạng lưới đi đôi với việc củng cố nâng cấp mạng lưới. Hiện nay, Chi nhánh đã có 3 phòng giao dịch: Phòng giao dịch Uông Bí. Phòng giao dịch Hạ Long và phòng giao dịch Cẩm Phả. Điều này cho phép khả năng mở rộng hoạt động huy động vốn của Chi nhánh.

Chi nhánh đã đưa ra nhiều mức lãi suất hấp dẫn cho từng kì hạn tiền gửi tiết kiệm bằng VNĐ và số kì hạn đa dạng (từ không kì hạn, 1 tháng, 2 tháng...60 tháng). Chính điều này đã tạo ra nhiều lựa chọn cho khách hàng, góp phần thu hút được lượng tiền gửi lớn từ dân cư cho chi nhánh.

2.2.3.2. Những hạn chế của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh còn nhiều hạn chế cần phải khắc phục để có thể giảm thiểu chi phí huy động vốn nhằm tối đa hoá lợi nhuận trong kinh doanh.

Mặc dù chi nhánh đã đa dạng hoá hình thức huy động nhưng trên thực tế tiền gửi dân cư và tiền gửi của các tổ chức kinh tế chiếm phần lớn trong tổng

nguồn vốn huy động còn các nguồn khác không đáng kể mặc dù chi phí của các nguồn này không cao so với huy động từ tiền gửi dân cư và tiền gửi của các doanh nghiệp.

Cơ cấu nguồn vốn huy động chưa hợp lý. Tỷ lệ vốn huy động từ dân cư quá thấp so với tỷ lệ vốn huy động từ tổ chức. Trong khi tiền gửi từ dân cư có tính chất ổn định và lâu dài hơn, có thể giúp giảm rủi ro trong hoạt động tín dụng cho chi nhánh. Cơ cấu nguồn vốn huy động giữa VND và ngoại tệ chưa hợp lý: Tỷ lệ vốn huy động bằng ngoại tệ luôn chiếm số ít trong tổng nguồn vốn huy động. Vốn huy động ngoại tệ của chi nhánh Quảng Ninh giảm dần trong cả 3 năm. Sự giảm đi nhanh chóng này cho thấy khả năng huy động vốn ngoại tệ của chi nhánh đã kém hơn trước, đòi hỏi chi nhánh phải có sự điều chỉnh trong chính sách huy động vốn bằng ngoại tệ để thu hút được lượng vốn bằng ngoại tệ nhiều hơn.

Hoạt động marketing chỉ mới được cải thiện trong thời gian gần đây, tuy nhiên chưa thật sự chuyên nghiệp và hiệu quả. Hoạt động marketing của ngân hàng còn thiếu, còn rất nhiều điểm cần tiếp tục cải tiến. Hoạt động nghiên cứu thị trường, nhu cầu của khách hàng, nghiên cứu đối thủ cạnh tranh chưa được tiến hành thường xuyên và có hệ thống. Chưa xác định được chiến lược khách hàng phù hợp với tình hình thực tế của ngân hàng, chưa có chính sách khách hàng thống nhất trong toàn hệ thống. Ngân hàng chưa có bộ phận chuyên trách nghiên cứu phát triển sản phẩm mới, các hoạt động quảng cáo, marketing dường như chưa rõ nét, chưa phục vụ những mục tiêu cụ thể.

Hoạt động tiếp thị sản phẩm huy động vốn của chi nhánh còn chưa đạt hiệu quả cao. Mỗi một đợt huy động vốn được triển khai thì chủ yếu lượng khách hàng cũ, truyền thống của chi nhánh tham gia phần lớn, nhiều khách hàng mới, tiềm năng không hề biết đến. Nguyên nhân của việc này là do thông tin về sản phẩm, dịch vụ mới chưa được truyền tải rộng rãi đến họ. Chi nhánh chưa khai thác triệt để các kênh truyền thông tin hiện có.

Dịch vụ khách hàng của ngân hàng thiếu tính cạnh tranh, dịch vụ “giao dịch một cửa” chưa triển khai rộng cho toàn hệ thống, chưa có kênh cung cấp dịch vụ khách hàng, do vậy hạn chế trong việc phát triển và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ mới. Quy trình, thủ tục giao dịch tuy có cải thiện nhưng vẫn chưa thuận tiện cho khách hàng. Kênh phân phối không đa dạng, hiệu quả thấp, phương thức giao dịch và cung cấp các dịch vụ chủ yếu vẫn là “tiếp xúc trực tiếp tại quầy”. Các hình thức giao dịch từ xa dựa trên cơ sở nền tảng công nghệ thông tin và điện tử chưa phổ biến. Mặc dù, hiện nay, các dịch vụ ngân hàng điện tử (thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, ATM, SeAnet, Autobank...) và kênh phân phối điện tử đang trên đà phát triển nhưng chưa được triển khai rộng rãi, lượng khách hàng sử dụng còn ít.

2.2.3.3. Một số nguyên nhân chủ yếu của những hạn chế

a. Nguyên nhân khách quan

Môi trường kinh tế - xã hội có nhiều biến động: Trong những năm qua, tuy nền kinh tế Việt Nam đã có tốc độ tăng trưởng khá nhưng còn có nhiều diễn biến phức tạp không có lợi cho hoạt động ngân hàng. Bước sang năm 2009, tình hình kinh tế xã hội không mấy sáng sủa. Tốc độ tăng trưởng kinh tế có biểu hiện chậm lại, lạm phát tiếp tục tăng cao vượt xa dự báo của cơ quan chức năng, lạm phát năm 2011 lên tới 18.85%. Cùng với đó là thị trường tài chính, tiền tệ có nhiều biến động. NHNN thực thi chính sách tiền tệ thắt chặt, lãi suất cơ bản điều chỉnh liên tục từ 8.75% đến 12% đến 14 %). Những yếu tố trên dẫn đến nhiều bất lợi, gây khó khăn cho sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân, nhất là người có thu nhập thấp.

Dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam nói chung và địa bàn tỉnh Quảng Ninh còn chưa phát triển, người dân chưa có thói quen giao dịch qua ngân hàng nhiều. Theo thống kê của ngân hàng đại đa số người dân Việt Nam vẫn còn thanh toán bằng tiền mặt. Thanh toán bằng tiền mặt chiếm đến 30% trong bán buôn và 95% trong hoạt động bán lẻ ở Việt Nam. Những tiện ích về dịch vụ ngân hàng bán lẻ nhất là dịch vụ thẻ thanh toán hầu như còn xa lạ đối

với tầng lớp dân cư.

Giữa các khách hàng và các NHTM còn một khoảng cách: có nhiều loại hình dịch vụ nhưng khách hàng lại thiếu hiểu biết về chúng (hiểu biết về sản phẩm dịch vụ, về các văn bản, quy định hiện hành, quyền và nghĩa vụ khi sử dụng dịch vụ, thông tin không đầy đủ). Từ đó tạo nên tâm lý e ngại tìm hiểu, tiếp cận và sử dụng các sản phẩm ngân hàng điều đó cản trở việc sử dụng séc cá nhân, thanh toán thẻ...tạo khó khăn hạn chế khả năng huy động vốn của chi nhánh.

Sự cạnh tranh gay gắt giữa các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước. Trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh có 28 tổ chức tín dụng hoạt động, trong đó có 5 tổ chức tín dụng lớn có vốn nhà nước và có lịch sử hoạt động lâu năm tại địa bàn Quảng Ninh thường chiếm khoảng 70% thị phần, 30% thị phần còn lại thuộc về 22 tổ chức tín dụng khác, điều này khiến cho sự cạnh tranh giữa các tổ chức tín dụng ngày càng gay gắt. Trong quá trình cạnh tranh để giữ và mở rộng thị phần, thu hút được vốn, các tổ chức này đua nhau tăng lãi suất huy động không dựa trên cơ sở cung - cầu về vốn làm cho mặt bằng lãi suất trên thị trường tăng lên, gây khó khăn cho công tác tìm kiếm nguồn vốn huy động rẻ.

Do đặc trưng về địa hình, địa lí của tỉnh Quảng Ninh 80% là đồi núi, dân cư nằm rải rác, không tập trung nên rất khó tiếp cận người dân, khó giới thiệu đến người dân các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

b. Nguyên nhân chủ quan

Công tác huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á còn có lúc chưa chủ động, chưa có biện pháp thiết thực để đẩy nhanh tốc độ tiền gửi của dân cư, tỷ trọng vốn các tổ chức tín dụng và tổ chức kinh tế vẫn còn cao, lãi suất đầu vào ngày càng tăng lên làm cho chênh lệch lãi suất ngày càng giảm khó có thể đạt được tỷ lệ như mong muốn. Các hình thức huy động vốn chưa thực sự đa dạng, nguồn huy động chủ yếu thông qua hình thức tiền gửi. Tuy nhiên,

phương thức nhận tiền gửi còn đơn giản, nên cơ cấu vốn chưa hợp lý giữa kỳ hạn, loại đồng tiền gửi.

Chính sách thu hút khách hàng còn chưa phù hợp, công tác quảng cáo tiếp thị thu hút khách hàng để tạo uy tín mở rộng thị phần trên thị trường còn chưa đạt được hiệu quả mạnh mẽ. Chi nhánh chưa có dịch vụ chăm sóc khách hàng mà mới chỉ có quầy khách hàng, vì vậy còn nhiều hạn chế trong vấn đề thu hút khách hàng.

Công nghệ ngân hàng vừa ứng dụng vừa cải tiến. Hệ thống phần mềm giao dịch vẫn còn đang trong quá trình nâng cấp. Do vậy, quá trình thao tác nghiệp vụ vẫn còn một số lỗi. Nhiều phần chưa hạch toán trực tiếp trên mạng mà phải theo dõi tay như phong giải toả sổ tiết kiệm, séc; tra cứu thông tin khách hàng ở nhiều phòng giao dịch khác nhau trong chi nhánh Quảng Ninh còn trải qua nhiều bước, thời gian chờ đợi trong giao dịch của khách hàng tăng lên. Ngoài ra, việc trang bị cơ sở vật chất, máy móc thiết bị còn chậm. Nhiều màn hình vi tính và CPU đã qua nhiều năm sử dụng nên tốc độ xử lý thông tin chậm.

Quy mô về mạng lưới, cũng như cơ sở hạ tầng của mạng lưới còn nhiều hạn chế. Hiện nay, Chi nhánh có 3 phòng giao dịch: Phòng giao dịch Uông Bí. Phòng giao dịch Hạ Long và phòng giao dịch Cẩm Phả.. Với mạng lưới chi nhánh chưa được vững mạnh như vậy thì sẽ hạn chế rất nhiều cho khả năng huy động vốn của Chi nhánh.

Năng lực và trình độ của nhân viên ngân hàng còn bất cập. Đội ngũ nhân viên tuy trẻ, nhanh nhẹn nhưng trình độ chuyên môn nghiệp vụ chưa đồng đều, chưa đáp ứng các yêu cầu trong quá trình hội nhập. Các phòng giao dịch mới được thành lập, nhân sự không đáp ứng kịp thời. Hầu hết các quầy giao dịch là nhân viên mới vừa học vừa giao tiếp khách hàng nên phong cách phục vụ hầu như không chuẩn, tốc độ xử lý yêu cầu khách hàng chưa nhanh, chức năng tư vấn khách hàng chưa được chú trọng. Hầu hết các nhân viên giao dịch chưa nhận thức được việc bán sản phẩm cho khách hàng là việc trọng tâm. Hơn nữa,

chưa có những khoá đào tạo ngắn hạn cho nhân viên về những sản phẩm mới, hầu như họ tự nghiên cứu qua văn bản. Do đó dẫn đến nhiều cản trở trong quá trình bán sản phẩm.

Tóm lại, trong những năm vừa qua Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh luôn cố gắng tìm mọi biện pháp để khơi tăng nguồn vốn huy động như đề ra nhiều loại kỳ hạn với những hình thức trả lãi khác nhau, mở rộng các hình thức huy động: tiết kiệm, phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn đồng thời hoàn thiện và tăng thêm tiện ích đối với các sản phẩm tiền gửi thanh toán. Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh đã giữ được tốc độ tăng trưởng nguồn vốn cao, huy động được một lượng vốn lớn từ các doanh nghiệp. Tỷ trọng nguồn vốn trung và dài hạn ngày càng tăng tạo điều kiện hết sức thuận lợi cho quá trình mở rộng hoạt động tín dụng trung và dài hạn của Chi nhánh - một lĩnh vực đem lại lợi nhuận cao và ổn định cho Ngân hàng. Ngoài ra ngân hàng còn thực hiện thành công các chương trình huy động tiền gửi tiết kiệm do Ngân hàng TMCP Đông Nam Á phát động. Mạng lưới hoạt động của ngân hàng ngày càng được mở rộng.

Mặc dù hoạt động huy động vốn của Chi nhánh trong những năm qua đã đạt được nhiều kết quả quan trọng, tuy nhiên bên cạnh đó hoạt động của Chi nhánh vẫn còn có những hạn chế cần được khắc phục. Cơ cấu nguồn vốn huy động chưa hợp lý, tỷ lệ vốn huy động từ dân cư quá thấp so với tỷ lệ vốn huy động từ tổ chức. Tỷ lệ vốn huy động bằng ngoại tệ luôn chiếm số ít trong tổng nguồn vốn huy động. Nguyên nhân là do chưa có biện pháp thiết thực để đẩy nhanh tốc độ tiền gửi của dân cư và các hình thức huy động vốn chưa thực sự đa dạng, nguồn huy động chủ yếu thông qua hình thức tiền gửi. Tuy nhiên, phương thức nhận tiền gửi còn đơn giản, nên cơ cấu vốn chưa hợp lý giữa kỳ hạn, loại đồng tiền gửi. Do vị trí địa lý của tỉnh Quảng Ninh 80% là đồi núi, dân cư không tập trung, mạng lưới giao dịch chưa được mở rộng nên rất khó để ngân hàng TMCP Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh tiếp cận người dân và giới thiệu đến người dân các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Hoạt động tiếp thị sản phẩm

huy động vốn của chi nhánh chưa đạt hiệu quả cao do chính sách thu hút khách hàng, công tác quảng cáo tiếp thị sản phẩm còn chưa phù hợp, chi nhánh chưa khai thác triệt để các kênh truyền thông tin hiện có, nên thông tin về sản phẩm, dịch vụ mới chưa được truyền tải rộng rãi đến khách hàng. Ngoài ra, cơ sở vật chất, công nghệ ngân hàng chưa thật sự hiện đại, hệ thống phần mềm giao dịch vẫn còn đang trong quá trình nâng cấp, quá trình thao tác nghiệp vụ vẫn còn một số lỗi khiến, chế độ giao dịch một cửa chưa triển khai rộng cho toàn hệ thống khiến thời gian chờ đợi của khách hàng tăng, gây khó khăn cho khách hàng tới giao dịch.

**CHƯƠNG III. GIẢI PHÁP NÂNG CAO
HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH
QUẢNG NINH**

3.1. Định hướng phát triển của ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á Chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới

3.1.1. Các nhiệm vụ công tác trọng tâm của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới

Trong tình hình kinh tế và tài chính tiền tệ thế giới và Việt Nam được đánh giá tiếp tục diễn biến phức tạp và khó khăn, Ban giám đốc đã trình Hội đồng quản trị và Đại hội cổ đông thông qua một kế hoạch điều chỉnh năm 2012, nhằm chống khủng hoảng của ngân hàng, nâng cao năng lực quản trị rủi ro, đảm bảo một sự phát triển bền vững và tận dụng những cơ hội kinh doanh mới phát sinh nhằm mục tiêu chủ yếu là củng cố sức mạnh và an toàn cho Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh đồng thời nâng cao vị trí và sức mạnh cạnh tranh cho ngân hàng.

Trên tinh thần tổng thể kế hoạch điều chỉnh, Ban giám đốc chỉ thị thực hiện các nhiệm vụ và các chương trình ưu tiên của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới như sau:

- Tập trung củng cố hệ thống quản trị rủi ro toàn chi nhánh, đặc biệt là rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường và rủi ro tín dụng.
- Củng cố cơ sở khách hàng và nguồn vốn huy động.
- Triển khai chương trình phát triển huy động tổng lực từ dân cư và tổ chức kinh tế.
- Thiết lập, triển khai các chương trình kiểm soát và tiết kiệm chi phí trọng điểm.
- Đẩy mạnh triển khai và phát huy các chương trình kinh doanh chủ đạo trong chiến lược đã đề ra, đặc biệt là các chương trình phát triển bán lẻ.

- Triển khai các chương trình kinh doanh mới trên cơ sở các cơ hội mới.
- Cùng cố hoạt động các phòng giao dịch, nhanh chóng nâng cao hiệu quả hoạt động, nhanh chóng sớm có lãi.
- Tập trung hoàn thiện các dự án đầu tư và phát triển công nghệ đã đề ra, sớm đưa vào hoạt động để tạo ra hiệu quả trực tiếp.

3.1.2. Phương hướng chiến lược về chính sách huy động vốn 2011- 2015

Định hướng phát triển của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới được xác định căn cứ vào định hướng phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á, định hướng phát triển tỉnh Quảng Ninh và tình hình thực tế trong hoạt động của chi nhánh. Nội dung định hướng phát triển của chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2011- 2015 tập trung vào các nội dung cơ bản sau:

- *Một là*, phấn đấu thực hiện huy động vốn trên địa bàn tăng trưởng với tốc độ bình quân 23-24%/ năm. Với tốc độ này ước tính trong 5 năm chi nhánh sẽ huy động thêm 1,600 tỷ đồng, đáp ứng được nhu cầu cho vay ngày một tăng lên.

- *Hai là*, đa dạng hoá các hình thức huy động vốn, đặc biệt là các hình thức huy động vốn kì hạn trên 12 tháng để nâng cao khả năng cạnh tranh với các ngân hàng trên cùng địa bàn, đồng thời đảm bảo cân đối giữa cơ cấu huy động và cho vay. Thúc đẩy hơn nữa các sản phẩm huy động mới và các chương trình quảng bá nhằm thu hút thêm nguồn vốn huy động mới từ dân cư và tổ chức kinh tế. Tiếp tục tìm kiếm nguồn vốn hoạt động có chi phí thấp, ổn định.

- *Ba là*, Điều chỉnh cơ cấu huy động vốn hợp lý theo xu hướng giảm thiểu chi phí huy động vốn (gia tăng nguồn tiền gửi thanh toán từ dân cư và tổ chức kinh tế) theo chiến lược sau:

+ Cùng cố cơ sở khách hàng doanh nghiệp và cá nhân hiện tại trên nền tảng gia tăng dịch vụ và tối ưu hoá hoạt động hỗ trợ khách hàng. Trọng tâm là xác định các chính sách đối với các khách hàng tốt, truyền thống của

Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh, thiết lập các trung tâm dịch vụ khách hàng. Đặc biệt chú trọng các khách hàng mang lại nhiều dịch vụ trong các lĩnh vực và ngành nghề ưu tiên.

+ Phát triển các khách hàng mới một cách chọn lọc với trọng tâm là các khách hàng cá nhân có thu nhập cao và trung bình, khá giả và tiềm năng tại địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

- *Bốn là*, tiếp tục đẩy mạnh huy động vốn từ dân cư để cân đối cơ cấu vốn huy động và đảm bảo duy trì nguồn vốn ổn định. Xây dựng cụ thể chiến lược khách hàng cá nhân để phục vụ tốt cho công tác huy động vốn.

- *Năm là*, thực hiện nghiệp vụ Ngân hàng bán lẻ, đối tượng khách hàng chủ yếu là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, đẩy mạnh cho vay các thành phần kinh tế có đủ điều kiện tín dụng và hoạt động hiệu quả, tăng thu phí dịch vụ, phục vụ tốt mọi thành phần kinh tế.

3.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn cho Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh

Xuất phát từ việc phân tích hoạt động và kết quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh trong năm 2009-2011, tôi xin mạnh dạn đưa ra một số đề xuất nhỏ nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn cho chi nhánh như sau :

3.2.1. Huy động vốn với cơ cấu huy động hợp lý

Cơ cấu của hoạt động huy động vốn có ảnh hưởng rất lớn đến sự thành công của công tác huy động vốn của ngân hàng. Do nhu cầu về vốn của ngân hàng đối với từng loại tiền là khác nhau, mặt khác, nhu cầu về vốn của từng loại khách hàng cũng khác nhau, vì vậy, công tác huy động vốn của ngân hàng cần phải được xây dựng theo một cơ cấu hợp lý. Đó sẽ là một yếu tố rất quan trọng góp phần tới sự thành công của công tác huy động vốn nói riêng và hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói riêng.

Trước hết, phải gia tăng tiền gửi từ dân cư và các tổ chức doanh nghiệp. Yếu tố đầu tiên phải kể đến trong việc xây dựng cơ cấu huy động vốn đó là phải phân định rõ các loại khách hàng, từ đó xác định chiến lược huy động vốn cho riêng từng loại khách hàng. ngân hàng cần phải sắp xếp khách hàng vào từng loại khác nhau như: khách hàng là dân cư, khách hàng là doanh nghiệp, khách hàng truyền thống, khách hàng tiềm năng... Từ đó, ngân hàng sẽ có những điều chỉnh hợp lý cho từng loại khách hàng về lãi suất, phí, các dịch vụ đi kèm...

- Đối với khách hàng là các doanh nghiệp: Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh nên triển khai các sản phẩm mới mà hiện nay chi nhánh Quảng Ninh chưa có như: Tài khoản quản lý tiền mặt (Cash management) cho các doanh nghiệp có nhiều hệ thống chi nhánh, đơn vị hạch toán phụ thuộc và muốn tập trung vốn về một tài khoản phục vụ quản lý tài chính hiệu quả và gia tăng khả năng sinh lợi; Tài khoản chuyên dụng như tài khoản chuyên thu (thu tiền từ các đại lý), chuyên chi (chi lương), thu cho một dịch vụ nhất định.

- Đối với khách hàng là cá nhân: cần phân tích, phân loại nhóm khách hàng cá nhân theo đối tượng, giới tính, thu nhập, tuổi tác... từ đó xây dựng các chiến lược tiếp thị, chiến lược sản phẩm dịch vụ và chiến lược giá riêng cho từng nhóm khách hàng này. Dựa vào phân nhóm đối tượng theo giới tính, đối với khách hàng nữ, ngân hàng nên tặng quà cho khách hàng : mũ, túi xách, vòng đeo tay..., mở chương trình quay số trúng thưởng, bốc thăm trúng thưởng vào các ngày lễ như 8/3, 20/10.

Cân đối giữa nguồn vốn huy động bằng VNĐ và ngoại tệ, gia tăng nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ: Một trong những nguồn vốn chưa được khai thác huy động vào ngân hàng hiện nay đó là nguồn vốn của những người dân Việt Nam đang làm ổn định sống ở nước ngoài. Hàng năm một lượng tiền không nhỏ được gửi về nước thông qua các NHTM tạo ra sự chu chuyển tư bản có lợi đối với nền kinh tế trong nước. Ngân hàng cần thu hút nguồn này thông qua việc điều chỉnh lại, đơn giản hoá các thủ tục trong việc chuyển tiền kiều hối.

Gia tăng nguồn tiền gửi thanh toán trong cơ cấu huy động vốn, khuyến khích khách hàng gửi tiền có kì hạn. Để gia tăng tiền gửi có kì hạn Ngân hàng nên thực hiện chính sách tặng quà đối với khách hàng gửi tiền từ 100 triệu đồng trở lên đối với kì hạn trên 1 tháng, ưu tiên tặng thêm 1% lãi suất tiền gửi, thực hiện các chương trình quay số trúng thưởng, bốc thăm trúng thưởng, đồng thời thực hiện cho khách hàng vay số tiền lên tới 90% giá trị sổ tiết kiệm.

3.2.2. Đa dạng hóa loại hình dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và công nghệ của ngân hàng

Khi có sự cạnh tranh trong nội bộ hệ thống NHTM diễn ra, các ngân hàng muốn tồn tại và phát triển phải áp dụng nhiều hình thức cạnh tranh. Trong những năm vừa qua cạnh tranh giữa các NHTM bằng công cụ lãi suất diễn ra phổ biến, nhưng hình thức này chỉ mang tính ngắn hạn khi chiến lược kinh doanh của các ngân hàng đặt ra là tìm kiếm thêm khách hàng và thâm nhập vào thị trường mới, còn lâu dài áp dụng hình thức này không tốt đôi khi làm hoạt động kinh doanh của các ngân hàng kém hiệu quả. Để khắc phục tình trạng cạnh tranh qua lãi suất, hiệp hội ngân hàng đã can thiệp để đi đến thống nhất lãi suất huy động và cho vay giữa các NHTM. Khi mức lãi suất huy động của các NHTM đang ngang bằng nhau, thì vốn đề cạnh tranh chủ yếu giữa các ngân hàng sẽ là chất lượng dịch vụ và công nghệ ngân hàng.

Chi nhánh cần đa dạng hoá các hình thức dịch vụ, từng bước triển khai, nhân rộng việc mở tài khoản các nhân và sử dụng séc, tổ chức tốt các hình thức thanh toán qua ngân hàng. Cùng với những phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt khác, séc cá nhân sẽ giúp ngân hàng huy động thêm nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong dân vào ngân hàng.

Tăng cường hiệu quả của hệ thống tự phục vụ - hệ thống ATM với khả năng cung cấp hàng chục loại dịch vụ khác nhau (xem số dư, in sao kê, chuyển tiền, rút tiền, thanh toán tiền...) có thể thay cho một chi nhánh ngân hàng với hàng chục nhân viên giao dịch. Do vậy, cần khắc phục những hạn chế của ATM để nâng cao hiệu quả tự phục vụ của nó. Ngân hàng thương mại cổ phần Đông

Nam Á chi nhánh Quảng Ninh nên lắp đặt mới và thay thế những máy đã quá cũ, nâng cấp cải thiện hệ thống xử lý thông tin của máy, tạo hình ảnh các Post ATM chuyên nghiệp, thoáng mát và an toàn. Nhanh chóng tạo thêm tính năng mới như nộp tiền mặt trực tiếp qua ATM. Hiện tại ngân hàng Đông Á đã có dịch vụ này. Rút ngắn thời gian phát hành thẻ, qui trình tra soát thẻ (nên giảm xuống còn tối đa là 1 tuần) vì đa số tài khoản chi lương là của công nhân công ty.

Cải tiến dịch vụ thanh toán qua Internet, Autobank, SeaNet. Đảm bảo việc thanh toán qua mạng phải nhanh chóng, không bị nghẽn mạch, từ chối như thời gian qua. Hệ thống báo số dư qua điện thoại phải kịp thời, chính xác.

Mở rộng các kênh phân phối qua các “đại lý” như đại lý chi trả kiều hối, đại lý phát hành thẻ ATM, đại lý thu chi hộ (Coca Cola, Prudential). Thực hiện dịch vụ chi trả lương cách cán bộ công nhân viên qua ngân hàng. Hiện tại một số doanh nghiệp nhờ ngân hàng trích tài khoản tiền gửi trả lương hộ cho cán bộ công nhân viên theo danh sách, công nhân viên có nhu cầu để dành một phần tiền lương sẽ gửi ngay tại ngân hàng, làm cho nguồn vốn tại ngân hàng tăng lên. Do vậy chi nhánh cần tiếp cận với các doanh nghiệp để thực hiện nghiệp vụ này, tạo thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng. Làm dịch vụ thu tiền bảo hiểm và thanh toán bảo hiểm cho một số đối tượng đối tượng như bảo hiểm tài sản, bảo hiểm nhân thọ v.v...

Đưa ra hình thức dịch vụ nhận và trả tiền ngoài giờ của chi nhánh (ngoài giờ hành chính, các ngày lễ, ngày nghỉ) áp dụng công nghệ tiên tiến cho ngân hàng hoạt động 24/24/ giờ trên ngày để thu hút tiền gửi dân chúng bất cứ lúc nào trong ngày.

Phát triển các dịch khác như: dịch vụ quản lý tài sản, ủy thác đầu tư, tư vấn và cung cấp thông tin theo yêu cầu, dịch vụ cho thuê kết sắt. Ngân hàng có cơ sở dữ liệu tương đối đầy đủ về các khách hàng khác nhau, đồng thời hiểu sâu sắc nhất về nghiệp vụ tài chính ngân hàng. Tận dụng thế mạnh này, Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh cần đẩy mạnh các dịch

vụ này.

3.2.3. Đa dạng hoá các sản phẩm huy động vốn bằng cách gia tăng tiện ích và tính chất.

Để tăng cường thu hút vốn, chi nhánh cần phải đa dạng hoá các sản phẩm huy động vốn nhằm hấp dẫn và thoả mãn nhu cầu của khách hàng khi lựa chọn sản phẩm gửi tiền. Mỗi một loại sản phẩm huy động vốn đều có những tính chất và hình thức riêng, phù hợp với nhu cầu một nhóm khách hàng nào đó. Đồng thời, lượng khách hàng của các nhóm rất khác nhau. Vì thế các sản phẩm huy động càng đa dạng, mới lạ cũng như đem lại lợi ích cao cho khách hàng thì càng có khả năng được nhiều nhóm khách hàng chọn lựa, làm cho lượng vốn huy động của ngân hàng tăng lên cả về số lượng lẫn chủng loại.

Tôi xin được đề xuất một số ý tưởng về các sản phẩm huy động vốn mới cho chi nhánh như sau:

- *Tăng cường các tiện ích cho tiền gửi thanh toán và thẻ ATM:* Triển khai dịch vụ thanh toán hoá đơn điện thoại, internet...qua tài khoản, thẻ ATM cho khách hàng. Để thực hiện được dịch vụ này, chi nhánh cần ký hợp đồng với các công ty viễn thông.

- *Tạo sự linh hoạt, thuận tiện cho khách hàng khi sử dụng hình thức tiền gửi tiết kiệm truyền thống:* Sự đa dạng của các mức lãi suất tiền gửi tiết kiệm của chi nhánh tạo ra nhiều cơ hội lựa chọn cho khách hàng. Để khách hàng có thể thoả mái lựa chọn kì hạn phù hợp với mình, chi nhánh nên tạo điều kiện cho khách hàng chuyển đổi kì hạn dễ dàng hơn, cho phép khách hàng rút gốc từng phần khi cần thiết; phát triển sản phẩm “Tiết kiệm gắn với Bảo hiểm Nhân thọ”...khuyến khích khách hàng gửi tiền nhiều hơn.

- *Phát triển các loại sản phẩm tiền gửi theo đối tượng gửi tiền dựa trên phân loại về thu nhập, tuổi tác, giới tính....* Việc thực hiện giải pháp này có thể tốn nhiều chi phí và thời gian song nó tạo ra sức hấp dẫn, tạo được điểm nhấn trong loạt sản phẩm huy động vốn đa dạng của chi nhánh. Chẳng hạn: vào

những dịp kỉ niệm ngày của phụ nữ (20-10, 8-3), chi nhánh có thể triển khai loại sản phẩm tiền gửi tiết kiệm kết hợp với việc tặng quà khuyến mại, dự thưởng...dành riêng cho phụ nữ với những tiện ích hấp dẫn.

3.2.4. Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng

Chiến lược khách hàng được xem như là quá trình hoạch định và tổ chức thực hiện những hoạt động nhằm duy trì và phát triển mạng lưới khách hàng trên cơ sở thỏa mãn tốt nhất các nhu cầu của khách hàng, từ đó gia tăng được nguồn vốn huy động. Thực hiện tốt chính sách khách hàng không những giữ chân và thu hút khách hàng mà còn tạo ưu thế cho ngân hàng trong cạnh tranh khi có được sự trung thành của khách hàng. Để thực hiện chiến lược khách hàng thành công, Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh cần phải:

Lắng nghe và tiếp thu những phản ánh của khách hàng. Hàng năm, Ngân hàng nên tổ chức hội nghị khách hàng ít nhất một lần để khách hàng có dịp tìm hiểu về Ngân hàng đồng thời Ngân hàng nhận được sự phản ánh trung thực nhất những thắc mắc, những điều Ngân hàng hoặc các cán bộ phục vụ chưa thỏa mãn những yêu cầu của khách hàng từ đó kịp thời giải đáp và điều chỉnh các hoạt động, tổ chức điều hành, tác nghiệp hay thái độ phục vụ.

Tạo cho khách hàng tâm lý thoải mái và thỏa mãn khi họ giao dịch. Nhân viên ngân hàng nên giữ thái độ nhiệt tình, chuyên nghiệp khi gặp gỡ và tư vấn đối với khách hàng. Tạo ra cung cách phục vụ, tạo ấn tượng đẹp trong lòng khách hàng mới có thể tạo ra điểm khác biệt đối với các đối thủ cạnh tranh. Cung cách phục vụ này cần được đào tạo cho tất cả mọi nhân viên ngay từ lúc mới công tác, chứ không riêng giao dịch viên.

Thực hiện chính sách khuyến mãi, quà tặng cho khách hàng. Nhóm khách hàng cá nhân thường ưa thích các món quà tặng khuyến mãi khi gửi tiền như mũ, áo mưa, túi xách, phiếu mua hàng siêu thị, bốc thăm trúng thưởng... , Dù là những món quà có giá trị không lớn nhưng lại là “sợi dây” liên kết khá chặt chẽ

giữa ngân hàng và khách hàng, tạo sự “ghi nhớ” của khách hàng về ngân hàng. Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh nên chú trọng đến điểm này.

3.2.5 .Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, tạo hình ảnh tích cực và nổi bật của ngân hàng.

Để cho khách hàng có một cái nhìn cụ thể hơn về ngân hàng và các sản phẩm- dịch vụ cung ứng của ngân hàng, chính sách quảng cáo- khuyến khích trương luôn được coi trọng. Trước mắt, Ngân hàng phải đa dạng các loại tờ rơi, sách giới thiệu về các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á và để sẵn phía ngoài quầy giao dịch để khách hàng có thể đọc khi đến giao dịch hoặc tổ chức. Do đặc trưng về địa hình, địa lí của tỉnh Quảng Ninh 80% là đồi núi, dân cư nằm rải rác, không tập trung nên rất khó tiếp cận người dân, khó giới thiệu đến người dân các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng nên Ngân hàng nên phát tờ rơi tận nhà những hộ dân để tăng cường sự quan tâm của khách hàng đối với ngân hàng. Bên cạnh đó, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á nên cũng chú trọng việc mở rộng các kênh quảng bá, giới thiệu sản phẩm trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các phương tiện thông tin đại chúng. Các sự kiện, các chương trình, các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng cần liên tục được cập nhật đến khách hàng trên tất cả các phương tiện truyền thông như báo giấy (Báo Thanh niên, Tiếp thị gia đình, Phụ nữ) , đài tiếng nói, báo mạng. tivi thông qua các chương trình “Bản tin tài chính”, “Gõ cửa ngày mới” trên VTV1, “Gia đình Online” trên VTC1. Đồng thời, nên tăng cường quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng bằng hình ảnh, bài viết, phóng sự hay tài trợ cho các chương trình game-show trên truyền hình được nhiều người quan tâm như chương trình : Vượt lên chính mình, chiếc nón kì diệu...

Mở rộng mạng lưới chi nhánh. Việc mở rộng mạng lưới chi nhánh rất tốn kém chi phí nhưng bù lại nó mang lại cho ngân hàng nhiều lợi ích bên cạnh hỗ trợ cho việc huy động tiền gửi. Hiện nay, Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh có 3 điểm giao dịch trên địa bàn Quảng Ninh.

Cần mở thêm các phòng giao dịch tại các quận huyện khác trên tỉnh Quảng Ninh như : thành phố Móng Cái, thị xã Quảng Yên, huyện Đông Triều, huyện Tiên Yên, huyện Vân Đồn...

3.2.6. Đẩy mạnh hoạt động Marketing trên thị trường

Marketing ngân hàng là một hoạt động hết sức quan trọng, giúp ngân hàng tìm cách thỏa mãn nhu cầu của khách hàng về sản phẩm dịch vụ thông qua việc xác định, lựa chọn khách hàng, đây là một hoạt động có khả năng quyết định sự thành bại của hoạt động kinh doanh trong ngân hàng. Trong thời gian tới, Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh cần đặc biệt là chú ý tới việc xây dựng hình ảnh của ngân hàng, chủ động tìm đến với khách hàng, tăng cường tiếp thị khuyến khích khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của mình. Các biện pháp cụ thể cần thực hiện là:

Thực hiện thường xuyên việc nghiên cứu thị trường, đối thủ cạnh tranh nhằm nắm bắt thị hiếu khách hàng và nhận biết kịp thời thay đổi nhu cầu của khách hàng, phát triển và bổ sung các sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới theo thị trường mục tiêu chính. Trước tiên cần thực hiện phân đoạn thị trường theo các tiêu chí như vùng địa lý, các yếu tố nhân khẩu học, các yếu tố tâm lý, các yếu tố thuộc thói quen hành vi. Việc nghiên cứu đối thủ cạnh tranh phải thường xuyên, trên cơ sở so sánh sản phẩm, lãi suất, các hoạt động quảng cáo, mạng lưới ngân hàng... với các đối thủ cạnh tranh trực tiếp (các ngân hàng cùng địa bàn, cùng đẳng cấp, cùng quy mô). Với cách làm này có thể xác định được các lĩnh vực cạnh tranh thuận lợi và bất lợi, từ đó đưa ra những chiến lược đúng đắn trong kinh doanh, đặc biệt là trong huy động vốn.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng cáo về thương hiệu của Chi nhánh trên các phương tiện thông tin đại chúng như: đài, báo, truyền hình... đồng thời tiến hành các chương trình khuyến mại nhằm thu hút khách hàng trong nước và quốc tế. Đây là hoạt động còn nhiều mới mẻ đối với hoạt động kinh tế tại Việt Nam nói chung, và hoạt động kinh doanh của Chi nhánh nói riêng. Hiện nay, Chi nhánh vẫn chưa có phòng chuyên trách phục vụ cho công

tác Marketing, điều này phần nào hạn chế công tác Marketing của Chi nhánh trong thời gian qua. Vì vậy, kế hoạch trong thời gian tới Chi nhánh sẽ hướng tới thành lập một phòng chuyên trách phục vụ cho hoạt động Marketing, để từ đó nâng cao uy tín và thương hiệu của Chi nhánh.

3.2.7. Nâng cao trình độ, năng lực cho cán bộ nhân viên ngân hàng.

Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh cần phải triển khai mô hình “teller một cửa” cho các điểm giao dịch. Khách hàng đến giao dịch chỉ cần tiếp xúc với duy nhất giao dịch viên. Điều này góp phần tạo sự thoải mái cho khách hàng. Thế nhưng, đôi khi khách hàng cảm thấy không hài lòng vì giao dịch viên tỏ ra không hiểu biết rộng các nghiệp vụ mà khách hàng quan tâm. Do vậy, vấn đề cấp bách là phải mở nhiều khoá đào tạo chuyên nghiệp cho giao dịch viên về hình ảnh chuyên nghiệp, kiến thức sản phẩm, kỹ năng giao tiếp và khả năng xử lý tình huống tốt.

3.2. Những kiến nghị để thực hiện giải pháp

3.3.1 Những kiến nghị đối với chính phủ

3.3.1.1. Duy trì sự ổn định kinh tế vĩ mô

Kiểm soát lạm phát: Sự biến động mạnh và bất thường trong tỷ lệ lạm phát sẽ làm cho các NHTM gặp nhiều rủi ro hơn vì ngân hàng khó điều chỉnh lãi suất theo kịp lạm phát. Điều này dẫn đến sự dịch chuyển một lượng tiền lớn từ ngân hàng sang đầu tư vàng, bất động sản, chứng khoán... Do vậy, việc kiểm soát lạm phát có ý nghĩa rất lớn trong việc tạo điều kiện cho các NHTM huy động vốn từ các thành phần dân cư, tổ chức kinh tế.

Duy trì sự tăng trưởng kinh tế: kinh tế Việt Nam đang trong giai đoạn khó khăn, vai trò của Chính phủ trong việc duy trì sự tăng trưởng kinh tế là rất quan trọng. Nó tạo ra một sự dẫn dắt và góp phần củng cố niềm tin, ảnh hưởng tích cực đến sự phát triển của hệ thống tài chính nói chung và hoạt động của các NHTM nói riêng; từ đó tạo điều kiện tốt cho việc huy động vốn thông qua nhiều kênh.

3.3.1.2 Hoàn thiện cơ sở pháp lý

Cơ sở pháp lý phải được xây dựng và hoàn chỉnh theo chuẩn mực quốc tế, phù hợp với điều kiện ứng dụng công nghệ mới nhằm tạo hành lang pháp lý vững chắc cho một ngân hàng hiện đại.

Tiếp tục rà soát, chỉnh sửa nội dung còn bất cập, từng bước hoàn thiện hệ thống cơ sở pháp lý nhằm phù hợp với lộ trình thực hiện các cam kết quốc tế về lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng. Bổ sung, sửa đổi Luật NHNN và Luật các TCTD, hoàn thiện các văn bản hướng dẫn nhằm thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh và ứng dụng các thông lệ, chuẩn mực quốc tế trong lĩnh vực tiền tệ - ngân hàng; quy định rõ phạm vi hoạt động cũng như loại hình sản phẩm dịch vụ ngân hàng mà các TCTD được phép thực hiện và cung ứng cho nền kinh tế.

Có chủ trương cụ thể trong việc thực hiện cơ chế thanh toán không dùng tiền mặt trong mọi ngành, mọi cấp của nền kinh tế, đẩy nhanh tốc độ phát hành, lưu thông và sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, tạo điều kiện phát triển dịch vụ ngân hàng.

3.3.1.3. Nâng cấp hạ tầng viễn thông

Nhà nước cần phải ưu tiên phát triển kết cấu hạ tầng viễn thông một cách đồng bộ, đủ mạnh. Trước tiên cần nâng cấp, đầu tư mới, từng bước hiện đại hoá các thiết bị kỹ thuật, đảm bảo đạt tiêu chuẩn quốc tế, cải thiện hệ thống đường truyền, mạng truyền thông. Bên cạnh đó, Nhà nước cần đề ra chính sách ưu đãi về phí trong thuê bao đường truyền cho các NHTM.

Nhà nước cũng cần thành lập mạng viễn thông riêng phục vụ cho ngành ngân hàng. Điều này có ý nghĩa vô cùng to lớn, đảm bảo tính an toàn và bảo mật vì nếu sử dụng chung với ngành bưu điện thì khó đáp ứng được nhu cầu này. Hơn nữa việc có đường truyền riêng sẽ tránh được tình trạng nghẽn mạch do quá tải, đảm bảo dữ liệu được truyền thông suốt, liên tục.

3.3.2. Những kiến nghị đối với NHNN

3.3.2.1. Về cơ chế chính sách

Đổi mới và hoàn thiện hệ thống các văn bản pháp lý liên quan đến việc cung cấp, sử dụng các dịch vụ như: SeAnet, Autobank, SMS và Email banking... để phù hợp với yêu cầu phát triển kỹ thuật công nghệ hiện đại và triển khai rộng rãi các dịch vụ ngân hàng hiện đại, tạo cơ sở cho việc xử lý các tranh chấp và tạo niềm tin cho khách hàng khi sử dụng các dịch vụ này.

Đổi mới điều hành chính sách tiền tệ đặc biệt là chính sách lãi suất. Cần chủ động và linh hoạt trong việc điều hành chính sách tiền tệ, giảm thiểu những tác động dư luận, diễn biến tâm lý khác lên việc điều hành, tiến tới bảo đảm trung lập thực sự trong điều hành chính sách tiền tệ. Việc duy trì lãi suất cơ bản như hiện nay là không cần thiết, NHNN cần nghiên cứu để ban hành chính thức lãi suất trên thị trường liên ngân hàng (VNIBOR), coi đây là lãi suất chủ đạo tạo cơ sở điều hành lãi suất trên thị trường. Bỏ trần lãi suất huy động để các NHTM chủ động hơn trong việc huy động vốn.

3.3.2.2. Về quản lý điều hành

Xây dựng và phát triển thị trường vốn ở Việt Nam để thông qua đó cho phép các NHTM định hướng được hoạt động huy động vốn của mình, như có thể bán hoặc cho vay lại các khoản vốn tiền gửi dư thừa trong trường hợp bị ứ đọng, nhờ vậy các ngân hàng vẫn có thể tiếp tục huy động tiền gửi mà không bị ảnh hưởng bởi tình trạng thừa vốn.

Xây dựng hệ thống thông tin quản lý, cơ sở dữ liệu hiện đại, tập trung, thống nhất. Triển khai các đề án ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác thanh tra, giám sát, quản trị, điều hành, thông tin, báo cáo nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của NHNN và minh bạch thông tin, tạo niềm tin đối với công chúng vào hệ thống ngân hàng.

NHNN phải đóng vai trò chủ trì trong việc kết nối các NHTM với nhau để phát triển thị trường thẻ Việt Nam nhằm tránh lãng phí trong đầu tư của các NHTM và tạo sự tiện dụng cho khách hàng.

PHẦN KẾT LUẬN

Thực tế đã khẳng định công tác huy động vốn luôn đóng một vai trò hết sức quan trọng trong hoạt động của một ngân hàng thương mại nói chung. Đó là đặc trưng, là yếu tố cơ bản để một ngân hàng thương mại có thể tiến hành các hoạt động kinh doanh trên thị trường. Một ngân hàng thương mại chỉ có thể phát triển mở rộng quy mô khi mà lượng vốn nó huy động đáp ứng đủ nhu cầu tín dụng cung cấp. Do vậy, hiện nay vấn đề huy động vốn đã trở thành một trong những vấn đề quan trọng bậc nhất của các ngân hàng thương mại.

Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh chính thức thành lập năm 2007, trải qua hơn 5 năm hoạt động và phát triển chi nhánh đã đạt được những kết quả quan trọng trong hoạt động kinh doanh, cũng như trong hoạt động huy động vốn, đóng góp một phần không nhỏ vào sự phát triển kinh tế tỉnh Quảng Ninh trong những năm qua. Tuy nhiên, trước sự cạnh tranh gay gắt của thị trường ngân hàng cũng như những đòi hỏi trong việc đổi mới hoạt động, chi nhánh cần tiếp tục giữ vững những lợi thế đã có đồng thời phát triển nhiều cách thức huy động vốn hơn để đứng vững trên thị trường.

Qua quá trình nghiên cứu “ Những giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh”, nội dung khóa luận đã hoàn thành được một số nhiệm vụ sau:

Hệ thống hóa những vấn đề về nguồn vốn và huy động vốn tại ngân hàng thương mại.

Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh năm 2009 – 2011. Qua đó nêu bật được những đặc điểm cơ bản của nguồn vốn huy động tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh, những kết quả đạt được cùng những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

Trên cơ sở nhìn nhận những mặt hạn chế, khóa luận đã đề xuất những kiến nghị đối với Chính phủ, NHNN và các giải pháp đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Quảng Ninh nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Chi nhánh. Đó là:

- Huy động vốn với cơ cấu huy động hợp lý
- Đa dạng hóa loại hình dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và công nghệ của ngân hàng
- Đa dạng hoá các sản phẩm huy động vốn bằng cách gia tăng tiện ích và tính chất.
- Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng
- Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, tạo hình ảnh tích cực và nổi bật của ngân hàng.
- Đẩy mạnh hoạt động Marketing trên thị trường
- Nâng cao trình độ, năng lực cho cán bộ nhân viên ngân hàng

Tôi hy vọng những kiến nghị và giải pháp mà khóa luận đã đề xuất sẽ trở thành đóng góp nhỏ trong tổng thể các giải pháp về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng, giúp Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh tăng trưởng nguồn vốn huy động với chi phí thấp nhất, tối đa hóa lợi nhuận trong kinh doanh.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn và chỉ bảo tận tình của giảng viên Thạc sĩ Hoàng Thị Hồng Lan cùng sự giúp đỡ, quan tâm của Ban lãnh đạo và cán bộ phòng Quản trị và hỗ trợ hoạt động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á chi nhánh Quảng Ninh đã giúp tôi hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình Ngân hàng thương mại – PGS.TS. Nguyễn Thị Mùi – NXB Tài chính – Năm 2008.
2. Giáo trình Ngân hàng thương mại – PGS.TS. Nguyễn Văn Tiến – NXB Thống kê – Năm 2009
3. Quản trị Ngân hàng thương mại hiện đại – PGS.TS. Nguyễn Đăng Dờn – NXB Phương Đông – Năm 2010
4. Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Luật các tổ chức tín dụng – Năm 2010
5. Các trang web
 - www.seabank.com.vn
 - www.sbv.gov.vn
 - www.vneconomy.vn
6. Các tạp chí Ngân hàng năm 2010-2011