

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

---



ISO 9001:2015

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH : TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Trần Thùy Dương**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Diệp**

**HẢI PHÒNG – 2020**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

-----

**MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ  
HUY ĐỘNG VỐN TẠI PHÒNG GIAO DỊCH  
TRẦN NGUYỄN HÃN - HẢI PHÒNG CHI NHÁNH  
HẢI PHÒNG NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN**

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

**Sinh viên : Trần Thùy Dương**  
**Giảng viên hướng dẫn: Ths. Nguyễn Thị Diệp**

**HẢI PHÒNG – 2020**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

---

## NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Trần Thùy Dương

Mã SV: 1612404005

Lớp : QT2001T

Ngành : Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Một số biện pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn - Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP

Quốc Dân

# NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

## 1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hiệu quả huy động vốn của NHTM.
- Phân tích thực trạng công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân.
- Đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân.

## 2. Các tài liệu, số liệu cần thiết

- Lịch sử hình thành phát triển, cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của PGD TNH HP CN HP NH TMCP Quốc Dân.
- Báo cáo kết quả kinh doanh của PGD TNH HP CN HP NH TMCP Quốc Dân giai đoạn 2017 – 2019.
- Số liệu và kết quả công tác huy động vốn của PGD TNH HP CN HP NH TMCP Quốc Dân giai đoạn 2017 – 2019.
- Định hướng phát triển của PGD TNH HP CN HP NH TMCP Quốc Dân giai đoạn 2020 – 2025.

## 3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp

Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân.

## CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

**Họ và tên** : Nguyễn Thị Diệp

**Học hàm, học vị** : Thạc sĩ

**Cơ quan công tác** : Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

**Nội dung hướng dẫn:** Một số biện pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn - Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày tháng năm 2020

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 16 tháng 10 năm 2020

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Trần Thùy Dương

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Giảng viên hướng dẫn*

Nguyễn Thị Diệp

*Hải Phòng, ngày tháng năm 2020*

**XÁC NHẬN CỦA KHOA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP**

Họ và tên giảng viên: Nguyễn Thị Diệp

Đơn vị công tác: Khoa Quản trị kinh doanh

Họ và tên sinh viên: **Trần Thùy Dương** Chuyên ngành: **Tài chính – Ngân hàng**

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân

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

- Có tinh thần tự giác, nghiêm túc trong quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp;
- Hoàn thành đúng tiến độ

**2. Đánh giá chất lượng của đề án/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...)**

- Đề tài đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn và hiệu quả công tác huy động vốn của Ngân hàng Thương Mại.
- Phân tích được thực trạng công tác huy động vốn và đánh giá được hiệu quả công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân . Cách trình bày số liệu và phân tích đã làm rõ được vấn đề nghiên cứu.
- Đề xuất được các giải pháp khả thi góp phần nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân.

**3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp**

Được bảo vệ  Không được bảo vệ  Điểm hướng dẫn

*Hải Phòng, ngày 15 tháng 10 năm 2020*

**Giảng viên hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Nguyễn Thị Diệp**

## MỤC LỤC

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>DANH MỤC CÁC BẢNG</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....   | <b>9</b>  |
| 1.1 Khái quát về Ngân hàng thương mại.....   | 9         |
| 1.1.1 Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....   | 9         |
| 1.1.2 Chức năng và vai trò của NHTM .....  | 10        |
| 1.1.2.1 Chức năng của NHTM .....   | 10        |
| 1.1.2.2 Vai trò của NHTM.....  | 13        |
| 1.1.3 Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM.....   | 15        |
| 1.1.3.1 Nghiệp vụ huy động vốn .....   | 15        |
| 1.1.3.2 Nghiệp vụ sử dụng vốn.....   | 17        |
| 1.1.3.3 Các hoạt động cung cấp dịch vụ tài chính.....  | 20        |
| 1.2. Hiệu quả huy động vốn của NHTM .....  | 21        |
| 1.2.1 Hoạt động huy động vốn tại NHTM.....   | 21        |
| 1.2.1.1 Khái niệm .....  | 21        |
| 1.2.1.2 Vai trò .....  | 22        |
| 1.2.1.3 Các hình thức.....   | 24        |
| 1.2.2 Hiệu quả huy động vốn.....   | 27        |
| 1.2.2.1 Khái niệm .....  | 27        |
| 1.2.2.2 Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn.....   | 29        |
| 1.2.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn .....  | 32        |
| <b>CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI PHÒNG GIAO DỊCH TRẦN NGUYỄN HÃN – HẢI PHÒNG CHI NHÁNH HẢI PHÒNG NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN</b> ..... | <b>37</b> |
| 2.1 Khái quát về phòng giao dịch Trần Nguyễn Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân .....                                       | 37        |
| 2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển .....   | 37        |
| 2.1.2. Giới thiệu chung về đơn vị nghiên cứu .....   | 38        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.3 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ các bộ phận Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân.....   | 38        |
| 2.1.3.1 Cơ cấu tổ chức.....   | 38        |
| 2.1.3.2 Chức năng nhiệm vụ các bộ phận.....   | 39        |
| 2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân (2017 – 2019).....   | 43        |
| 2.2 Thực trạng công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân.....   | 45        |
| 2.2.1 Chiến lược huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn Ngân hàng TMCP Quốc Dân.....  | 46        |
| 2.2.2 Các sản phẩm huy động vốn của NCB Trần Nguyên Hãn.....  | 46        |
| 2.2.3 Kết quả công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân.....  | 47        |
| 2.2.4 Phân tích các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả huy động vốn.....  | 52        |
| 2.2.4.1 Quy mô nguồn vốn và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động.....  | 52        |
| 2.2.4.2 Chi phí huy động vốn.....   | 53        |
| 2.2.4.3 Khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn.....   | 55        |
| 2.2.5 Đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn Ngân hàng TMCP Quốc Dân.....  | 57        |
| 2.2.5.1 Những kết quả đạt được của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn Ngân hàng TMCP Quốc Dân trong công tác huy động vốn.....   | 57        |
| 2.2.5.2 Những tồn tại và nguyên nhân của những tồn tại trong công tác huy động vốn của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn Ngân hàng TMCP Quốc Dân.....   | 60        |
| <b>CHƯƠNG III: MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI PHÒNG GIAO DỊCH TRẦN NGUYỄN HÃN – HẢI PHÒNG CHI NHÁNH HẢI PHÒNG NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN.....</b>   | <b>63</b> |
| 3.1 Định hướng phát triển của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân trong 5 năm tới (2020-2025) và cơ sở của giải pháp nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn..... | 63        |
| 3.2 Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn.....  | 64        |
| 3.2.1 Thực hiện tốt công tác phân tích thị trường huy động vốn.....   | 65        |



|   |           |
|---|-----------|
| 3.2.2 Đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn bằng cách gia tăng tiện ích và tính chất .....    | 66        |
| 3.2.3 Cần sử dụng chính sách lãi suất linh hoạt đáp ứng với sự biến động của thị trường ..... | 67        |
| 3.2.4 Gắn liền việc huy động vốn và sử dụng vốn có hiệu quả.....                              | 69        |
| 3.2.5 Xây dựng chính sách tiếp cận và chăm sóc khách hàng hiệu quả.....                       | 70        |
| 3.2.6 Quản lý nguồn vốn theo đúng phương pháp, mục tiêu .....                                 | 71        |
| 3.2.7 Đào tạo nâng cao trình độ và nghiệp vụ của cán bộ.....                                  | 72        |
| 3.2.8 Mở rộng việc sử dụng tài khoản cá nhân.....   | 73        |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>   | <b>75</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>  | <b>77</b> |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| <b>Từ viết tắt</b> | <b>Tên đầy đủ</b>  |
|--------------------|--|
| CBTD               | Cán bộ tín dụng  |
| CV.QHKHCN          | Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân   |
| CV.QHKHDN          | Chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp  |
| ĐVT                | Đơn vị tính  |
| GD                 | Giám đốc   |
| NHTM               | Ngân hàng thương mại   |
| NCB - TNH          | Phòng Giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh<br>Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân |
| NHTW               | Ngân hàng trung ương   |
| PGD                | Phòng giao dịch  |
| TMCP               | Thương mại cổ phần   |
| TG                 | Tiền gửi   |
| TD                 | Tín dụng   |
| TP. DVKH           | Trưởng phòng dịch vụ khách hàng  |
| TP. QHKH           | Trưởng phòng quan hệ khách hàng  |
| TL                 | Tỷ lệ  |
| TT                 | Tỷ trọng   |

## **DANH MỤC CÁC BẢNG**

|  |    |
|--|----|
| Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh.....         | 44 |
| Bảng 2.2 Kết quả huy động vốn.....                 | 48 |
| Bảng 2.3 Kế hoạch huy động vốn .....               | 52 |
| Bảng 2.4 Chi phí huy động vốn .....                | 54 |
| Bảng 2.5 Tình hình sử dụng nguồn vốn huy động..... | 56 |

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

|  |    |
|--|----|
| Biểu đồ 2.1 Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn ..... | 49 |
| Biểu đồ 2.2 Huy động vốn theo đối tượng .....  | 50 |
| Biểu đồ 2.3 Huy động vốn theo kỳ hạn.....      | 51 |

## LỜI MỞ ĐẦU

Đối với bất kỳ một doanh nghiệp nào, muốn hoạt động kinh doanh được thì phải có vốn phản ánh năng lực chủ yếu để quyết định khả năng kinh doanh. Riêng đối với Ngân hàng là một doanh nghiệp đặc biệt thì hoạt động huy động vốn lại càng trở nên quan trọng, hoạt động của Ngân hàng gắn bó mật thiết với hệ thống tiền tệ và hệ thống thanh toán. Vốn không chỉ là phương tiện kinh doanh chính mà còn là đối tượng kinh doanh chủ yếu của NHTM. Như vậy vốn là điểm đầu tiên trong chu kỳ kinh doanh của Ngân hàng, ngoài vốn điều lệ là điều kiện bắt buộc theo luật thì Ngân hàng phải huy động thêm vốn để hoạt động kinh doanh để từ đó thu lợi nhuận.

Với chức năng tập chung và phân phối cho các nhu cầu của nền kinh tế, một nguồn vốn huy động dồi dào sẽ tạo cho Ngân hàng điều kiện để mở rộng thị trường kinh doanh bằng việc đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, không bỏ lỡ cơ hội đầu tư, giảm thiểu rủi ro, tạo dựng được uy tín cho khách hàng.

Bên cạnh đó huy động vốn tạo cho Ngân hàng khả năng cạnh tranh cao, nguồn vốn huy động càng lớn sẽ chứng minh rằng quy mô, trình độ nghiệp vụ, phương tiện kỹ thuật của Ngân hàng hiện đại...

Trong giai đoạn 2017 – 2019 công tác huy động vốn luôn được ngân hàng quan tâm đúng mức. Trong những năm qua, với nhiều nỗ lực cố gắng NCB - TNH đã đạt được những kết quả khả quan trong công tác huy động vốn. Nguồn vốn của ngân hàng tăng trưởng nhanh và bền vững, hình thức huy động đa dạng hơn. Vốn huy động tiết kiệm từ dân cư là một nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao và quan trọng đối với hoạt động của ngân hàng. Đây là nguồn vốn có độ ổn định cao điều đó giúp ngân hàng chủ động hơn trong việc sử dụng vốn để phục vụ cho các hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Ngân hàng đã đưa ra mức lãi suất tương ứng với nhiều kỳ hạn gửi tiền khác nhau do vậy khách hàng có thể chọn cho mình cách thức gửi tiền phù hợp. Ngoài ra, sự đoàn kết thống nhất của cán bộ công nhân viên, tuổi đời còn tương đối trẻ có trình độ nghiệp vụ vững chắc,

niệt tình công tác, có khả năng nhanh chóng tiếp cận các ứng dụng hiện đại nhất trong lĩnh vực ngân hàng tiền tệ, cùng việc điều hành kinh doanh ngày càng khoa học và thống nhất đã tạo nên sức mạnh tổng hợp thúc đẩy hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung cũng như hoạt động huy động vốn của ngân hàng nói riêng.

Tuy nhiên, mặc dù quy mô nguồn vốn huy động của NCB- TNH ngày càng mở rộng nhưng tốc độ tăng trưởng vẫn chưa được cao. Cơ cấu vốn của Phòng giao dịch vẫn chưa hợp lý. Tỷ lệ vốn huy động từ tổ chức kinh tế thấp hơn nhiều so với tỷ lệ vốn huy động từ dân cư. Sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đã phát triển thêm nhiều hình thức mới nhưng chủ yếu vẫn là những sản phẩm truyền thống. Công tác Marketing của NCB tuy đã được chú trọng và là công tác trọng tâm của ngân hàng trong điều kiện gay gắt nhưng vẫn chưa được thực hiện theo một chính sách nhất quán.

Để nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân em xin đi sâu nghiên cứu đề tài: **“Một số biện pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân”** với hy vọng sẽ đưa ra được những ý kiến đóng góp nhỏ bé của mình cho lời giải bài toán huy động vốn tại PGD.

\* Kết cấu của khóa luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của khóa luận gồm 3 chương:

**Chương I:** Cơ sở lý luận về hiệu quả huy động vốn của NHTM.

**Chương II:** Thực trạng công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân.

**Chương III:** Một số biện pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân.

# CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## *1.1 Khái quát về Ngân hàng thương mại*

### 1.1.1 Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại (NHTM) đã hình thành, tồn tại và phát triển gắn liền với sự phát triển của kinh tế hàng hoá. Sự phát triển của hệ thống NHTM đã có tác động rất lớn và quan trọng đến quá trình phát triển của nền kinh tế hàng hoá, ngược lại kinh tế hàng hoá phát triển mạnh mẽ đến giai đoạn cao của nó – kinh tế thị trường – thì NHTM cũng ngày càng được hoàn thiện và trở thành những định chế tài chính không thể thiếu được. NHTM là định chế tài chính trung gian quan trọng vào loại bậc nhất trong nền kinh tế thị trường. Nhờ hệ thống định chế này mà các nguồn tiền vốn nhàn rỗi sẽ được huy động, tạo lập nguồn vốn tín dụng to lớn để có thể cho vay phát triển kinh tế.

Bản chất, chức năng và các hoạt động nghiệp vụ của ngân hàng hầu như là giống nhau song quan niệm về NHTM lại không đồng nhất giữa các nước trên thế giới. Sở dĩ như vậy là do hoạt động NHTM rất đa dạng, các thao tác trong từng nghiệp vụ của NHTM lại phức tạp và vấn đề này luôn biến động theo sự thay đổi chung của nền kinh tế.

Mặc dù có rất nhiều quan niệm khác nhau về NHTM nhưng về cơ bản đều phản ánh hoạt động của NHTM là kinh doanh tiền tệ - tín dụng, dịch vụ ngân hàng. Có thể khái quát lại như sau:

“Ngân hàng thương mại là doanh nghiệp đặc biệt, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, tín dụng. Một tổ chức cung ứng vốn chủ yếu và hữu hiệu của nền kinh tế. Việc tạo lập, tổ chức, quản lý vốn của NHTM là một trong những vấn đề được quan tâm hàng đầu không chỉ riêng đối với các NHTM mà còn vì sự phát triển của toàn bộ nền kinh tế”.

## 1.1.2 Chức năng và vai trò của NHTM

### 1.1.2.1 Chức năng của NHTM

#### **\* Chức năng trung gian tài chính**

Đây là chức năng quan trọng nhất của NHTM quyết định sự duy trì và phát triển của ngân hàng. Nhờ có thị trường tài chính và cơ chế chuyển giao vốn năng động trên thị trường tài chính mà trong đó NHTM giữ vai trò chủ đạo, NHTM hoạt động như một chiếc cầu nối giữa khả năng cung ứng vốn và nhu cầu về vốn tiền tệ trong xã hội, là trung gian tín dụng ngân hàng đóng vai trò là người môi giới giữa một bên là người có tiền cho vay và một bên là những người có nhu cầu chi tiêu cần đi vay vốn. Thông qua cơ chế thị trường, bằng những biện pháp, chính sách và áp dụng những phương pháp kỹ thuật theo hướng hiện đại ngân hàng có khả năng thu hút hầu hết những nguồn tiền tệ nhàn rỗi trong xã hội để phân bổ vốn cho nhu cầu sản xuất kinh doanh. Với chức năng này, ngân hàng đã biến vốn nhàn rỗi không hoạt động thành vốn hoạt động, kích thích quá trình luân chuyển vốn thúc đẩy sản xuất kinh doanh.

Như vậy, với chức năng trung gian tài chính, NHTM đã góp phần tạo ra lợi ích cho tất cả các bên trong quan hệ giữa người gửi tiền, ngân hàng, người đi vay và đảm bảo lợi ích cho nền kinh tế.

#### **\* Chức năng trung gian thanh toán**

Ngân hàng làm chức năng trung gian thanh toán khi nó thực hiện thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ hoặc nhập tiền vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Việc nhận tiền gửi và theo dõi các khoản thu chi trên tài khoản tiền gửi của khách hàng là tiền đề ngân hàng thực hiện vai trò là trung gian thanh toán. Mặt khác, việc thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt giữa các chủ thể trong nền kinh tế có nhiều hạn chế đó là rủi ro phải vận chuyển tiền, chi phí thanh toán lớn, đặc biệt là với khách hàng ở cách xa nhau đã tạo nên nhu cầu thanh toán qua ngân hàng.



Chức năng trung gian thanh toán có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động kinh tế. Trước hết thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng góp phần tiết kiệm chi phí lưu thông tiền mặt và đảm bảo thanh toán an toàn. NHTM sẽ cung cấp cho khách hàng nhiều hình thức thanh toán nhanh chóng và thuận tiện như: séc, uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi, thẻ thanh toán, thanh toán điện tử, thanh toán bù trừ... cho phép khách hàng lựa chọn hình thức thanh toán mà theo họ là hiệu quả và an toàn nhất. Điều này góp phần tăng nhanh tốc độ lưu thông hàng hoá, tốc độ luân chuyển vốn và hiệu quả của quá trình tái sản xuất xã hội. Mặt khác, chức năng này còn góp phần tăng thu nhập cho ngân hàng thông qua việc thu phí thanh toán làm tăng uy tín của ngân hàng và tạo điều kiện cho ngân hàng thu hút nguồn vốn tiền gửi.

Chu chuyển tiền tệ hiện nay chủ yếu thông qua hệ thống NHTM nên các NHTM không ngừng đổi mới và cải tiến công nghệ để nâng cao chất lượng thanh toán đáp ứng nhu cầu của khách hàng ngày càng tốt hơn.

#### **\* Chức năng tạo tiền**

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

$$D = m.MB$$

D: khối lượng tiền qua hệ thống ngân hàng

MB: khối lượng tiền cơ sở

$m = 1/rd$ : hệ số nhân tiền

rd: tỷ lệ dự trữ bắt buộc

Ngân hàng trung ương có thể điều tiết khối lượng tiền cung ứng bằng cách thay đổi lượng tiền tỷ lệ dự trữ bắt buộc để tăng hoặc giảm khả năng tạo tiền của NHTM từ đó ảnh hưởng đến khả năng cấp tín dụng cho nền kinh tế do đó đạt được hiệu quả mà mục tiêu chính sách tiền tệ đặt ra.

### **\* Chức năng cung cấp các dịch vụ tài chính**

Ngoài các dịch vụ truyền thống là huy động và cho vay, NHTM ngày nay còn cung cấp một danh mục dịch vụ khá đa dạng và phong phú: dịch vụ thanh toán, dịch vụ môi giới, bảo lãnh, tư vấn, bảo hiểm... Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, các loại dịch vụ ngân hàng cũng phát triển và mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng. Đồng thời, việc phát triển các dịch vụ này cũng làm tăng hiệu quả sử dụng vốn, tăng chu chuyển vốn trong nền kinh tế, làm giảm lượng tiền mặt trong lưu thông do đó tiết kiệm được chi phí in ấn kiểm đếm tiền.

Ngày nay, trong điều kiện cạnh tranh rất khốc liệt giữa các ngân hàng việc đưa ra các dịch vụ mới làm tăng tiện ích cho khách hàng là một yếu tố để cạnh tranh. Chính vì vậy mà các ngân hàng tích cực đầu tư trang bị cơ sở vật chất, áp dụng công nghệ tin học, khoa học kỹ thuật vào hoạt động của mình. Nếu các NHTM có thể đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng về dịch vụ, tạo được uy tín với khách hàng thì đây cũng là một biện pháp, một yếu tố để tăng khả năng huy động vốn.

### 1.1.2.2 Vai trò của NHTM

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

Khi nhắc tới vai trò của NHTM thì không thể không nhắc tới vai trò cung ứng vốn đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh của các chủ thể trong nền kinh tế. Để có thể tiến hành hoạt động sản xuất kinh doanh điều đầu tiên các chủ doanh nghiệp phải quan tâm đó là vốn. Nếu không có vốn thì doanh nghiệp sẽ bị mất cơ hội đầu tư, mất đi lợi nhuận mà lẽ ra có thể thu được.

Do nhược điểm của thị trường tài chính dẫn đến ảnh hưởng tới tính liên tục của chu trình tài chính như sự không khớp nhịp giữa cung vốn và cầu vốn qua vấn đề thời gian và lượng vốn, rủi ro đạo đức, rủi ro mất khả năng thanh toán... NHTM với tư cách là một chủ thể kinh doanh trên lĩnh vực tài chính tiền tệ có thể khắc phục được những nhược điểm trên. NHTM chính là người đứng ra tiến hành khơi thông nguồn vốn nhàn rỗi ở mọi tổ chức, cá nhân, mọi thành phần kinh tế... hình thành nên quỹ cho vay và sử dụng chúng để đáp ứng nhu cầu vốn cho nền kinh tế.

Là một kênh phân phối vốn có hiệu quả NHTM đã tạo điều kiện cho các doanh nghiệp có khả năng mở rộng sản xuất kinh doanh cải tiến qui trình công nghệ, từ đó nâng cao năng suất lao động để có thể đứng vững trước sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt của thị trường. Với khả năng cung cấp vốn, NHTM đã trở thành một trong những điểm khởi đầu cho sự phát triển kinh tế của mỗi quốc gia.

#### **\* NHTM là cầu nối giữa doanh nghiệp với thị trường**

Để có thể tiếp cận với thị trường đầu ra và tìm kiếm lợi nhuận các doanh nghiệp cần phải quan tâm tới thị trường đầu vào của mình mà yếu tố đầu vào quan trọng nhất chính là vốn, đây luôn là mối quan tâm hàng đầu của các nhà kinh doanh vì nó đặt nền tảng đầu tiên cho mọi hoạt động của doanh nghiệp. Các doanh nghiệp không thể chỉ trông chờ vào vốn tự có mà phải biết khai thác các nguồn vốn khác tài trợ cho hoạt động của mình. Nguồn vốn tín dụng của

NHTM sẽ giúp doanh nghiệp giải quyết được khó khăn đó. Như vậy, ngân hàng chính là cầu nối đưa doanh nghiệp đến với thị trường giúp doanh nghiệp tìm kiếm được đầu vào, bôi trơn hoạt động sản xuất kinh doanh làm cho nó phát huy hiệu quả một cách tốt nhất trên thị trường, giúp doanh nghiệp và thị trường gần nhau hơn cả về không gian và thời gian.

**\* NHTM là công cụ để Nhà nước điều tiết vĩ mô nền kinh tế**

Nếu ngân hàng trung ương có nhiệm vụ xây dựng và thực thi chính sách tiền tệ thông qua các công cụ như: thị trường mở, dự trữ bắt buộc, lãi suất,... thì các NHTM một mặt chịu sự tác động trực tiếp của các công cụ này mặt khác nó còn tham gia điều tiết gián tiếp vĩ mô nền kinh tế thông qua mối quan hệ với các tổ chức kinh tế, cá nhân về các hoạt động tài chính tín dụng. Nói cách khác, thông qua hoạt động của NHTM với các chủ thể khác trong nền kinh tế, mọi thông tin có liên quan đến việc hoạch định chính sách tiền tệ sẽ được phản hồi lại ngân hàng trung ương, giúp ngân hàng trung ương có thể hoạch định các chính sách kinh tế vĩ mô phù hợp trong từng thời kỳ để đảm bảo thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng và phát triển ổn định.

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

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

đã thực hiện vai trò điều tiết nền tài chính trong nước phù hợp với sự vận động của nền tài chính quốc tế.

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

### 1.1.3 Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM

#### 1.1.3.1 Nghiệp vụ huy động vốn

Nghiệp vụ huy động nguồn vốn là hoạt động tiền đề có ý nghĩa đối với bản thân ngân hàng cũng như đối với xã hội. Trong nghiệp vụ này, ngân hàng thương mại được phép sử dụng những công cụ và biện pháp cần thiết mà luật pháp cho phép để huy động các nguồn tiền nhàn rỗi trong xã hội làm nguồn vốn tín dụng để cho vay đối với nền kinh tế.

Thành phần nguồn vốn của ngân hàng thương mại gồm: Vốn điều lệ; Các quỹ dự trữ; Vốn huy động; Vốn đi vay; Vốn tiếp nhận; Vốn khác.

**Vốn điều lệ, các quỹ của ngân hàng** được gọi là vốn tự có của ngân hàng là nguồn vốn khởi đầu và được bổ sung trong quá trình hoạt động.

+ Vốn điều lệ của ngân hàng trước hết được dùng để: Xây dựng nhà cửa, văn phòng làm việc, mua sắm tài sản, trang thiết bị nhằm tạo cơ sở vật chất đảm bảo cho hoạt động của ngân hàng, số còn lại để đầu tư, liên doanh, cho vay trung và dài hạn.

+ Các quỹ dự trữ của ngân hàng: Đây là các quỹ bắt buộc phải trích lập trong quá trình tồn tại và hoạt động của ngân hàng, các quỹ này được trích lập theo tỷ lệ qui định trên số lợi nhuận ròng của ngân hàng, bao gồm:

- Quỹ dự trữ : Được trích từ lợi nhuận ròng hằng năm để bổ sung vốn điều lệ.

- Quỹ dự phòng tài chính: Quỹ này để dự phòng bù đắp rủi ro, thu lỗ trong hoạt động của ngân hàng.
- Quỹ phát triển kỹ thuật nghiệp vụ.
- Quỹ khen thưởng phúc lợi.
- Lợi nhuận để lại để phân bổ cho các quỹ. Chênh lệch tỷ giá, đánh giá lại tài sản, nguồn vốn đầu tư xây dựng cơ bản.

Vốn tự có của ngân hàng là yếu tố tài chính quan trọng bậc nhất, nó vừa cho thấy qui mô của ngân hàng vừa phản ánh khả năng đảm bảo các khoản nợ của ngân hàng đối với khách hàng.

**Vốn huy động:** Đây là nguồn vốn chủ yếu của các ngân hàng thương mại, thực chất là tài sản bằng tiền của các chủ sở hữu mà ngân hàng tạm thời quản lý và sử dụng nhưng phải có nghĩa vụ hoàn trả kịp thời, đầy đủ khi khách hàng yêu cầu. Nguồn vốn huy động là nguồn tài nguyên to lớn nhất, bao gồm:

- + Tiền gửi không kỳ hạn của các tổ chức, cá nhân
- + Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn
- + Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn
- + Tiền phát hành kỳ phiếu, trái phiếu
- + Các khoản tiền gửi khác

Đối với tiền gửi của cá nhân và đơn vị, ngoài lãi suất, thì nhu cầu giao dịch với những tiện lợi nhanh chóng và an toàn là yếu tố cơ bản để thu hút nguồn tiền này. Đối với tiền gửi tiết kiệm, tiền phát hành kỳ phiếu, trái phiếu thì lãi suất là yếu tố quyết định và người gửi tiết kiệm hay mua kỳ phiếu đều nhằm mục đích kiếm lời.

**Vốn đi vay:** Nguồn vốn đi vay có vị trí quan trọng trong tổng nguồn vốn của NHTM. Thuộc loại này bao gồm:

+ **Vốn vay trong nước:**

- **Vay ngân hàng trung ương:** Ngân hàng trung ương sẽ tiếp vốn cho NHTM thông qua biện pháp chiết khấu, tái chiết khấu nếu các hồ sơ tín dụng cùng các chứng từ xin tái chiết khấu có chất lượng. Làm như vậy, ngân hàng trung ương sẽ trở thành chỗ dựa và là người cho vay cuối cùng đối với NHTM.

- **Vay các NHTM khác** thông qua thị trường liên ngân hàng.

+ **Vốn vay ngân hàng nước ngoài.**

**Vốn tiếp nhận:** Đây là nguồn tiếp nhận từ các tổ chức tài chính ngân hàng, từ ngân sách nhà nước... để tài trợ theo các chương trình, dự án về phát triển kinh tế xã hội, cải tạo môi sinh... nguồn vốn này chỉ được sử dụng theo đúng đối tượng và mục tiêu đã được xác định.

**Vốn khác:** Đó là các nguồn vốn phát sinh trong quá trình hoạt động của ngân hàng (đại lý, chuyển tiền, các dịch vụ ngân hàng...).

### 1.1.3.2 Nghiệp vụ sử dụng vốn

Nghiệp vụ cho vay và đầu tư là nghiệp vụ sử dụng vốn quan trọng nhất, quyết định đến khả năng tồn tại và hoạt động của NHTM. Đây là các nghiệp vụ cấu thành bộ phận chủ yếu và quan trọng của tài sản Có của ngân hàng. Thành phần tài sản Có của ngân hàng bao gồm: Dự trữ; Cho vay; Đầu tư; Tài sản Có khác.

**Dự trữ :** Hoạt động tín dụng của ngân hàng nhằm mục đích kiếm lời, song cần phải bảo đảm an toàn để giữ vững được lòng tin của khách hàng. Muốn có được sự tin cậy về phía khách hàng, trước hết phải bảo đảm khả năng thanh toán: đáp ứng được nhu cầu rút tiền của khách hàng. Muốn vậy các ngân hàng phải để dành một phần nguồn vốn không sử dụng nó để sẵn sàng đáp ứng nhu cầu thanh toán. Phần vốn để dành này gọi là dự trữ. Ngân hàng trung ương được phép ấn định một tỷ lệ dự trữ bắt buộc theo từng thời kỳ nhất định, việc trả lãi cho tiền gửi dự trữ bắt buộc do chính phủ qui định. Dự trữ bao gồm:

+ Dự trữ sơ cấp: bao gồm tiền mặt, tiền gửi tại ngân hàng trung ương, tại các ngân hàng khác.

+ Dự trữ thứ cấp (cấp hai) là dự trữ không tồn tại bằng tiền mà bằng chứng khoán, nghĩa là các chứng khoán ngắn hạn có thể bán để chuyển thành tiền một cách thuận lợi. Thuộc loại này gồm: Tín phiếu kho bạc; Hối phiếu đã chấp nhận; Các giấy nợ ngắn hạn khác, gọi là dự trữ thứ cấp bởi nó chỉ được sử dụng khi các khoản mục dự trữ sơ cấp bị cạn kiệt. Khi quản lý dự trữ bắt buộc, ngân hàng trung ương có thể áp dụng 1 trong 3 phương pháp.

- Phương pháp phong tỏa: Theo đó toàn bộ mức dự trữ bắt buộc phải gửi vào một tài khoản tại ngân hàng TW và sẽ bị phong tỏa để đảm bảo thực hiện đúng mức dự trữ.

- Phương pháp bán phong tỏa: Theo đó một phần của mức dự trữ bắt buộc sẽ được quản lý và phong tỏa tại một tài khoản riêng ở NHTW.

- Phương pháp không phong tỏa: Theo phương pháp này tiền dự trữ được tính và thực hiện hàng ngày trên cơ sở số dư thực tế về tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn. Toàn bộ mức dự trữ sẽ không bị phong tỏa, nó có thể tồn tại dưới hình thức tiền mặt hay tiền gửi NHTW hay dưới dạng chứng khoán ngắn hạn là tùy NHTM, tuy nhiên đến cuối mỗi tháng, NHTW sẽ kiểm tra việc thực hiện dự trữ bắt buộc, nếu các NHTM không thực hiện đúng sẽ bị phạt (cảnh cáo, phạt tiền nếu tái phạm).

**Cấp tín dụng:** Số nguồn vốn còn lại sau khi để dành một phần dự trữ, các ngân hàng thương mại có thể dùng để cấp tín dụng cho các tổ chức, cá nhân bao gồm:

+ Cho vay: là nghiệp vụ tín dụng của NHTM. Trong đó NHTM sẽ cho người đi vay vay một số vốn để sản xuất kinh doanh, đầu tư hoặc tiêu dùng. Khi đến hạn người đi vay phải hoàn trả vốn và tiền lãi. Ngân hàng kiểm soát được người đi vay, kiểm soát được quá trình sử dụng vốn. Người đi vay có ý thức trả nợ cho nên bắt buộc họ phải quan tâm đến việc sử dụng làm sao có hiệu quả để hoàn trả nợ vay. Trong cho vay thì mức độ rủi ro rất lớn, không thu hồi được



vốn vay hoặc trả không hết hoặc không đúng hạn...do chủ quan hoặc khách quan. Do đó khi cho vay các ngân hàng cần sử dụng các biện pháp bảo đảm vốn vay: thế chấp, cầm cố...

+ Chiết khấu: Đây là nghiệp vụ cho vay (gián tiếp) mà ngân hàng sẽ cung ứng vốn tín dụng cho một chủ thể và một chủ thể khác thực hiện việc trả nợ cho ngân hàng. Các đối tượng trong nghiệp vụ này gồm hối phiếu, kỳ phiếu, trái phiếu và các giấy nợ có giá khác.

+ Cho thuê tài chính: Là loại hình tín dụng trung, dài hạn. Trong đó các công ty cho thuê tài chính dùng vốn của mình hay vốn do phát hành trái phiếu để mua tài sản, thiết bị theo yêu cầu của người đi thuê và tiến hành cho thuê trong một thời gian nhất định. Người đi thuê phải trả tiền thuê cho công ty cho thuê tài chính theo định kỳ. Khi kết thúc hợp đồng thuê người đi thuê được quyền mua hoặc kéo dài thêm thời hạn thuê hoặc trả lại thiết bị tho bên cho thuê.

+ Bảo lãnh ngân hàng: Trong loại hình nghiệp vụ này khách hàng được ngân hàng cấp bảo lãnh cho khách hàng nhờ đó khách hàng sẽ được vay vốn ở ngân hàng khác hoặc thực hiện hợp đồng kinh tế đã ký kết.

**Đầu tư:** Khoản mục đầu tư có vị trí quan trọng thứ hai sau khoản mục cho vay, nó mang lại khoản thu nhập lớn và đáng kể của ngân hàng thương mại. Trong nghiệp vụ này, ngân hàng sẽ dùng nguồn vốn của mình và nguồn vốn ổn định khác để đầu tư dưới các hình thức như:

+ Góp vốn mua cổ phần, cổ phiếu của các Công ty; góp vốn mua cổ phần chỉ được phép thực hiện bằng vốn của ngân hàng.

+ Mua trái phiếu chính phủ, chính quyền địa phương, trái phiếu công ty... Tất cả hoạt động đầu tư chứng khoán đều nhằm mục đích mang lại thu nhập, mặt khác nhờ hoạt động đầu tư mà các rủi ro trong hoạt động ngân hàng sẽ được phân tán, mặt khác đầu tư vào trái phiếu chính phủ thì mức độ rủi ro sẽ rất thấp.

**Tài sản Có khác:** Những khoản mục còn lại của tài sản Có trong đó chủ yếu là tài sản lưu động nhằm: Xây dựng hoặc mua thêm nhà cửa để làm trụ sở văn phòng, trang thiết bị, máy móc, phương tiện vận chuyển, xây dựng hệ thống kho quỹ...ngoài ra còn các khoản phải thu, các khoản khác...

#### 1.1.3.3 Các hoạt động cung cấp dịch vụ tài chính

Là nghiệp vụ của ngân hàng thực hiện các dịch vụ cho khách hàng thông qua đó nhận được các khoản thu dưới hình thức hoa hồng. Các hoạt động trung gian này có độ rủi ro thấp hơn hoạt động cho vay và đầu tư trong khi vẫn mang lại nguồn thu lớn cho ngân hàng. Nền kinh tế càng phát triển thì dịch vụ này càng mở rộng, bao gồm:

- + Tiến hành chuyển tiền cho khách hàng, thanh toán hộ khách hàng về các khoản tiền mua bán dịch vụ thông qua việc thu hộ, chi hộ khách hàng bằng hình thức séc, ủy nhiệm thu. ủy nhiệm chi, thư tín dụng...

- + Đóng vai trò làm trung gian trong việc mua bán hộ cho khách hàng.

- + Làm đại lý phát hành và bán chứng khoán cho công ty.

- + Liên kết hợp tác với các công ty bảo hiểm để bán các sản phẩm của mình kèm theo yếu tố bảo hiểm.

- + Tiến hành các hoạt động bảo lãnh, cho thuê các thiết bị trung và dài hạn, ủy thác, tư vấn, môi giới chứng khoán...

Như vậy, NHTM là một doanh nghiệp đặc biệt kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ thông qua nghiệp vụ huy động vốn để cho vay, đầu tư và thực hiện các nghiệp vụ tài chính khác. Thông qua các nghiệp vụ, NHTM đã chứng tỏ được sự cần thiết của hệ thống ngân hàng trong phát triển nền kinh tế thị trường, là đòn bẩy của nền kinh tế.

## ***1.2. Hiệu quả huy động vốn của NHTM***

### **1.2.1 Hoạt động huy động vốn tại NHTM**

#### **1.2.1.1 Khái niệm**

Ngân hàng kinh doanh tiền tệ dưới hình thức huy động, cho vay, đầu tư và cung cấp các dịch vụ khác. Huy động vốn là hoạt động tạo nguồn vốn cho NHTM đóng vai trò quan trọng, ảnh hưởng tới chất lượng hoạt động của ngân hàng. Nghiên cứu hoạt động huy động vốn là một việc hết sức cần thiết để qua đó có những phương pháp quản lý cũng như sử dụng một cách hợp lý nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Vốn huy động đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng mua quyền sử dụng các khoản vốn của khách hàng trong một thời gian nhất định và có trách nhiệm hoàn trả số vốn đó theo đúng kế hoạch.

Nguồn vốn của NHTM bao gồm:

#### **Vốn chủ sở hữu:**

Đây là lượng vốn nhất định để ngân hàng bắt đầu hoạt động (thường lớn hơn hoặc bằng lượng vốn mà pháp luật quy định). Đây là nguồn hình thành nên trang thiết bị, nhà cửa của ngân hàng. Nguồn hình thành nên vốn chủ sở hữu rất đa dạng tùy theo tính chất sở hữu, năng lực tài chính của ngân hàng, sự phát triển của thị trường. Vốn chủ sở hữu của ngân hàng bao gồm:

Vốn hình thành ban đầu.

Vốn bổ sung trong quá trình hoạt động.

Các quỹ của ngân hàng.

Nguồn vay nợ có thể đổi thành cổ phần.

#### **Vốn nợ:**

Vốn nợ của ngân hàng là nguồn vốn chủ yếu mà ngân hàng dùng để thực hiện hoạt động kinh doanh. Vốn nợ bao gồm:

#### **\* Tiền gửi.**

Đây là nguồn vốn quan trọng nhất của ngân hàng. Tiền gửi chiếm tỷ trọng

lớn nhất trong tổng nguồn huy động của ngân hàng. Hiện nay, tiền gửi được phân chia thành những loại hình chủ yếu sau:

- Tiền gửi thanh toán
- Tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng
- Tiền gửi tiết kiệm
- Tiền gửi của ngân hàng và các tổ chức tài chính

Nguồn vốn tiền gửi này có những đặc điểm sau:

- Phải được thanh toán ngay khi khách hàng yêu cầu dù đến hạn hay chưa.
- Quy mô lớn nhất so với những nguồn khác.
- Là đối tượng chịu dự trữ bắt buộc, ngoài ra ngân hàng còn phải mua bảo hiểm cho khoản tiền gửi nên chi phí cho tiền gửi cao hơn chi phí trả lãi tiền gửi.
- Nhạy cảm với biến động lãi suất, tỷ giá, thu nhập, chu kỳ chi tiêu.
- Dễ bị ảnh hưởng bởi các yếu tố thuộc về ngân hàng như mạng lưới chi nhánh, thái độ phục vụ.

#### \* **Tiền vay**

Nhiều ngân hàng trong những giai đoạn cụ thể phải vay mượn để đáp ứng nhu cầu chi trả do khả năng huy động bị thiếu hụt. Ngân hàng thường vay từ các nguồn sau:

- Vay từ ngân hàng trung ương
- Vay các tổ chức tín dụng
- Vay trên thị trường vốn
- Nguồn vốn ủy thác

Đặc điểm của nguồn này là các khoản đi vay có thời hạn xác định và ổn định hơn so với nguồn tiền gửi; các ngân hàng chỉ đi vay lúc cần thiết và không phải lúc nào cũng có thể vay được từ ngân hàng trung ương, từ các tổ chức tín dụng; nguồn này không phải chịu dự trữ bắt buộc nhưng lãi suất phải trả cho tiền vay thường lớn hơn lãi suất phải trả cho tiền gửi cùng kỳ hạn.

#### 1.2.1.2 Vai trò

Hoạt động huy động vốn tuy không mang lại lợi nhuận trực tiếp cho ngân hàng nhưng nó là một trong những hoạt động chủ yếu và quan trọng nhất của

ngân hàng. Mục tiêu của hoạt động huy động vốn đó là:

**Tìm kiếm nguồn vốn rẻ:** Chi phí trả lãi được coi là chi phí lớn nhất trong các hoạt động của ngân hàng. Trong đó lớn nhất là chi phí trả lãi đầu vào cho tiền gửi có kỳ hạn, trái phiếu và kỳ phiếu. Định kỳ ngân hàng lập biểu về số dư và lãi suất tương ứng để xác định vốn huy động bình quân và tính toán chi phí trả lãi. Quản lý chi phí trả lãi là hoạt động thường xuyên và quan trọng của ngân hàng. Mỗi sự thay đổi về lãi suất và cơ cấu nguồn vốn đều có thể làm thay đổi chi phí trả lãi, từ đó ảnh hưởng đến thu nhập của Ngân hàng. Việc tính chi phí của từng nguồn vốn cụ thể cho phép các nhà quản lý xác định nguồn vốn nào rẻ hơn, có nên thay đổi lãi suất hay không, thu nhập từ tài sản tăng thêm có đủ bù đắp chi phí của nguồn vốn tăng thêm hay không. Về nguyên tắc, những nguồn vốn có thời hạn càng ngắn và tính ổn định thấp thì chi phí nguồn vốn cũng phải thấp tương ứng.

**Tạo ra nguồn vốn ổn định và cơ cấu phù hợp:** Cơ cấu vốn cần đa dạng thể hiện ở việc duy trì một tỷ lệ giữa vốn huy động ngắn và dài hạn, giữa vốn nội tệ và ngoại tệ. Một ngân hàng có chất lượng huy động vốn cao sẽ có nguồn vốn dồi dào và cơ cấu vốn cân đối, tránh rơi vào tình trạng căng thẳng về tài chính trong điều kiện môi trường kinh doanh luôn thay đổi. Hơn nữa ngân hàng phải dự đoán xu hướng thay đổi cơ cấu nguồn vốn huy động. Yếu tố này cũng rất quan trọng trong việc xây dựng kế hoạch sử dụng vốn của ngân hàng. Do đó sự biến động về cơ cấu vốn sẽ kéo theo sự biến động trong cơ cấu cho vay, đầu tư, bảo lãnh,... và kéo theo sự biến động về lợi nhuận, rủi ro trong hoạt động. Sự biến động về cơ cấu vốn huy động phụ thuộc một phần vào kế hoạch điều chỉnh của ngân hàng và những nhân tố bên ngoài, đòi hỏi ngân hàng phải thường xuyên nghiên cứu và tiếp cận thị trường.

**Xây dựng quy mô và sự tăng trưởng nguồn vốn ổn định:** Ngân hàng muốn mở rộng hoạt động cần phải có quy mô vốn tương đối lớn, trong đó vốn huy động là một bộ phận quan trọng. Không thể nói đến chất lượng huy động vốn tốt nếu việc huy động vốn không đáp ứng được nhu cầu về khối lượng vốn kinh doanh. Khối lượng vốn phải đạt tới quy mô nhất định theo kế hoạch huy

động của ngân hàng. Để thực hiện tốt vấn đề này cần kết hợp hài hoà các yếu tố khác như lãi suất, chính sách marketing, các hình thức huy động vốn. Tuy nhiên không phải cứ có nguồn vốn lớn đã là tốt, nó cần phải phù hợp với quy mô của ngân hàng, mức vốn tự có, khả năng cho vay và đầu tư của ngân hàng,... Hơn nữa việc mở rộng hoạt động của ngân hàng chỉ thực sự an toàn khi nguồn vốn huy động luôn có tốc độ tăng trưởng ổn định. Nếu quy mô vốn huy động hiện tại lớn nhưng ngân hàng không kiểm soát, không dự đoán được xu hướng của các dòng tiền gửi vào và rút ra trong giai đoạn tiếp theo thì sẽ rất khó khăn trong việc cho vay và đầu tư, đặc biệt là mất đi sự chủ động của ngân hàng.

**Điều hành tốt nguồn vốn phục vụ hoạt động kinh doanh:** Trong hoạt động ngân hàng thường xảy ra tình trạng không cân đối về vốn giữa các chi nhánh, phòng giao dịch trong cùng hệ thống, giữa các ngân hàng. Nếu có công tác huy động vốn hợp lý thì ngân hàng sẽ linh hoạt hơn trong việc giải quyết tạm thời tình trạng thiếu thừa này. Một số biện pháp thường sử dụng như điều chuyển vốn nội bộ giữa các chi nhánh (trong trường hợp mất cân đối nội bộ), vay giữa các ngân hàng, vay NHTW. Chất lượng vốn huy động ở đây thể hiện ở việc đưa ra quyết định lựa chọn đúng đắn, có lợi nhất đối với ngân hàng, đảm bảo chủ động trong kinh doanh.

### 1.2.1.3 Các hình thức

Vốn huy động có ý nghĩa quyết định đến khả năng hoạt động của ngân hàng nên hoạt động huy động vốn là hoạt động quan trọng của NHTM. Các hình thức huy động vốn ảnh hưởng rất lớn đến khối lượng vốn huy động được, vì vậy việc đưa ra các hình thức huy động phù hợp, linh hoạt là điều hết sức cần thiết, có như vậy ngân hàng mới khai thác được hết nguồn vốn từ doanh nghiệp, dân cư cũng như trong các thành phần kinh tế khác.

Có nhiều tiêu thức để phân loại các hình thức huy động vốn của NHTM:

#### **Phân loại theo đối tượng khách hàng**

Khách hàng của ngân hàng rất đa dạng, thuộc rất nhiều đối tượng khác nhau. Chính vì vậy hoạt động huy động vốn của ngân hàng cũng dựa vào việc phân chia hình thức khách hàng tùy theo đối tượng huy động. Với việc dựa theo đối tượng khách hàng thì hoạt động huy động vốn của ngân hàng được chia

thành các hình thức sau:

#### **\* Tiền gửi cá nhân**

Khách hàng cá nhân chiếm tỷ lệ lớn trong đối tượng khách hàng của ngân hàng, chính vì vậy các hoạt động dịch vụ của ngân hàng với đối tượng khách hàng này cũng rất đa dạng. Với mục đích gửi tiền chủ yếu là tiết kiệm, bảo quản, đem lại khả năng sinh lời thì nguồn vốn nhàn rỗi huy động từ khách hàng cá nhân đem lại là khá đáng kể với ngân hàng. Đồng thời có thể thấy, nguồn huy động này có tính ổn định cao góp phần làm cho ngân hàng có thể dễ dàng sử dụng lượng vốn này để thực hiện các hoạt động đầu tư của mình một cách hiệu quả nhất.

#### **\* Tiền gửi của doanh nghiệp**

Không chỉ khách hàng cá nhân đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của ngân hàng mà các doanh nghiệp cũng như các tổ chức kinh tế khác cũng góp phần tạo nên sự đa dạng trong hoạt động của ngân hàng. Trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng, lượng vốn huy động từ khách hàng là doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế cũng chiếm phần lớn.

Mặc dù vậy, mục đích gửi tiền của đối tượng này là dùng để thanh toán cũng như tiến hành các giao dịch nên lượng vốn huy động sẽ không ổn định về mặt thời gian, gây khó khăn trong việc sử dụng vốn của ngân hàng. Tuy nhiên, không phải lúc nào các doanh nghiệp gửi tiền cũng với mục đích thanh toán, nên số vốn nhàn rỗi trong tài khoản sẽ được hưởng lãi nếu doanh nghiệp chuyển sang tiền gửi có kỳ hạn.

#### **\* Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác**

Thực tế, đây là nguồn vốn vay của NHTM với các tổ chức đó nhằm tăng cường khả năng thanh khoản. Tuy nhiên trong một số trường hợp, với ngân hàng có lượng vốn huy động lớn có thể đem gửi tại các ngân hàng khác nhằm mục đích hưởng lãi. Điều này giúp NHTM giảm bớt một phần chi phí, đồng thời đem lại lợi nhuận cao hơn.

#### **Phân loại theo mục đích huy động**

Bao gồm các hình thức sau:

### **\* Tiền gửi thanh toán**

Đây là tiền gửi của doanh nghiệp hoặc cá nhân gửi vào ngân hàng để nhờ ngân hàng giữ hộ hoặc thanh toán hộ. Trong phạm vi số dư cho phép, ngân hàng sẽ đáp ứng nhu cầu thanh toán cho khách hàng khi họ có yêu cầu. Nói chung, lãi suất của loại tiền gửi này rất thấp nhưng thay vào đó chủ tài khoản được hưởng những dịch vụ ngân hàng với mức chi phí thấp.

### **\* Tiền gửi có kỳ hạn**

Nguồn này thường có kỳ hạn xác định trước với một mức lãi suất cao hơn so với lãi suất của tiền gửi thanh toán. Có thể nói đây là nguồn có chi phí cao nhất của ngân hàng. Đồng thời do tính ổn định cao trong kỳ hạn bởi mục đích gửi tiền của khách hàng là hưởng lãi nên các khoản cho vay của ngân hàng chủ yếu được tài trợ từ nguồn vốn này.

### **\* Tiền gửi tiết kiệm**

Đây cũng là một dạng tiền gửi có kỳ hạn nhưng có một số điểm khác biệt theo quy định của văn bản pháp luật mà ngân hàng nhà nước quy định. Đây là nguồn vốn được huy động từ nguồn tiền nhàn rỗi, khoản thu nhập chưa sử dụng đến trong dân cư. Các tầng lớp dân cư gửi tiết kiệm nhằm thực hiện các mục tiêu bảo toàn và sinh lời. Do lượng tiền nhàn rỗi này được gửi với một thời gian xác định nên đây cũng là nguồn vốn quan trọng được ngân hàng sử dụng trong hoạt động kinh doanh. Chính vì vậy, nhằm thu hút ngày càng nhiều hơn nguồn tiết kiệm của dân cư, các ngân hàng đều cố gắng làm thay đổi thói quen giữ tiền tại nhà của dân cư bằng cách tiếp cận với khách hàng thông qua mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch được mở rộng khắp, đồng thời đưa ra các hình thức huy động mới đa dạng, với lãi suất hấp dẫn.

### **\* Phát hành giấy tờ có giá**

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

Các giấy tờ có giá do NHTM phát hành thường gồm kỳ phiếu, trái phiếu,



chứng chỉ tiền gửi có kỳ hạn.

### **Phân theo kỳ hạn của nguồn vốn huy động**

#### **\* Tiền gửi ngắn hạn**

Đây là nguồn vốn ngân hàng huy động trong khoảng thời gian ngắn và thường được xác định là từ 0 đến 12 tháng, cá biệt trong thời kỳ huy động vốn khó khăn, còn có kỳ hạn theo tuần.

#### **\* Tiền gửi trung và dài hạn**

Đây là nguồn vốn được huy động với thời gian từ 12 tháng trở lên. Đây là nguồn vốn ổn định được ngân hàng sử dụng với mục đích đầu tư mang lại lợi nhuận cho ngân hàng.

### **Phân theo loại tiền huy động**

#### **\* Vốn huy động bằng Việt Nam đồng**

Ngân hàng huy động vốn bằng đồng Việt nam thông qua các hình thức huy động vốn khác nhau với các mục đích sử dụng khác nhau. Trong nguồn vốn ngân hàng huy động thì nguồn huy động bằng đồng Việt Nam chiếm tỷ trọng cao, đáp ứng các nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng.

#### **\* Vốn huy động bằng ngoại tệ**

Ngoài huy động vốn bằng đồng Việt nam, ngân hàng cũng tiến hành huy động vốn bằng ngoại tệ, chủ yếu là bằng đồng dollar Mỹ. Số vốn huy động bằng ngoại tệ cũng chiếm một tỷ trọng khá lớn trong hoạt động của ngân hàng. Mục đích của huy động bằng ngoại tệ của ngân hàng là đáp ứng nhu cầu thanh toán quốc tế cũng như các hoạt động kinh doanh ngoại tệ khác của ngân hàng.

## **1.2.2 Hiệu quả huy động vốn**

### **1.2.2.1 Khái niệm**

Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, ngân hàng cũng như các tổ chức tín dụng khác đang phải đối mặt với các cuộc cạnh tranh khốc liệt. Bất kỳ biến động nào dù nhỏ hay lớn đều ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng. Vì vậy, hiệu quả trong hoạt động huy động vốn không chỉ đánh giá chính xác đúng đắn hoạt động huy động vốn nói riêng mà còn

phản ánh khả năng thích nghi và khẳng định sự phát triển trên thị trường của ngân hàng.

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

Như vậy, việc huy động sẽ đạt hiệu quả khi kết quả trên 1 đơn vị chi phí hoặc chi phí trên một đơn vị kết quả ở trong giới hạn hiệu quả quy định hoặc trên cơ sở thực tiễn. Mặt khác, hiệu quả huy động vốn còn phải được xem xét ở góc độ thực hiện mục tiêu chung của hoạt động tín dụng và huy động vốn.

*Với ý nghĩa này, hiệu quả huy động vốn được thể hiện ở khả năng đáp ứng cao nhất nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng. Đó chính là sự đáp ứng kịp thời đầy đủ nhu cầu sử dụng vốn với chi phí hợp lý.*

#### 1.2.2.2 Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn

Ngân hàng huy động vốn bằng nhiều hình thức khác nhau. Mỗi cách thức huy động vốn đem lại cho NHTM một nguồn vốn có tính chất khác nhau, với chi phí khác nhau. Để đánh giá hiệu quả hoạt động huy động vốn ta cần dựa vào các chỉ tiêu cụ thể, mỗi chỉ tiêu nêu lên một mặt của hoạt động huy động vốn của NHTM.

Sau đây là một số chỉ tiêu:

##### **a. Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động**

Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động thể hiện khả năng mở rộng quy mô vốn huy động của Ngân hàng qua các năm, cho thấy nguồn vốn biến đổi theo xu hướng như thế nào và khả năng kiểm soát của Ngân hàng đến nguồn vốn huy động. Điều đó ảnh hưởng đến khả năng tăng cường và mở rộng thị trường hoạt động của mình.

Về mặt lượng, chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động thường được đánh giá thông qua:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng VHD} = \frac{\text{Tổng VHD kỳ này} - \text{Tổng VHD kỳ trước}}{\text{Tổng VHD kỳ trước}} * 100$$

Chỉ tiêu này phản ánh sự thay đổi về quy mô nguồn vốn huy động qua các thời kỳ. Nếu tỷ lệ này dương thì quy mô nguồn vốn huy động của Ngân hàng được mở rộng.

### **b. Tỷ lệ % hoàn thành kế hoạch vốn huy động**

Từng năm, từng tháng các Ngân hàng đều xây dựng kế hoạch huy động vốn như thế nào; do đó tỷ lệ % hoàn thành kế hoạch vốn huy động được tính:

**Tổng VHD được năm i**

**Tỷ lệ % hoàn thành VHD năm i = -----\*100**

**Tổng VHD xây dựng năm i**

### **c. Tỷ trọng vốn huy động trong tổng vốn**

Vốn huy động ảnh hưởng tới cơ cấu tài sản và ảnh hưởng tới chi phí haoj t động bình quân của Ngân hàng, từ đó ảnh hưởng tới chi phí đầu ra tức lãi suất cho vay của Ngân hàng. Huy động phải phù hợp với cơ cấu sử dụng, đáp ứng yêu cầu sử dụng, để tối đa dư nợ tín dụng và đầu tư, từ đó sẽ tối đa lợi nhuận mà không phải trả lãi suất trên phần vốn huy động thừa.

Nguồn vốn Ngân hàng được đánh giá là hợp lý nếu các thành phần của nó đáp ứng được kế hoạch sử dụng vốn và có chi phí huy động thấp nhất.

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng

**Khối lượng VHD theo đối tượng**

**Tỷ trọng VHD theo đối tượng = -----\*100**

**Tổng nguồn VHD**

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn

**Khối lượng VHD theo kỳ hạn**

**Tỷ trọng VHD theo kỳ hạn = -----\*100**

**Tổng nguồn VHD**

#### **d. Chi phí vốn huy động**

Chi phí huy động vốn là toàn bộ chi phí Ngân hàng bỏ ra trong quá trình huy động vốn. Chi phí vốn huy động bao gồm 2 phần: chi phí trả lãi (trả lãi suất huy động) và chi phí phi lãi.

Chi trả lãi chiếm phần lớn trong chi phí huy động, ngoài ra là các chi phí phi lai như: Chi phí lương công nhân viên, chi phí quảng cáo marketing, chi phí máy móc địa điểm, cơ sở hạ tầng,...

$$\text{Chi phí trả lãi bình quân} = (\text{Chi phí trả lãi})/(\text{Tổng NVHD})$$

Chỉ tiêu này phản ánh số tiền Ngân hàng phải bỏ ra cho một đồng vốn huy động được.

$$\text{Chi phí phi lãi bình quân} = (\text{Chi phí phi lãi})/(\text{Tổng NVHD})$$

#### **e. Khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh của Ngân hàn**

Tỷ lệ vốn huy động trên tổng dư nợ là chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn bởi nó cho phép so sánh khả năng cho vay với khả năng huy động vốn, qua đó cho biết khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của một NHTM. Chỉ tiêu này được tính như sau:

$$\frac{\text{Vốn huy động}}{\text{Tổng dư nợ}} \quad * 100\%$$

Nếu một NHTM có nguồn sử dụng vốn tương xứng với nguồn vốn huy động, chứng tỏ nguồn vốn huy động đã được sử dụng có hiệu quả và công tác huy động vốn của ngân hàng đã thành công. Bởi vì phần lớn thu nhập từ hoạt động sử dụng vốn sẽ bù đắp phần nào chi phí huy động và đem lại lợi nhuận chủ yếu cho ngân hàng. Hơn nữa việc sử dụng vốn tốt sẽ thúc đẩy hoạt động huy động vốn. Cho nên khi đánh giá hiệu quả hoạt động huy động vốn người ta thường xem xét đến công tác sử dụng vốn của ngân hàng đó.

### 1.2.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn

#### a. Những yếu tố thuộc về ngân hàng

##### **Chiến lược kinh doanh của NHTM**

Nói chung mục tiêu tăng trưởng nguồn vốn luôn luôn là một trong những mục tiêu hàng đầu của mọi ngân hàng. Tuy nhiên, trong từng giai đoạn thì những định hướng nhất định trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng sẽ chi phối mục tiêu tăng trưởng nguồn vốn. Cho vay ngắn hạn là một hoạt động truyền thống của NHTM nhưng đứng trước yêu cầu đa dạng hóa các danh mục đầu tư, ngân hàng phải tăng cường cấp tín dụng cho các dự án trung và dài hạn thì ngân hàng sẽ tăng cường huy động từ nguồn trung và dài hạn bằng việc phát hành giấy nợ trung và dài hạn, tăng cường huy động tiền gửi trung và dài hạn bằng các biện pháp khuyến khích người gửi tiền.

Việc mở rộng mạng lưới chi nhánh, địa điểm của ngân hàng cũng ảnh hưởng rất nhiều tới hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Một ngân hàng có mạng lưới chi nhánh rộng khắp, địa điểm thuận lợi nơi dân cư có thu nhập cao, ổn định thường có nhiều cơ hội thu hút được nhiều nguồn vốn hơn so với những ngân hàng có mạng lưới nhỏ, hẹp, địa điểm không thuận lợi. Đó là do việc mở rộng mạng lưới chi nhánh (đặc biệt tại những nơi dân cư đông đúc, có mức sống cao) khiến ngân hàng có cơ hội tiếp xúc với khách hàng nhiều hơn, do vậy tăng khả năng thu hút được nguồn vốn.

##### **Chính sách lãi suất của ngân hàng**

Lãi suất được coi là giá cả của sản phẩm dịch vụ tài chính. Ngân hàng sử dụng hệ thống lãi suất tiền gửi như một công cụ quan trọng trong việc huy động tiền gửi và thay đổi quy mô, cơ cấu vốn. Để duy trì và thu hút thêm nguồn vốn, ngân hàng cần ấn định mức lãi suất cạnh tranh, thực hiện những ưu đãi về giá cho những khách hàng có lượng gửi lớn, thường xuyên. Hơn nữa cũng cần xây dựng một hệ thống lãi suất linh hoạt, phù hợp với quy mô và cơ cấu nguồn vốn.

## **Hoạt động marketing của ngân hàng**

Mục tiêu cuối cùng là thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng vừa đảm bảo khả năng sinh lời, khả năng cạnh tranh an toàn trong kinh doanh thì marketing đã trở thành một công cụ quan trọng trong việc cạnh tranh giữa các NHTM hiện nay.

Hoạt động ngân hàng mang tính xã hội hóa cao, phụ thuộc chặt chẽ vào môi trường kinh tế, chính trị, dân cư...nên sự thay đổi của bất kỳ yếu tố nào cũng ảnh hưởng quan trọng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng.

Một chính sách marketing thường có 2 nhiệm vụ chính là:

- + Phải nắm bắt được kịp thời sự thay đổi trong môi trường kinh doanh cũng như những nhu cầu của khách hàng đối với dịch vụ sản phẩm mà ngân hàng cung cấp.
- + Xây dựng được những chính sách, giải pháp thích hợp để cạnh tranh được với đối thủ đồng thời đạt được mục tiêu lợi nhuận mong muốn.

Việc nắm bắt được sự thay đổi của thị trường, nhu cầu của khách hàng sẽ giúp ngân hàng đưa ra được những sản phẩm phù hợp, linh hoạt góp phần đáp ứng được nhu cầu của khách hàng đồng thời thu hút được lượng vốn lớn. Xuất phát từ việc nghiên cứu thị trường, ngân hàng cũng sẽ đưa ra được những sản phẩm mới.

Mặt khác, chính sách khuếch trương sẽ giúp người dân có thêm nhiều thông tin về ngân hàng, thông qua những phương tiện thông tin đại chúng xây dựng được lòng tin với ngân hàng.

## **Trình độ, thái độ phục vụ khách hàng của đội ngũ nhân viên**

Đội ngũ nhân viên, đặc biệt là những nhân viên giao dịch là những người tiếp xúc chính với khách hàng đến giao dịch. Vì vậy, nếu trình độ nhân viên cao, thái độ tiếp xúc với khách hàng niềm nở ân cần sẽ tạo tâm lý thoải mái cho khách hàng, làm hài lòng khách hàng đến gửi tiền, từ đó có thể thu hút thêm nhiều khách hàng. Ngược lại, nếu đội ngũ nhân viên không gây được thiện cảm với khách hàng đến giao dịch, không tạo được ấn tượng với khách hàng về “văn hóa giao dịch” thì sẽ gây ra sự không hài lòng với khách hàng, ảnh hưởng đến

lượng khách hàng của ngân hàng.

Các chính sách marketing, cũng như các kế hoạch, biện pháp thu hút lượng tiền gửi do ngân hàng hoạch định được thực hiện đều bởi đội ngũ nhân viên, do vậy, trình độ của nhân viên ngân hàng ảnh hưởng rất lớn đến việc huy động vốn của ngân hàng có thành công hay không.

Sự phát triển về công nghệ cũng ảnh hưởng lớn tới hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Trình độ công nghệ cao sẽ làm cho các nghiệp vụ được thực hiện một cách nhanh chóng, chính xác, thuận tiện hơn cho khách hàng, thu hút thêm khách hàng đến gửi tiền.

Ngoài các yếu tố trên, uy tín của ngân hàng cũng giúp cho ngân hàng có khả năng tăng huy động vốn từ công chúng, từ thị trường tài chính tốt hơn, vì khách hàng ngoài việc gửi tiền vào ngân hàng do mục đích sinh lời còn vì mục đích đảm bảo an toàn, vì vậy mà một ngân hàng có uy tín cao sẽ thu hút thêm nhiều khách hàng.

## **b. Những yếu tố khách quan ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn của ngân hàng**

### **Các chính sách, văn bản pháp luật của nhà nước**

Là một chủ thể kinh tế trong nền kinh tế, các ngân hàng phải hoạt động theo pháp luật và chính sách của nhà nước. Do ngân hàng là một tổ chức kinh doanh tiền tệ, hoạt động kinh doanh chịu nhiều rủi ro, và có ảnh hưởng sâu rộng đến hoạt động chung của cả nền kinh tế nên hoạt động của ngành ngân hàng chịu sự kiểm soát chặt chẽ của ngân hàng trung ương, chính phủ.

Thứ nhất, ngân hàng phải chịu ảnh hưởng trực tiếp từ các văn bản pháp luật trong ngành về vốn, về hoạt động, cách thức kinh doanh. Hệ thống này mặc dù luôn được điều chỉnh để hợp lý hơn nhưng vẫn gây ra những tác động tích cực lẫn tiêu cực đến hoạt động của ngân hàng.

Thứ hai, do ngân hàng có quan hệ với hầu hết các chủ thể trong nền kinh tế nên chịu tác động gián tiếp của các văn bản pháp luật quy định cho các lĩnh vực kinh doanh nói chung và các ngành nghề kinh doanh khác nói riêng. Các văn bản pháp luật như Luật đất đai, Luật doanh nghiệp, Luật thuế .... cũng ảnh hưởng rất nhiều đến hoạt động của ngân hàng. Nếu các văn bản pháp luật này



thống nhất, tạo nên một hành lang pháp lý vững chắc sẽ rất có lợi cho hoạt động của ngân hàng. Ngược lại, nếu các văn bản pháp luật trên lỏng lẻo, không thống nhất thì sẽ gây ảnh hưởng xấu tới hoạt động của ngân hàng.

### **Môi trường xã hội**

Môi trường xã hội cũng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng.

Phân bố dân cư, thu nhập của dân cư là một nguồn lực tiềm tàng có thể khai thác nhằm mở rộng quy mô huy động vốn của NHTM. Vì vậy, tại những nơi, khu vực có đông dân cư, thu nhập cao, ổn định thì việc huy động vốn sẽ dễ dàng hơn với ngân hàng.

Môi trường văn hóa như tập quán, tâm lý, thói quen sử dụng tiền mặt của dân cư cũng như quyết định của dân cư về tiêu dùng và tiết kiệm ảnh hưởng nhiều đến khả năng huy động vốn của dân cư. Ngoài ra, đó còn là tâm lý mức độ chấp nhận rủi ro khi gửi tiền vào các tổ chức tín dụng hay quyết định chi tiêu số tiền nhàn rỗi của mình vào đầu tư bất động sản, tài sản tài chính.

### **Đặc điểm của khách hàng**

Một yếu tố khác ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng là đặc điểm của khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Năng lực tài chính của khách hàng là yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của ngân hàng. Nếu khách hàng có thu nhập cao, ổn định thì ngoài tiêu dùng ra họ sẽ có những khoản tiết kiệm, nhàn rỗi để gửi vào ngân hàng. Ngược lại, nếu khách hàng có thu nhập thấp thì việc thu hút khoản tiền nhàn rỗi từ khách hàng là rất khó khăn. Ngoài ra, tâm lý thói quen của khách hàng cũng ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng, đặc biệt thói quen giữ tiền mặt của dân cư sẽ là cản trở lớn đến việc thu hút vốn của ngân hàng.

## **Môi trường kinh tế**

Hoạt động của NHTM thường bị ảnh hưởng rất lớn bởi các chỉ tiêu kinh tế như tốc độ tăng trưởng, thu nhập quốc dân, tỷ lệ lạm phát. Khi nền kinh tế trong thời kỳ hưng thịnh, có tốc độ phát triển nhanh, thu nhập quốc dân cao, các đơn vị kinh tế, dân cư sẽ có nguồn tiền gửi dồi dào vào ngân hàng. Ngược lại, trong thời kỳ nền kinh tế bất ổn, trì trệ, tỷ lệ thất nghiệp, lạm phát cao thì việc huy động vốn của ngân hàng sẽ gặp khó khăn bởi người dân dùng tiền để mua tài sản có tính ổn định cao, còn các doanh nghiệp buộc phải thu hẹp sản xuất, lượng tiền gửi vào ngân hàng sẽ bị thu hẹp.

Mặt khác, trong môi trường ngày càng phát triển hiện nay, khả năng ứng dụng công nghệ trở thành điều kiện bắt buộc để ngân hàng tồn tại và phát triển. Nhiều dịch vụ mới đã xuất hiện liên quan hoạt động huy động vốn của ngân hàng bên cạnh những dịch vụ truyền thống như dịch vụ ngân hàng tại nhà (Home banking), chuyển tiền qua mạng (Internet banking), rút tiền qua hệ thống máy ATM đã làm cho tỷ lệ gửi tiền, thanh toán qua ngân hàng ngày càng tăng với tỷ lệ cao.

## **Sự phát triển của thị trường tài chính**

Sự phát triển của thị trường tài chính một mặt tạo thêm một kênh huy động mới cho ngân hàng nhưng đồng thời cũng tạo thêm cho ngân hàng một đối thủ cạnh tranh. Khi thị trường tài chính phát triển, đem lại thuận lợi cho ngân hàng trong việc phát hành giấy tờ có giá để huy động vốn. Tuy nhiên, đây cũng là một kênh để các doanh nghiệp huy động vốn nhằm mục đích phục vụ sản xuất kinh doanh.

Mặt khác, cùng với sự phát triển của thị trường tài chính sẽ ngày càng xuất hiện nhiều định chế tài chính phi ngân hàng như công ty tài chính, công ty chứng khoán cạnh tranh với ngân hàng trong việc huy động vốn kinh doanh, do vậy đối thủ cạnh tranh của ngân hàng sẽ tăng thêm.

## **CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI PHÒNG GIAO DỊCH TRẦN NGUYỄN HÃN – HẢI PHÒNG CHI NHÁNH HẢI PHÒNG NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN**

### **2.1 Khái quát về phòng giao dịch Trần Nguyễn Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân**

#### **2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển**

Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB được thành lập từ năm 1995, khởi nguồn từ Ngân hàng TMCP nông thôn Sông Kiên. Ngày 18/05/2006, NCB chính thức chuyển đổi mô hình hoạt động từ Ngân hàng thương mại cổ phần nông thôn thành Ngân hàng thương mại cổ phần đô thị, chuyển đổi trụ sở chính từ Kiên Giang về Thành phố Hồ Chí Minh, đồng thời chính thức sử dụng tên Ngân hàng TMCP Nam Việt – Navibank thay cho tên gọi Ngân hàng TMCP nông thôn Sông Kiên.

Đến năm 2014, Navibank chính thức được đổi tên thành Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB và tiến hành tái cấu trúc hệ thống, hướng đến sự chuẩn hóa và hoàn thiện các dịch vụ tài chính, đặt mục tiêu vào Top 10 ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam với tiêu chí trở thành NGÂN HÀNG BÁN LẺ HIỆU QUẢ NHẤT.

PGD Trần Nguyễn Hãn thuộc chi nhánh Hải Phòng có địa chỉ 233 Trần Nguyễn Hãn, Lê Chân, Hải Phòng, là PGD trực thuộc trung tâm điều hành, đại diện pháp nhân, có con dấu, có bảng cân đối tài khoản, hoạch toán phụ thuộc. PGD Trần Nguyễn Hãn có quyền tự chủ kinh doanh theo phân cấp của NCB, chịu sự ràng buộc về quyền lợi và nghĩa vụ đối với NCB. Và NCB chịu trách nhiệm cuối cùng về nghĩa vụ cho sự cam kết của PGD trong phạm vi được quyền.

Với phương châm hoạt động của Ngân hàng là : Cơ cấu gọn nhẹ, hoạt động hiệu quả và an toàn, phòng giao dịch Trần Nguyễn Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân đã bố trí một hệ thống tổ chức bộ máy tương đối hợp lý với trình độ quản lý và hoạt động của Ngân hàng.

Các loại hoạt động nghiệp vụ:

- Dịch vụ tiền gửi
- Dịch vụ tín dụng

- Dịch vụ thanh toán trong nước
- Các sản phẩm dịch vụ khác

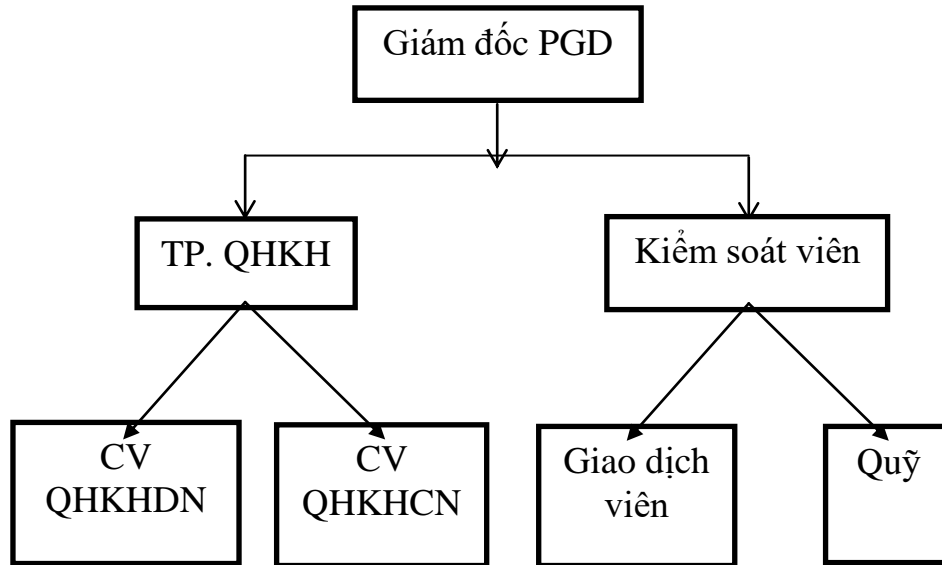
#### 2.1.2. Giới thiệu chung về đơn vị nghiên cứu

- Tên tổ chức: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC DÂN
- Tên giao dịch quốc tế: National Citizen Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt: National Citizen Bank - NCB
- Hội sở chính: 28C-28D Bà Triệu, P.Hàng Bài, Q.Hoàn Kiếm, TP.Hà Nội
- Điện thoại: (024)62693355
- Fax: (024)62693535
- SWIFT code: NCBKSAJE
- Website: <https://www.ncb-bank.vn>
- Địa chỉ nơi thực tập: 233 Trần Nguyên Hãn, Lê Chân, Hải Phòng
- Số điện thoại liên hệ: 0225 6255 658

#### 2.1.3 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ các bộ phận Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân

##### 2.1.3.1 Cơ cấu tổ chức

## Sơ đồ tổ chức Ngân hàng NCB – PGD Trần Nguyên Hãn



### 2.1.3.2 Chức năng nhiệm vụ các bộ phận

#### **Giám đốc PGD**

- Chịu trách nhiệm trực tiếp về hiệu quả hoạt động kinh doanh, hiệu quả tín dụng, công tác huy động vốn, phát triển dịch vụ tại Phòng giao dịch;
- Chỉ đạo triển khai hoạt động tìm kiếm, khai thác, phát triển nguồn khách hàng mới, nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng tại Phòng giao dịch;
- Tham gia và chịu trách nhiệm xử lý, thu hồi các khoản nợ xấu, nợ xử lý rủi ro, các khoản tín dụng có tranh chấp mà không thể hòa giải có liên quan đến Phòng giao dịch.
- Tổ chức đào tạo, hướng dẫn nhân viên trong nghiệp vụ và chịu trách nhiệm quản lý, đào tạo nhân viên và phát triển đội ngũ kế cận;
- Các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Ban lãnh đạo chi nhánh.

#### **Trưởng phòng quan hệ khách hàng**

- Quản lý, điều hành phòng khách hàng doanh nghiệp thực hiện các chức năng của phòng theo phân công của giám đốc.
- Tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch kinh doanh đảm bảo đúng kế hoạch được giao của phòng khách hàng doanh nghiệp.
- Quản lý khách hàng và đảm bảo tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ phục vụ cho khách hàng theo quy định của ngân hàng

- Tham gia xây dựng các sản phẩm, chính sách khách hàng doanh nghiệp để nâng cao chất lượng dịch vụ của ngân hàng đảm bảo cạnh tranh trên thị trường.
- Hướng dẫn, hỗ trợ và đào tạo CVKH DN để nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Triển khai vào cùng cán bộ nhân viên thực hiện kế hoạch kinh doanh được giao.
- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ khách hàng cá nhân tại phòng giao dịch theo thẩm quyền quy định và phân công.
- Truyền đạt; cập nhật; chỉ thị; định hướng các qui định thuộc mảng khách hàng cá nhân từ trường phòng khách hàng cá nhân đến các cấp cán bộ nhân viên.
- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng Khách hàng cá nhân theo yêu cầu.
- Hỗ trợ cán bộ nhân viên thuộc phòng thực hiện chỉ tiêu.
- Giao chỉ tiêu cho cán bộ nhân viên theo quy định; đánh giá hoàn thành công việc; đề xuất và tham gia vào quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng, chế độ, phúc lợi, đào tạo...
- Phê duyệt và hỗ trợ các vấn đề liên quan theo thẩm quyền.

### **Chuyên viên QHKK Doanh nghiệp**

- Tiếp xúc, quản lý và chăm sóc khách hàng hiện tại
- + Tìm kiếm, tiếp xúc, bán các sản phẩm dịch vụ, phát triển khách hàng tiềm năng và khách hàng mới;
- + Nắm rõ và khai thác thông tin của khách hàng nằm trong danh mục quản lý;
- + Trực tiếp tiếp nhận và xử lý các giao dịch của khách hàng;
- + Quản lý, chăm sóc, Xử lý phản ánh và giữ mối liên hệ thường xuyên với khách hàng;
- + Ghi nhận phản hồi của khách hàng, đề xuất ý kiến xây dựng sản phẩm, dịch vụ, chính sách khách hàng,...
- Tìm kiếm, tiếp thị để phát triển khách hàng mới.
- + Tìm kiếm, mở rộng và phát triển số lượng khách hàng trong ngân hàng;

- + Thực hiện nhập thông tin theo dõi công tác tiếp thị, bán hàng trên hệ thống nhật ký bán hàng., Nhập mã cán bộ quản lý trên hệ thống phần mềm để hệ thống tự động ghi nhận doanh số bán hàng;
- + Tăng cường doanh số giao dịch của khách hàng theo bộ chỉ tiêu nhằm tối ưu lợi nhuận khách hàng mang lại cho NCB.
- Thẩm định và kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng
- + Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn;
- + Thực hiện các công việc có liên quan cấp tín dụng cho khách hàng;
- + Thực hiện thẩm định và đánh giá định kỳ hàng năm thông qua tờ trình đánh giá lại khách hàng;
- + Nhận biết rủi ro;
- + Chịu trách nhiệm chính trong việc theo dõi tình trạng khách hàng và công tác thu hồi nợ (nếu có).

### **Chuyên viên QHKK cá nhân**

- Khai thác, tiếp nhận yêu cầu tín dụng của khách hàng; thu nhập hồ sơ tín dụng; thẩm định khách hàng; trình hồ sơ cấp tín dụng theo quy định của ngân hàng.
- Khai thác, tiếp thị bán các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của ngân hàng như:
  - + Tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán.
  - + Thẻ và ngân hàng điện tử.
  - + Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng khác.
- Giám sát tình hình sử dụng vốn vay; giám sát định kỳ tài sản bảo đảm; đôn đốc, nhắc nhở, nhắc lãi khách hàng theo định kỳ, đảm bảo tính chính xác và hài lòng của khách hàng.
- Thực hiện các chương trình, sự kiện quảng cáo cho các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.
- Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng hiện hữu và phát triển khách hàng mới.

### **Kiểm sát viên**

- Kiểm sát việc tuân thủ các quy định, nghiệp vụ giao dịch đối với các chứng từ giao dịch kế toán phát sinh của GDV Chuyển đến trong ngày theo sự phân công của quản lý.
- Phê duyệt chứng từ giao dịch trong hạnh phúc được giao.
- Đảm bảo khách hàng nhận được dịch vụ tập kích tại quầy giao dịch.
- Thực hiện công tác kế toán của ngày, tháng, năm. Đối chiếu sổ sách với tiền mặt thực tế để khóa sổ cuối ngày. Tổ chức lưu trữ chứng từ kế toán tại đơn vị, công tác hậu kiểm chứng từ kế toán.
- Đôn đốc, kiểm tra, kiểm soát các công việc của giao dịch viên, thủ quỹ trong việc thực hiện quy trình, quy định của khách hàng nhằm đảm bảo các giao dịch được thực hiện chính xác và đúng quy định.
- Đào tạo tại chỗ; truyền đạt, cập nhật các chỉ thị, định hướng và sản phẩm mới đến GDV/ Thủ quỹ.
- Kiểm tra và kiểm soát số liệu trên các báo cáo định kỳ và phát sinh theo cầu của giám đốc dịch vụ khách hàng hoặc cấp có thẩm quyền.
- Thực hiện các báo cáo liên quan bản dịch của khách hàng và ngân quỹ theo cầu của giám đốc dịch vụ khách hàng.
- Hỗ trợ giải đáp thắc mắc, chủng loại của khách hàng liên quan đến nghiệp vụ do giao dịch viên, thủ quỹ thực hiện.
- Các công việc khác thời phân công của lãnh đạo.

### **Giao dịch viên**

- Thực hiện các giao dịch nghiệp vụ liên quan đến cung cấp sản phẩm lên hàng tại quầy
- Thực hiện nghiệp vụ và quản lý tiền khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm và cung cấp các sản phẩm trực tuyến của ngân hàng.
- Tiếp nhận và quản lý hồ sơ thanh toán quốc tế cho khách hàng.
- Hạch toán thu vốn – lãi vay... Thu phí dịch vụ từ tài khoản khách hàng theo biểu phí của NCB ban hành.
- Phát hành thẻ



- Thực hiện công tác nội trú chứng từ theo quy định và các báo cáo theo sự phân công.
- Chăm sóc da mặt tập khách hàng.

#### **Quỹ (nhân viên kiểm ngân)**

- Thực hiện thu (chi) tiền mặt, giấy tờ có giá cho khách hàng đảm bảo đúng quy trình và nguyên tắc về việc thu (chi) của NCB.
- Tham gia công tác vận chuyển tiền, kiểm đếm tiền tại địa điểm bên ngoài ngân hàng theo phân công của lãnh đạo.
- Thực hiện các điều chuyển tiền đi/ nhận tiền về theo cầu của bộ phận điều phối tiền mặt Quỹ trung tâm.
- Hỗ trợ các dịch vụ thu (chi) tại địa điểm chỉ định của khách hàng, hỗ trợ tiếp quỹ ATM theo phân công của lãnh đạo.

2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân (2017 – 2019)

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu              | 2017     | 2018     | 2019       | 2018/2017 |       | 2019/2018 |
|-----------------------|----------|----------|------------|-----------|-------|-----------|
|                       | Số tiền  | Số tiền  | Số tiền    | Số tiền   | TL    | Số tiền   |
| Tổng vốn huy động     | 276.355  | 332.578  | 432.568    | 56.223    | 20,3% | 99.990    |
| Tổng dư nợ cho vay    | 279.062  | 335.127  | 446.660    | 56.065    | 20,1% | 111.533   |
| Cho vay ngắn hạn      | 238.933  | 286.534  | 380.108    | 47.601    | 19,9% | 93.574    |
| Cho vay trung dài hạn | 40.129   | 48.593   | 66.552     | 8.464     | 21,1% | 17.959    |
| Tổng doanh thu        | 20.846   | 23.593   | 29.435     | 2.747     | 13,2% | 5.842     |
| Tổng chi phí          | 17.840   | 20.022   | 25.055     | 2.182     | 12,2% | 5.033     |
| Lợi nhuận trước thuế  | 3.006    | 3.571    | 4.380      | 565       | 18,8% | 809       |
| Mức lương bình quân   | 8/ng/thg | 9/ng/thg | 9.5/ng/thg |           |       |           |

(Bảng kết quả kinh doanh của NCB – TNH)

Nhìn vào bảng 2.1 cho thấy nguồn vốn huy động của NCB – TNH đạt mức tăng trưởng ngày càng cao, đặc biệt trong năm 2019. Mặc dù trong những năm qua điều kiện huy động vốn có nhiều yếu tố không thuận lợi, tuy nhiên hoạt động huy động vốn của Ngân hàng vẫn tăng trưởng ổn định. Và để đạt được tốc độ tăng trưởng nguồn vốn, NCB – TNH đã chú trọng tìm các giải pháp thích hợp.

Nhìn vào bảng trên ta cũng thấy:

Dư nợ cho vay tăng tương đối ổn định qua các năm 2017 – 2019. Năm 2018, dư nợ cho vay là 335.127 triệu đồng, tăng 56.065 triệu đồng so với năm 2017.

Năm 2019, dư nợ đạt 446.660 triệu đồng, tăng 111.533 triệu đồng so với năm 2018.

Dư nợ cho vay năm 2017 – 2019 tăng cho thấy việc cho vay của Ngân hàng đã có kết quả tốt. Việc cho vay tăng sẽ làm cho lợi nhuận của Ngân hàng tăng lên.

Xét về cơ cấu cho vay, phân theo kỳ hạn, cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng dư nợ cho vay. Cụ thể năm 2017 cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng 85,6%, cho vay trung dài hạn là 14,4%. Năm 2018, cho vay ngắn hạn chiếm 85,5%, cho vay trung dài hạn là 14,5%. Năm 2019, cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng 85,1%, cho vay trung dài hạn là 14,9%.

Nhìn chung, chất lượng tín dụng được đảm bảo, mặc dù công tác kinh doanh của Ngân hàng còn gặp nhiều khó khăn, song hoạt động cho vay của NCB – TNH trong giai đoạn 2017 – 2019 đang có chiều hướng tăng.

Qua bảng trên ta thấy tổng thu nhập có xu hướng tăng tương đối ổn định qua các năm. Năm 2018 tổng doanh thu đạt mức 23.593 triệu đồng tăng 2.747 triệu đồng (tương ứng với 13,2%) so với năm 2017. Sang đến năm 2019 tổng doanh thu tăng 24,8% đạt mức 29.435 triệu đồng.

Lợi nhuận trước thuế có xu hướng tăng qua ba năm. Năm 2018 lợi nhuận tăng 565 triệu đồng (tương ứng với 18,8%) so với năm 2017. Đến năm 2019 lợi nhuận trước thuế tăng 809 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 22,7%) so với lợi nhuận năm 2018.

## ***2.2 Thực trạng công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân***

Tạo vốn hiện đang là vấn đề được ngành tài chính ngân hàng, các doanh nghiệp hết sức quan tâm. Bởi vì chỉ khi nguồn vốn được đảm bảo thì mới tạo đà cho việc sử dụng vốn hợp lý vào mục đích khác nhau. Và để có thể tạo được nguồn vốn riêng cho mình với chi phí rẻ nhất thì cách tốt nhất là ngân hàng huy động từ nền kinh tế mà chủ yếu từ tổ chức kinh tế và dân cư.

Huy động vốn là hoạt động mang tính 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, Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân rất chú trọng đến công tác huy động vốn. Với uy tín và năng lực hoạt động tốt, Phòng giao dịch đã thu hút được một lượng khách hàng lớn và thường xuyên.

### 2.2.1 Chiến lược huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn Ngân hàng TMCP Quốc Dân

Xác định rõ được tầm quan trọng của nguồn vốn đối với hoạt động kinh doanh, NCB – TNH 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 Phòng giao dịch trong năm tới. Trọng tâm của các chiến lược huy động vốn của NCB – TNH tập trung vào các nội dung sau:

- Thực hiện hiệu quả kế hoạch huy động vốn từ Ngân hàng Quốc Dân Việt Nam, Chi nhánh Hải Phòng 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 Quốc Dân Việt Nam, đặc biệt là các đợt huy động vốn tiết kiệm Mẹ yêu con, tiết kiệm An Phú, tặng quà khách hàng...

- Đẩy mạnh hoạt động huy động vốn trên địa bàn bằng nhiều biện pháp như: tăng cường quảng cáo để NCB được biết đến nhiều hơn, khẳng định được giá trị mà NCB mang lại và vị thế của Ngân hàng (chương trình giảm giá đặc biệt dành cho khách hàng mua vé máy bay tại website của hãng hàng không Tre Việt – Bamboo Airways, Bamboo Airways giảm đến 10% cho chủ thẻ NCB bank – Shopiness...), nâng cao trình độ cán bộ và nhân viên giao dịch, kiến nghị Ngân hàng Quốc Dân Việt Nam 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 kỳ hạn và có kỳ hạn của các tổ chức kinh tế, tiếp tục đẩy mạnh huy động vốn từ dân cư trên địa bàn.

- Phân đấu tăng thị phần huy động vốn trên địa bàn Trần Nguyên Hãn lên, duy trì nguồn vốn ổn định và phát triển.

### 2.2.2 Các sản phẩm huy động vốn của NCB Trần Nguyên Hãn

Trong thời gian qua, Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân đã từng bước tìm cho mình những hướng đi mới phù hợp với sự biến động của thị trường. Các sản phẩm huy động vốn ngày càng đa dạng và phong phú đáp ứng với nhu cầu ngày càng phức tạp của khách hàng. Các sản phẩm huy động vốn: Tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm.

Trong đó sản phẩm về tiền gửi tiết kiệm là đa dạng và phong phú nhất với các hình thức như: không kỳ hạn, có kỳ hạn từ 1 tuần đến 60 tháng, tiết kiệm Mẹ yêu con, tiết kiệm Tích lũy, tiết kiệm An Phú, tiết kiệm định kỳ sinh lời, tiết kiệm Điện tử, tiết kiệm kỳ hạn quyền chọn, tiết kiệm Bảo An... Các sản phẩm này có kèm theo nhiều tiện ích như: không giới hạn số tiền nộp thêm và số lần nộp thêm (trừ 30 ngày cuối cùng của kỳ hạn gửi tiền), đặt lịch tự động chuyển tiền định kỳ từ Tài khoản thanh toán sang tài khoản tiết kiệm, chủ động gửi

thêm tiền và quản lý thông tin sổ tiết kiệm bằng dịch vụ Ngân hàng số, thủ tục nhanh chóng, thuận tiện, tiết kiệm thời gian và chi phí, các hình thức gửi tiền phong phú về loại hình, linh hoạt về kỳ hạn, luôn được phục vụ nhiệt tình và chu đáo. Chính các tiện ích này đã thu hút rất hiệu quả nguồn vốn huy động cho Phòng giao dịch. Đây là kênh huy động vốn có hiệu quả, thu hút được lượng vốn lớn từ khách hàng.

2.2.3 Kết quả công tác huy động vốn tại Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân

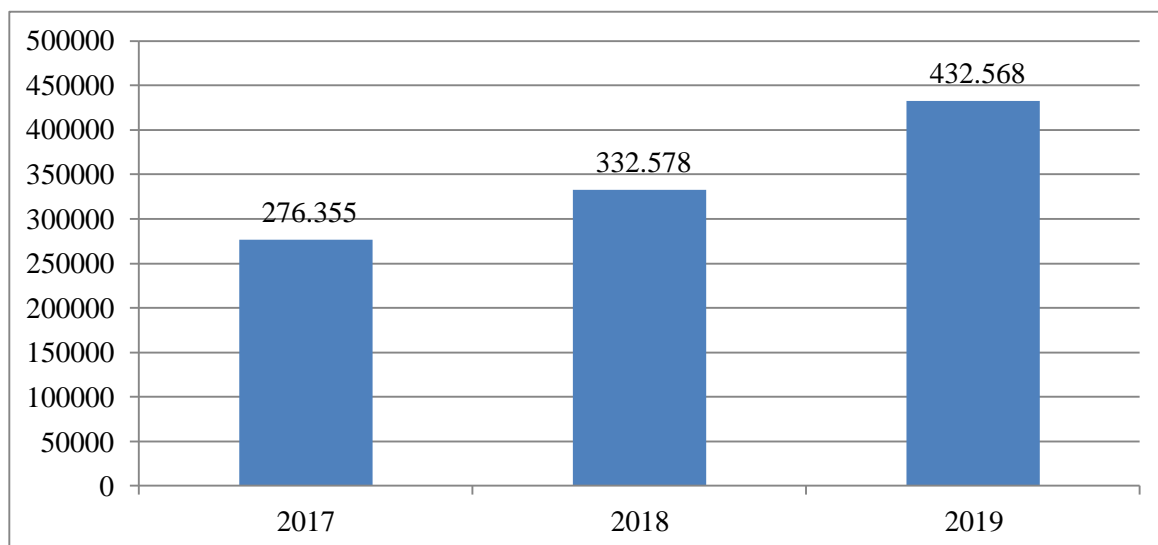
Bảng 2.2 Kết quả huy động vốn

ĐVT: triệu đồng

| Chi tiêu                | 2017    |       | 2018    |       | 2019    |       | So sánh<br>2018/2017 |        | S |
|-------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|----------------------|--------|---|
|                         | Số tiền | TT    | Số tiền | TT    | Số tiền | TT    | Số tiền              | TL (%) |   |
| Vốn huy động            | 276.355 | 100%  | 332.578 | 100%  | 432.568 | 100%  | 56.223               | 20,3   |   |
| Vốn kỳ hạn              |         |       |         |       |         |       |                      |        |   |
| Trong kỳ hạn            | 59.034  | 21,4% | 53.944  | 16,2% | 69.644  | 16,1% | (5.090)              | -8,6   |   |
| Trong kỳ hạn < 12 tháng | 78.761  | 28,5% | 107.755 | 32,4% | 167.836 | 38,8% | 28.994               | 36,8   |   |
| 12 đến 24 tháng         | 93.684  | 33,9% | 108.088 | 32,5% | 118.523 | 27,4% | 14.404               | 15,4   |   |
| Trong kỳ hạn > 24 tháng | 44.876  | 16,2% | 62.791  | 18,9% | 76.565  | 17,7% | 17.915               | 39,9   |   |
| Vốn ngoài bảng          |         |       |         |       |         |       |                      |        |   |
| Trong cư                | 185.313 | 67,1% | 235.457 | 70,8% | 334.547 | 77,3% | 50.144               | 27,1   |   |
| Trong doanh nghiệp      | 86.553  | 31,3% | 92.431  | 27,8% | 92.529  | 21,4% | 5.878                | 6,8    |   |
| Khác                    | 4.489   | 1,6%  | 4.690   | 1,4%  | 5.492   | 1,3%  | 201                  | 4,5    |   |

(Báo cáo tổng kết của NCB – TNH)

ĐVT: Triệu đồng



Biểu đồ 2.1 Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn

(Báo cáo tổng kết của NCB – TNH)

Nhìn vào biểu đồ 2.1 cho thấy nguồn vốn huy động của NCB – TNH đạt mức tăng trưởng ngày càng cao, đặc biệt trong năm 2019. Mặc dù trong những năm qua điều kiện huy động vốn có nhiều yếu tố không thuận lợi như tỷ lệ lạm phát cao gây tâm lý chuyển hướng sang đầu tư vào các công việc khác thay vì gửi tiền vào các ngân hàng, bên cạnh đó thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản và thị trường vàng cạnh tranh trực tiếp trong công việc huy động vốn của dân cư và các tổ chức kinh tế, tuy nhiên hoạt động huy động vốn của ngân hàng vẫn tăng trưởng ổn định đáp ứng đầy đủ nhanh chóng cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Và để đạt được mức độ tăng trưởng nguồn vốn, NCB – TNH đã chú trọng tìm các giải pháp thích hợp, ngoài thể thức tiết kiệm truyền thống còn có tiết kiệm Mẹ yêu con, tiết kiệm Tích lũy và tiết kiệm An Phú với lãi suất có kỳ hạn hấp dẫn và khách hàng được phép nộp tiền tăng gốc vào tài khoản tiết kiệm bất cứ lúc nào.

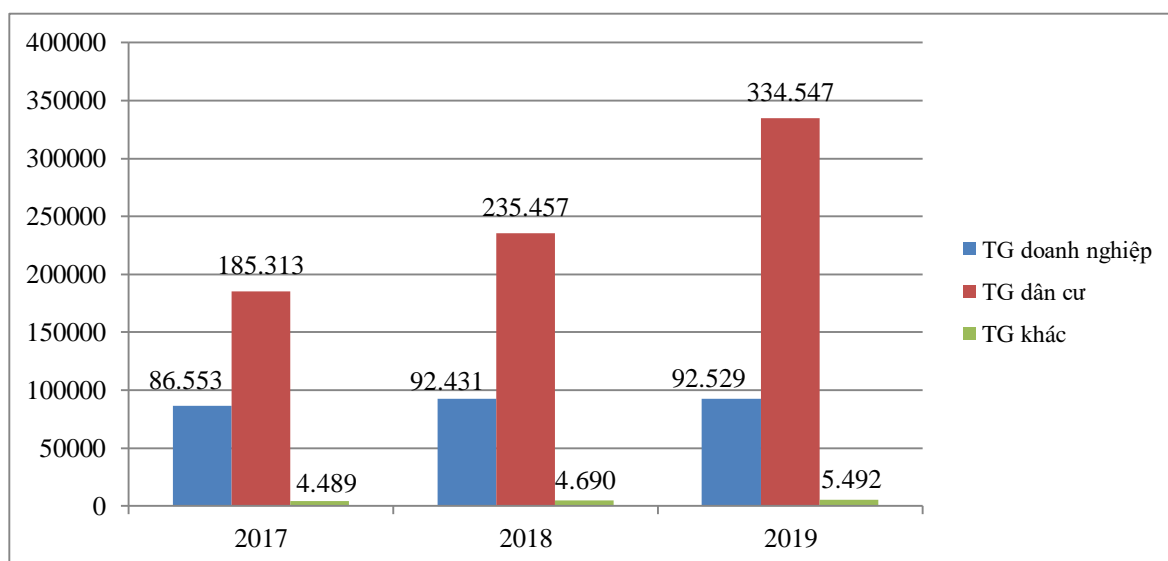
Năm 2018 tăng 56.223 triệu đồng (tương đương tăng 20,3%) so với 2017.

Năm 2019 tăng 99.990 triệu đồng (tương đương tăng 30,1%) so với 2018.

Điều này cho thấy uy tín của NCB – TNH ngày càng tăng lên, đã có những chính sách huy động vốn đa dạng, phong phú thu hút được sự quan tâm và niềm tin của khách hàng đến giao dịch và gửi tiền. Đạt được kết quả này là sự

cố gắng lớn và nỗ lực không ngừng của cán bộ công nhân viên NCB – TNH trong tình hình kinh tế có nhiều biến động hiện nay.

ĐVT: Triệu đồng



Biểu đồ 2.2 Huy động vốn theo đối tượng

(Báo cáo tổng kết của NCB – TNH)

Dựa vào biểu đồ 2.2 ta nhận thấy nguồn vốn huy động của ngân hàng là tương đối ổn định. Tỷ lệ biến động của nguồn vốn huy động qua các năm đều khá lớn. Nguồn vốn huy động từ dân cư là chiếm tỷ trọng cao nhất và tăng đều qua các năm (với 185.313 triệu đồng tương ứng 67,1% vào năm 2017, 235.457 triệu đồng tương ứng 70,8% và 334.547 triệu đồng tương ứng 77,3%), tiếp theo là nguồn vốn huy động từ doanh nghiệp đứng thứ hai nhưng tỷ lệ đều giảm qua các năm và cuối cùng là nguồn vốn huy động khác giữ tỷ trọng tương đối ổn định.

#### \* Phân tích hoạt động huy động vốn từ tiền gửi dân cư

Nhìn vào biểu đồ 2.2, tiền gửi dân cư từ năm 2017 - 2019 đều tăng từ 27,1% đến 42,1%. Đây là con số đáng khích lệ khi mà số tiền tiết kiệm của dân cư tin tưởng gửi tại NCB – TNH. Năm 2018 số tiền tiết kiệm của dân cư tăng 50.144 triệu đồng (tương đương với mức tăng 27,1%) so với năm 2017, đến năm 2019 con số này tăng lên 99.090 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 42,1%) so với năm 2019. NCB – TNH căn cứ vào hoạt động kinh nghiệm trên địa bàn đưa ra giải pháp huy động từng thời điểm sao cho hợp lý để nguồn vốn tập trung về Ngân hàng. NCB – TNH tích cực thiết lập các mối quan hệ với cá



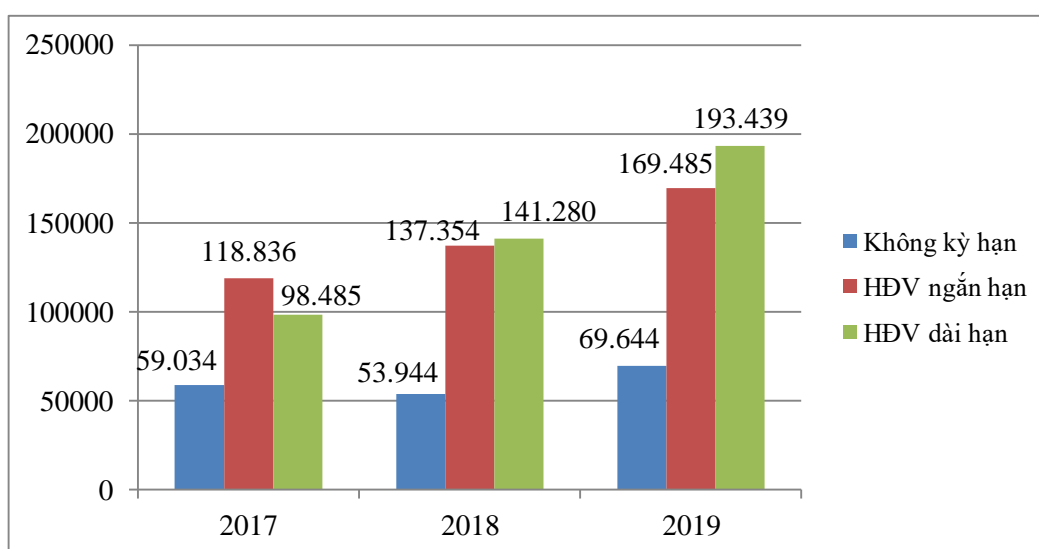
nhân là hộ sản xuất kinh doanh, hộ hưu trí, triển khai từng sản phẩm dịch vụ về huy động tiết kiệm. Hoàn thiện danh sách khách hàng mở tài khoản tiền gửi tại PGD và khách hàng gửi tiết kiệm với số dư lớn để giao nhiệm vụ cho từng nhân viên quản lý, theo dõi và có kế hoạch chăm sóc tốt.

**\* Phân tích hoạt động huy động vốn từ tiền gửi doanh nghiệp**

Nhìn vào và biểu đồ 2.2, tiền gửi của doanh nghiệp có tăng qua các năm nhưng đến năm 2019 chỉ tăng thêm với tỷ lệ nhỏ. Năm 2018, số tiền vốn huy động từ các doanh nghiệp là 92.431 triệu đồng tăng 5.878 triệu đồng (tương ứng với tỷ lệ 6,8%) so với năm 2017. Năm 2019 đạt 92.529 triệu đồng tăng 98 triệu đồng (ứng với mức tăng 0,1%). Nhận thấy nhiều khoản thu bằng tiền của doanh nghiệp sẽ được chi trả trong thời gian nhất định, do tiền gửi thanh toán thuận tiện nhưng mức lãi suất thấp, do đó NCB – TNH đã đưa ra các lãi suất kỳ hạn linh hoạt tháng như đối với 3 tháng là 4%; lãi suất 6 tháng là 6,4%; lãi suất 9 tháng là 6,7% để khuyến khích các doanh nghiệp gửi tiền tại NCB – TNH. Đây là yếu tố sáng tạo mà NCB – TNH đã thu hút được nhiều nguồn tiết kiệm nhàn rỗi của các doanh nghiệp nhằm tăng nguồn vốn kinh doanh đa dạng hơn.

**\* Phân tích hoạt động huy động vốn theo kỳ hạn**

ĐVT: Triệu đồng



Biểu đồ 2.3 Huy động vốn theo kỳ hạn

(Báo cáo tổng kết của NCB – TNH)

Qua biểu đồ 2.3 trên cho thấy:

- Tiền gửi không kỳ hạn năm 2017 là 59.034 triệu đồng (ứng với 21,4% trên tổng nguồn vốn huy động). Năm 2018 đạt 53.944 triệu đồng (ứng với 16,2% trên tổng nguồn vốn huy động), giảm 5.090 triệu đồng so với năm 2017. Năm 2019 đạt 69.644 triệu đồng (ứng với 16,1% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 15.700 triệu đồng so với năm 2018. Tỷ trọng có sự thay đổi qua các năm mà vẫn thấp so với tổng nguồn vốn huy động nhưng qua 3 năm số tiền này vẫn tăng.

- Tiền gửi có kỳ hạn năm 2017 là 276.355 triệu đồng (ứng với 78,6% trên tổng nguồn vốn huy động). Năm 2018 đạt 278.634 triệu đồng (ứng với 83,8% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 61.313 triệu đồng so với năm 2017. Năm 2019 đạt 362.924 triệu đồng (ứng với 83,9% trên tổng nguồn vốn), tăng 84.290 triệu đồng so với năm 2018. Tỷ trọng có sự biến động nhẹ qua các năm, cao nhất ở năm 2019. Tuy vậy nhưng số tiền huy động tiền gửi có kỳ hạn tăng cao qua các năm.

#### 2.2.4 Phân tích các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả huy động vốn

##### 2.2.4.1 Quy mô nguồn vốn và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Để phân tích hiệu quả huy động vốn NCB – TNH, đầu tiên ta sẽ căn cứ vào quy mô huy động vốn huy động, thể hiện qua chỉ tiêu: Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn (TLHTKHHĐV).

$$TLHTKHHĐV = \text{Lượng vốn huy động thực tế} / \text{Kế hoạch huy động vốn}$$

Ta sẽ xem xét tỷ lệ huy động vốn của NCB – TNH qua bảng số liệu sau đây:

Bảng 2.3 Kế hoạch huy động vốn

ĐVT: triệu đồng

| Chỉ tiêu                   | 2017    | 2018    | 2019    |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| Kế hoạch huy động vốn      | 265,726 | 316,742 | 382,804 |
| Lượng vốn huy động thực tế | 276,355 | 332,578 | 432,568 |
| Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch  | 104%    | 105%    | 113%    |

*Báo cáo tổng kết NCB – TNH*

Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn đều đạt trên 100% tức là PGD đã hoàn thành kế hoạch huy động vốn theo kế hoạch đầu năm. Theo số liệu từ

bảng 2.5 trên, ta có thể thấy tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn luôn lớn hơn 100%, điều này cho thấy, PGD tuy có cố gắng thực hiện công tác huy động vốn, mở rộng nguồn vốn của mình bằng việc đa dạng hóa các hình thức, các biện pháp, các kênh huy động vốn từ mọi nguồn trong mọi thành phần kinh tế mặc dù có những biến động của thị trường cộng với kế hoạch cao nên kết quả lượng vốn huy động luôn vượt kế hoạch đề ra.

Cụ thể, năm 2017 đạt 104%, năm 2018 đạt 105%, năm 2019 đạt 113% so với kế hoạch đặt ra. Với tỷ lệ hoàn thành kế hoạch như vậy, cho thấy công tác lập kế hoạch nguồn đó dự báo không chính xác lượng vốn có thể huy động của NCB – TNH và lượng vốn huy động đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng trong các năm.

Với vai trò là một trung gian tài chính cung cấp vốn cho nền kinh tế dưới hình thức cho vay và đầu tư, các ngân hàng hiểu rõ tầm quan trọng của việc tìm nguồn vốn cho mình. NCB – TNH đã rất coi trọng công tác huy động vốn và coi vốn là yếu tố đầu tiên của hoạt động kinh doanh và cũng là yếu tố quyết định đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Khi nguồn vốn huy động được có cơ cấu hợp lý, chi phí huy động thấp sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho ngân hàng.

Như đã phân tích hoạt động huy động vốn của ngân hàng vẫn giữ được tốc độ tăng trưởng hàng năm. Qua đó có thể đánh giá hiệu quả huy động vốn là khá tốt. Tuy nhiên hiệu quả của hoạt động huy động vốn không chỉ thể hiện ở mức độ tăng giảm của đồng vốn huy động mà còn ở nhiều yếu tố khác mà chúng ta cần xem xét như cơ cấu vốn, khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn.

#### 2.2.4.2 Chi phí huy động vốn

Nguồn vốn huy động hiệu quả không những đáp ứng được nhu cầu kinh doanh của ngân hàng mà còn phải là nguồn vốn có chi phí huy động thấp. Trong đó lãi suất trực tiếp ảnh hưởng đến sự biến động của nguồn vốn huy động cũng như tốc độ vay vốn, từ đó ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của ngân hàng. Do chi phí huy động có ý nghĩa như vậy nên trong hoạt động kinh doanh Ngân hàng cần tìm giải pháp nhằm giảm chi phí.

Bảng 2.4 Chi phí huy động vốn

ĐVT: triệu đồng

| Chi tiêu                      | 2017    |        | 2018    |        | 2019    |        | 2018/2017 |        | 2019/2018 |        |
|-------------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
|                               | ST      | TT (%) | ST      | TT (%) | ST      | TT (%) | ST        | TL (%) | ST        | TL (%) |
| Tổng VHD                      | 276.355 | 100    | 332.578 | 100    | 432.568 | 100    | 56.223    | 20,3   | 99.990    | 30,1   |
| Tổng chi phí VHD              | 17.604  | 6,37   | 19.755  | 5,94   | 23.748  | 5,49   | 2.151     | 12,2   | 3.993     | 20,2   |
| Trong đó:<br>Chi lãi huy động | 16.029  | 5,8    | 18.358  | 5,52   | 22.234  | 5,14   | 2.329     | 14,5   | 3.876     | 21,1   |

(Báo cáo tổng kết của NCB – TNH)

Nhận thấy tổng quan chi phí vốn tăng theo các năm, năm 2018 tăng 12,2% so với năm 2017. Sang năm 2019, do lượng vốn huy động tăng thêm khá lớn so với năm 2018 nên tổng chi phí vốn huy động cũng gia tăng thêm khoảng 20,2%. Trong tổng chi phí thì chủ yếu là chi phí trả lãi, thường chiếm hơn 90%. Năm 2018 chi phí lãi tăng 2.329 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng 14,5% so với năm 2017. Năm 2019 chi phí lãi tiếp tục tăng thêm 3.876 triệu đồng ứng với tỷ lệ 21,1% . Sự gia tăng của chi phí cho thấy sự tăng lên của vốn huy động trong 3 năm 2017 – 2019 do yêu cầu tăng vốn để phát triển của nền kinh tế nên thúc đẩy hoạt động huy động vốn cũng gia tăng theo. Ngoài ra sự ra tăng của chi phí những năm gần đây còn là do sự biến động tăng của lãi suất trên thị trường. Do vậy, ngân hàng phải có chính sách lãi suất phù hợp với sự phát triển của thị trường bù đắp mức độ trượt giá thu hút được nguồn vốn huy động trong nền kinh tế.

Ngoài chi phí lãi ngân hàng còn có các chi phí khác như chi phí quản lý, chi phí quảng cáo, trích lập dự phòng rủi ro... Tuy chỉ chiếm một phần nhỏ trong tổng chi phí nhưng nó cũng có ảnh hưởng đến kết quả doanh thu. Đặc biệt trong giai đoạn cạnh tranh hiện nay, các ngân hàng đua nhau thực hiện các chương trình khuyến mãi, cạnh tranh huy động làm cho chi phí tăng lên. Thực tế, tốc độ tăng chi phí của NCB – TNH là tương đối thấp, vì vậy ngân hàng cần

phát huy và kiềm chế chi phí sao cho các năm đều ở mức thấp như vậy thì ngân hàng mới đảm bảo được khả năng hoạt động của mình.

Tóm lại, chi phí vẫn tăng qua các năm và tăng tương đối lớn vì vậy NCB – TNH cần đưa ra các giải pháp giảm thiểu chi phí cho các năm tới để đảm bảo cho hiệu quả công tác huy động vốn.

#### 2.2.4.3 Khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn

Trong thực tế, không chỉ tăng trưởng về qui mô, cơ cấu nguồn vốn nói chung và nguồn vốn huy động nói riêng đánh giá được hoàn toàn hiệu quả công tác huy động vốn tại ngân hàng. Nếu ngân hàng huy động vốn nhiều mà sử dụng ít sẽ dẫn đến tình trạng ứ đọng vốn. Ngược lại, nếu huy động vốn ít mà sử dụng vốn cao thì rủi ro sẽ xảy ra cho Ngân hàng là rất lớn. Khi đó, Ngân hàng tìm biện pháp để hạn chế rủi ro như vay tổ chức tín dụng khác hoặc NHNN, Kho bạc Nhà nước...

Điều này cho thấy ngay cả khi Ngân hàng huy động vốn nhiều nhưng hiệu quả kinh doanh vẫn không cao và để đạt được hiệu quả thì Ngân hàng phải kết hợp một cash hài hòa giữa nguồn vốn huy động được với khả năng cho vay. Trong hoạt động của Ngân hàng thì việc cho vay là nhiều nhất và thu lãi cho vay là lớn nhất. Bên cạnh đó còn có hoạt động đầu tư nhưng chiếm tỷ trọng rất nhỏ.

Bảng 2.5 Tình hình sử dụng nguồn vốn huy động

ĐVT: triệu đồng

| Chỉ tiêu                                    | 2017           | 2018           | 2019           | So sánh 2018/2017 |              | So sánh 2019   |    |
|---|----------------|----------------|----------------|-------------------|--------------|----------------|----|
|   |                |                |                | Số tiền           | TT           | Số tiền        | TT |
| <b>Tổng vốn huy động</b>                    | <b>276.355</b> | <b>332.578</b> | <b>432.568</b> | <b>56.223</b>     | <b>20,3%</b> | <b>99.990</b>  |    |
| Tiền gửi không kỳ hạn                       | 59.034         | 53.944         | 69.644         | (5.090)           | -8,6%        | 15.700         |    |
| Chiếm tỷ lệ so với tổng vốn huy động        | 21,4%          | 16,2%          | 16,1%          |                   |              |                |    |
| Tiền gửi có kỳ hạn                          | 217.321        | 278.634        | 362.924        | 61.313            | 28,2%        | 84.290         |    |
| Chiếm tỷ lệ so với tổng vốn huy động        | 78,6%          | 83,8%          | 83,9%          |                   |              |                |    |
| Tiền gửi có kỳ hạn < 12 tháng               | 78.761         | 107.755        | 167.836        | 28.994            | 36,8%        | 60.081         |    |
| Tiền gửi có kỳ hạn > 12 tháng               | 138.560        | 170.879        | 195.088        | 32.319            | 23,3%        | 24.209         |    |
| <b>Tổng dư nợ cho vay</b>                   | <b>279.062</b> | <b>335.127</b> | <b>446.660</b> | <b>56.065</b>     | <b>20,1%</b> | <b>111.533</b> |    |
| Cho vay ngắn hạn                            | 238.933        | 286.534        | 380.108        | 47.601            | 19,9%        | 93.574         |    |
| Cho vay trung dài hạn                       | 40.129         | 48.593         | 66.552         | 8.464             | 21,1%        | 17.959         |    |
| <b>Tỷ lệ vốn huy động/ tổng dư nợ)*100%</b> | <b>99,03%</b>  | <b>99,24%</b>  | <b>96,85%</b>  |                   |              |                |    |

Báo cáo tổng kết của NCB – TNH

Qua bảng số liệu cho thấy cơ cấu kỳ hạn nguồn tiền gửi của NCB – TNH diễn ra theo xu hướng tăng dần nguồn có kỳ hạn theo các năm (năm 2018 tăng 28,2% so với năm 2017, năm 2019 tăng 30,3% so với năm 2018) và vốn không có kỳ hạn nhìn chung cũng tăng lên (năm 2018 giảm 8,6% so với năm 2017, năm 2019 tăng 29,1% so với năm 2018). Tiền gửi có kỳ hạn chiếm từ 78,6% đến 83,9% trong tổng vốn huy động. Nhìn về mặt tài chính đây là mặt thuận lợi đối với ngân hàng.

Vì nguồn tiền gửi có kỳ hạn là nguồn có lãi suất cao khi có nhu cầu vốn trung và dài hạn nguồn tiền gửi có kỳ hạn đáp ứng hết và giúp cho PGD có kế hoạch cho khách hàng vay và cũng có kế hoạch thanh toán tiền gửi của người gửi tiền. Điều này chứng tỏ, uy tín của NCB – TNH cao nên số gửi tiết kiệm có kỳ hạn chiếm phần lớn trong tổng số huy động vốn của PGD. Tuy nhiên, cũng nên có những biện pháp thu hút thêm gửi không kỳ để chi phí trả lãi thấp và tăng lợi nhuận cho PGD.

Hiệu quả hoạt động huy động vốn còn thể hiện ở tính hợp lý, cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn. Hoạt động chủ yếu của PGD, cho vay lấy từ nguồn vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất.

Qua bảng trên cho thấy khả năng đáp ứng nhu cầu hoạt động kinh doanh của Ngân hàng NCB – TNH chưa cao, công tác huy động vốn không đáp ứng được nhu cầu sử dụng vốn. Vì vậy NCB – TNH cần đưa ra các giải pháp ngân cao hiệu quả công tác huy động vốn.

## 2.2.5 Đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn Ngân hàng TMCP Quốc Dân

### 2.2.5.1 Những kết quả đạt được của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn Ngân hàng TMCP Quốc Dân trong công tác huy động vốn

#### Một là về quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn

+ Nguồn vốn huy động là nguồn vốn cơ bản và quan trọng để ngân hàng dùng vào hoạt động kinh doanh tiền tệ của mình. Do đó công tác huy động vốn được ngân hàng quan tâm đúng mức. Trong những năm qua, với nhiều nỗ lực cố gắng

NCB - TNH đã đạt được những kết quả khả quan trong công tác huy động vốn. Nguồn vốn của ngân hàng tăng trưởng nhanh và bền vững, hình thức huy động đa dạng hơn. Quy mô nguồn vốn năm 2018 tăng so với năm 2017 là 56.223 triệu đồng với tốc độ tăng là 20,3%. Năm 2019 tăng so với 2018 là 99.990 triệu đồng, tốc độ tăng là 30,1%.

+ Quy trình nghiệp vụ ngày càng được hoàn thiện, đổi mới nhằm làm giảm thời gian giao dịch của khách hàng và tăng khối lượng huy động vốn trong thời gian làm việc của ngân hàng. Đặc biệt đối với các quầy giao dịch với khách hàng nhân viên ngân hàng luôn có thái độ nhiệt tình hướng dẫn cũng như trả lời khách hàng. Điều đó đã gây được thiện cảm đối với khách hàng, tăng uy tín của ngân hàng trên thị trường từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho việc huy động vốn của ngân hàng.

#### Hai là về cơ cấu nguồn vốn huy động

+ Trong cơ cấu vốn huy động thì vốn huy động tiết kiệm từ dân cư là một nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao và quan trọng đối với hoạt động của ngân hàng. Đây là nguồn vốn có độ ổn định cao điều đó giúp ngân hàng chủ động hơn trong việc sử dụng vốn để phục vụ cho các hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Thu hút được một lượng vốn lớn từ khu vực dân cư trên địa bàn. Nguồn vốn này có tính chất ổn định do mối quan hệ giữa ngân hàng và người dân trên địa bàn bền chặt và uy tín của ngân hàng với đối tượng đó. Mặt khác do Phòng giao dịch đã triển khai khá thành công các đợt huy động vốn do ngân hàng Quốc Dân phát động: Các chương trình Tiết kiệm Mẹ yêu con, tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm An Phú, tiết kiệm Bảo An... Các chương trình này đã thu hút được một lượng lớn vốn từ dân cư trên địa bàn Trần Nguyên Hãn. Có được thành công trên là do mỗi lần tổ chức một chương trình huy động tiết kiệm mới, NCB - TNH đều treo băng rôn khẩu hiệu tại trụ sở kết hợp với việc tuyên truyền trên các phương tiện thông tin như: trên mạng internet, trên báo và tờ rơi tạo điều kiện cho khách hàng nắm được thông tin nhanh hơn.



Bên cạnh đó lượng tiền gửi từ các tổ chức kinh tế cũng tăng theo các năm nhất là năm 2019 vừa qua, cho thấy ngân hàng đã có những chiến lược phù hợp để thu hút vốn huy động từ các tổ chức kinh tế này.

Trong cơ cấu kì hạn: Cơ cấu nguồn huy động giữa ngắn hạn và trung dài hạn chênh lệch ít. Đây là một kết quả khả quan. Ngân hàng có thể sử dụng vốn trung dài hạn huy động để cho vay đối với các doanh nghiệp. Giảm thiểu rủi ro thanh khoản cho Ngân hàng.

Ba là về chi phí huy động vốn:

+ NCB - TNH đã luôn quan tâm đến lợi ích của khách hàng trên cơ sở tối đa hoá lợi nhuận. Ngân hàng đã đưa ra mức lãi suất tương ứng với nhiều kỳ hạn gửi tiền khác nhau do vậy khách hàng có thể chọn cho mình cách thức gửi tiền phù hợp.

+ NCB – TNH cung cấp sản phẩm tiền gửi cho khách hàng doanh nghiệp gồm tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn. Đối với tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng doanh nghiệp, lãi suất áp dụng cho tiền gửi không kỳ hạn là lãi suất thả nổi. Đối với tiền gửi có kỳ hạn có thời hạn có định từ 01 đến 60 tháng và lãi suất áp dụng có thể là lãi suất thả nổi hoặc lãi suất cố định, người gửi có thể rút tiền trước hạn tuy nhiên trong trường hợp này khoản tiền gửi chỉ được hưởng lãi suất không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn thông thường được tự động quay vòng.

+ Ngân hàng bán lẻ là lĩnh vực thế mạnh truyền thống của NCB đặc biệt trong việc thu hút tiền gửi cá nhân bằng việc cung cấp cho khách hàng cá nhân một loạt sản phẩm tiền gửi với lãi suất linh hoạt cụ thể như: lãi suất tiết kiệm F@stsaving, lãi suất tiết kiệm theo tuần, lãi suất tiết kiệm kỳ hạn 8,9,10,11,12,15,17 ngày với số tiền gửi từ 1 triệu đồng trở lên, lãi suất huy động đối với sản phẩm tiết kiệm thường, đối với sản phẩm tiết kiệm An Phú, tiết kiệm online, phát lộc online,...

Ngoài ra, sự đoàn kết thống nhất của cán bộ công nhân viên, tuổi đời còn tương đối trẻ có trình độ nghiệp vụ vững chắc, nhiệt tình công tác, có khả năng nhanh chóng tiếp cận các ứng dụng hiện đại nhất trong lĩnh vực ngân hàng tiền

tệ, cùng việc điều hành kinh doanh ngày càng khoa học và thống nhất đã tạo nên sức mạnh tổng hợp thúc đẩy hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung cũng như hoạt động huy động vốn của ngân hàng nói riêng.

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường thường xuyên biến động, sự cạnh tranh giữa các TCTD diễn ra ngày càng gay gắt thì những kết quả trên đây của NCB - TNH thật đáng khích lệ. Nó chứng tỏ sự phát triển vững chắc của NCB trong mọi hoạt động kinh doanh nói chung cũng như hoạt động huy động vốn nói riêng, một nguồn vốn tăng trưởng khá vững chắc.

2.2.5.2 Những tồn tại và nguyên nhân của những tồn tại trong công tác huy động vốn của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn Ngân hàng TMCP Quốc Dân

**\* Tồn tại**

Một là về quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn

- Trong 3 năm qua, mặc dù quy mô nguồn vốn huy động của NCB- TNH ngày càng mở rộng nhưng tốc độ tăng trưởng vẫn chưa được cao.

Hai là về cơ cấu nguồn vốn huy động

- Cơ cấu vốn của Phòng giao dịch vẫn chưa hợp lý. Tỷ lệ vốn huy động từ tổ chức kinh tế thấp hơn nhiều so với tỷ lệ vốn huy động từ dân cư.

Ba là về sản phẩm dịch vụ

Sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đã phát triển thêm nhiều hình thức mới nhưng chủ yếu vẫn là những sản phẩm truyền thống, những sản phẩm huy động vốn của ngân hàng Quốc Dân, Phòng giao dịch chưa phát triển được sản phẩm riêng biệt nào. Thực ra để phát triển một sản phẩm riêng thì phải có sự đồng ý và có kế hoạch của Ngân hàng Quốc Dân nên điều này khó thực hiện ngay. Nhưng Phòng giao dịch cũng nên quan tâm và lập kế hoạch phát triển sản phẩm huy động vốn mới để góp phần tăng cường thu hút vốn trên địa bàn. Ngân hàng chủ yếu cạnh tranh bằng lãi suất, còn các dịch vụ khác thì còn ở mức hạn chế. Trong thời gian tới cần nghiên cứu ứng dụng và nhân ra diện rộng các loại hình dịch vụ mới nhằm tăng thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

Công tác Marketing của NCB tuy đã được chú trọng và là công tác trọng tâm của ngân hàng trong điều kiện gay gắt nhưng vẫn chưa được thực hiện theo

một chính sách nhất quán. Từng bộ phận, từng cán bộ vẫn chưa ý thức được hết tầm quan trọng của công tác này, nhận thức còn đơn giản nên trong phối hợp thực hiện vẫn chưa đạt được kết quả như mong muốn. Tuy ngân hàng đã chủ động tìm đến khách hàng nhưng do môi trường cạnh tranh quyết liệt, do điều kiện và phương pháp tiếp cận chưa phù hợp nên hiệu quả chưa cao. Công tác thu thập thông tin về thị trường, về nhu cầu khách hàng, về đối thủ cạnh tranh còn hạn chế do vậy mà thiếu thông tin phản hồi để có những điều chỉnh kịp thời.

#### **\* Nguyên nhân của những tồn tại**

Những tồn tại trên đã ảnh hưởng không nhỏ tới công tác huy động vốn của NCB - TNH. Xem xét đầy đủ các mặt có thể rút ra một số các nguyên nhân sau:

##### Nguyên nhân khách quan

- Nguyên nhân khách quan đầu tiên là do tình trạng phát triển của nền kinh tế. Đây là giai đoạn nền kinh tế Việt Nam có nhiều biến động, chưa thực sự ổn định do chịu ảnh hưởng chung của cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu, còn chứa đựng nhiều yếu tố biến động khó dự đoán về lạm phát, tỷ giá, lãi suất. Vì vậy, các khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn ngắn thường được khách hàng lựa chọn để dễ dàng chuyển đổi mục đích sử dụng vốn sang mua vàng, ngoại tệ hơn là gửi tiết kiệm.

- Nguyên nhân thứ hai là do ảnh hưởng của môi trường chính trị pháp luật. Sự điều hành chính sách tiền tệ, lãi suất của nhà nước còn chưa đồng bộ và phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn của nền kinh tế. Hệ thống pháp luật chưa hoàn chỉnh, liên tục thay đổi và còn nhiều chồng chéo đôi khi còn mâu thuẫn nhau, còn phải chịu sự điều chỉnh của nhiều luật khác làm cho hoạt động huy động vốn gặp khó khăn trong công tác quản lý, gây tâm lý thiếu tin tưởng cho nhà đầu tư. Đặc biệt là trong thời điểm lạm phát tăng cao như hiện nay, NHNN cần đưa ra chính sách lãi suất hợp lý vừa có lợi cho cả doanh nghiệp, vừa có lợi cho cả ngân hàng.

- Do tâm lý ưa dùng tiền mặt của người dân Việt Nam cũng có tác động không nhỏ tới hoạt động huy động của ngân hàng, chưa thật sự tạo điều kiện cần thiết cho các dịch vụ thanh toán qua tài khoản cá nhân mở tại các ngân hàng, mà

vẫn còn thu tiền mặt là chủ yếu. Một số khách hàng chưa thật sự tin vào Ngân hàng, có một bộ phận nhỏ trong dân chúng vẫn chưa quen với các hoạt động cũng như sử dụng các tiện ích của ngân hàng, tâm lý lo sợ tiền mất giá... khiến họ vẫn ngần ngại trong việc gửi tiền vào ngân hàng.

- Sự cạnh tranh gay gắt trong huy động vốn của các ngân hàng và các tổ chức tài chính trên địa bàn huyện Trần Nguyên Hãn. Cùng với sự mở rộng và phát triển kinh tế của các ngân hàng trên địa bàn thành phố Hải Phòng đã tích cực mở thêm chi nhánh, Phòng giao dịch tại Trần Nguyên Hãn. Sự tăng lên về số lượng các ngân hàng ở địa bàn vừa tạo ra khó khăn thách thức vừa là động lực thúc đẩy cho sự phát triển của Phòng giao dịch, đặc biệt là hoạt động huy động vốn.

#### Nguyên nhân chủ quan

- Trong cơ cấu nguồn vốn của NCB – TNH tiền gửi tiết kiệm chiếm một tỷ trọng khá lớn còn nguồn tiền huy động từ các TCKT chỉ chiếm một tỷ trọng nhỏ. Do đó NCB – TNH cần quan tâm hơn nữa tới việc thu hút tiền gửi từ các TCKT. Bởi vì đây là nguồn tiền ngân hàng chỉ phải trả với một mức lãi suất tương đối thấp, tạo điều kiện cho ngân hàng có thể giảm chi phí huy động vốn.

- Công tác huy động vốn của NCB – TNH vẫn còn nặng về các biện pháp huy động truyền thống, chủ yếu thực hiện qua công cụ lãi suất, biện pháp tiếp thị chưa rộng khắp đến các khu vực dân cư. Các hình thức khuyến mãi, quảng cáo còn hạn chế một phần do cơ chế, một phần do tính thiếu chủ động trong nghiên cứu, đề xuất các biện pháp huy động, chưa nghiên cứu sâu thị hiếu của thị trường. Mặc dù thông tin về sản phẩm, dịch vụ mới được truyền tải đến các chủ thể trong nền kinh tế nhưng Phòng giao dịch vẫn chưa khai thác triệt để các kênh truyền thông tin hiện có.

- Phòng giao dịch chưa có nhiều chiến lược khách hàng rõ ràng, cũng như vạch ra biện pháp tăng cường huy động vốn cụ thể trong tình hình mới (cạnh tranh huy động vốn gay gắt). Sự chậm lại này cho thấy Phòng giao dịch cần phải tích cực cải thiện tình hình huy động vốn hơn để đẩy nhanh tốc độ tăng vốn huy động, đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn cho hoạt động tín dụng của Phòng giao dịch.

- Cán bộ nhân viên trẻ, năng động, đào tạo bài bản nhưng do tuổi đời còn trẻ nên đội ngũ nhân sự này không tránh khỏi việc thiếu kinh nghiệm chuyên môn lẫn thực tế.

- Công nghệ ngân hàng cả về quy trình nghiệp vụ lẫn trang thiết bị công nghệ là yếu tố quyết định khả năng cạnh tranh của ngân hàng còn hạn chế.

- Tuy đã có sự đổi mới trong qui trình giao dịch nhưng thủ tục giấy tờ vẫn còn rườm rà. Cụ thể khi khách hàng muốn gửi tiền tiết kiệm thì phải viết giấy gửi tiền có chứng minh nhân dân kèm theo, viết bảng kê nộp tiền và nộp tiền tại quỹ và sau một loạt các thủ tục khác do kế toán tiến hành thì sổ tiết kiệm mới đến tay khách hàng... Điều này làm mất nhiều thời gian của khách hàng làm cho khách hàng ngại đến ngân hàng giao dịch từ đó làm giảm hiệu quả công tác huy động vốn của ngân hàng.

**Tóm lại:** Chương II tập trung phân tích, đánh giá thực trạng tình hình huy động vốn, tìm ra những ưu điểm, tồn tại và nguyên nhân của những tồn tại đó trong công tác huy động vốn tại NCB - TNH qua các năm 2017 – 2019. Từ đó làm cơ sở cho chương III đưa ra một số giải pháp nhằm tăng cường hoạt động huy động vốn tại Phòng giao dịch NCB - TNH. Đề xuất một số kiến nghị với Ngân hàng Quốc Dân, với NHNN, với Nhà nước để tạo điều kiện cho những giải pháp trên phát huy tác dụng trong thực tiễn.

### **CHƯƠNG III: MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI PHÒNG GIAO DỊCH TRẦN NGUYỄN HÃN – HẢI PHÒNG CHI NHÁNH HẢI PHÒNG NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN**

#### ***3.1 Định hướng phát triển của Phòng giao dịch Trần Nguyễn Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân trong 5 năm tới (2020-2025) và cơ sở của giải pháp nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn***

\* Định hướng phát triển của Phòng giao dịch Trần Nguyễn Hãn – Hải phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân trong thời gian tới được xác định căn cứ vào định hướng phát triển của Ngân hàng Quốc Dân Việt Nam, chi nhánh Quốc Dân Hải Phòng và tình hình thực tế trong hoạt động của Phòng giao dịch.

Nội dung định hướng phát triển của NCB – TNH giai đoạn 2020-2025 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 trong những năm tiếp theo Phòng giao dịch sẽ tăng thêm lượng vốn huy động lên nhiều và 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. Tiếp tục tìm kiếm nguồn vốn hoạt động có chi phí thấp, ổn định.

- Ba là, tiếp tục đẩy mạnh huy động vốn từ tổ chức kinh tế đặc biệt là các doanh nghiệp mạnh 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 doanh nghiệp để phục vụ tốt cho công tác huy động vốn.

- Bốn là, thực hiện nghiệp vụ Ngân hàng doanh nghiệp vì trong thực tế đối tượng khách hàng chủ yếu của Phòng giao dịch là dân cư và các doanh nghiệp vừa và nhỏ do vậy Phòng giao dịch cần đẩy mạnh cho vay các doanh nghiệp lớn và 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 Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn***

Xuất phát từ việc phân tích hoạt động và kết quả huy động vốn của Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân trong một số năm ở trên, Em xin mạnh dạn đưa ra một số đề xuất nhỏ nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn cho Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn như sau:

### 3.2.1 Thực hiện tốt công tác phân tích thị trường huy động vốn

Thị trường huy động vốn là một thị trường có sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng và các tổ chức tài chính khác. Trước khi phát triển và triển khai các sản phẩm huy động vốn mới, các ngân hàng đều phải tiến hành công tác phân tích thị trường huy động vốn. Phân tích thị trường huy động vốn là phân tích môi trường hoạt động của ngân hàng nhằm xác định nhu cầu của thị trường, các sản phẩm huy động vốn của các đối thủ cạnh tranh để thay đổi phương hướng hoạt động của ngân hàng cho phù hợp với sự biến đổi của thị trường. Đối với NCB - TNH là thị trường mà Phòng giao dịch cần phải phân tích kỹ để hoạt động tốt hơn. Việc phân tích thị trường vẫn luôn được NCB – TNH quan tâm thực hiện, tuy nhiên để phân tích có hiệu quả thì em xin được đề xuất hướng phân tích như sau:

- Nghiên cứu cầu thị trường: Tức là phân tích quy mô cơ cấu và sự vận động của thị trường để xác định những tiềm năng của thị trường đối với ngân hàng, từ đó có cơ sở để ra các quyết định về sản phẩm. Đây là việc nghiên cứu tập tính, thói quen, nhu cầu của khách hàng đối với những sản phẩm huy động vốn của khách hàng. Phòng giao dịch có thể tiến hành công việc này bằng cách điều tra nhu cầu của khách hàng trên địa bàn, phân loại khách hàng thành từng nhóm và đánh giá nhằm tìm ra nhóm khách hàng có triển vọng nhất đối với các loại sản phẩm huy động vốn của Phòng giao dịch. Cần phải đặc biệt chú ý tới những khách hàng truyền thống trên các mặt: sự thay đổi trong nhu cầu, sự thay đổi về số lượng khách hàng...để có cơ sở dự báo nhu cầu trong tương lai và phát triển các sản phẩm mới phù hợp.

- Nghiên cứu cung (khả năng thích ứng cầu): Đây là việc nghiên cứu khả năng cung ứng các loại sản phẩm huy động vốn của Phòng giao dịch và khả năng cung ứng của các đối thủ cạnh tranh. Trước hết về khả năng cung ứng các loại sản phẩm huy động vốn của NCB - TNH: hiện nay các sản phẩm huy động vốn của Phòng giao dịch đều là các sản phẩm của Ngân hàng NCB Việt Nam, số lượng cũng khá đa dạng, thu hút được nhiều khách hàng. Đặc biệt về huy động tiết kiệm, có hình thức huy động “ Tiết kiệm An Phú” rất hấp dẫn khách hàng

song được triển khai không thường xuyên trong năm. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh về sản phẩm huy động vốn của các ngân hàng trên địa bàn rất gay gắt. Một số ngân hàng cũng đưa ra hình thức tiết kiệm dự thưởng, tặng quà như Ngân hàng Nông nghiệp, Ngân hàng Vietcombank, Ngân Hàng BIDV( tiết kiệm ỏ trứng vàng)... để cạnh tranh lôi kéo khách hàng gửi tiền. Để có thể hấp dẫn thu hút khách hàng thường xuyên hơn nữa Phòng giao dịch cần có kế hoạch phát triển sản phẩm mới cho riêng mình dựa trên những phân tích về cầu và cung đối với các sản phẩm của phòng giao dịch, ưu thế của các ngân hàng trên địa bàn và trình lên Ngân hàng NCB Việt Nam xem xét.

### 3.2.2 Đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn bằng cách gia tăng tiện ích và tính chất

Do sản phẩm của PGD chủ yếu là các sản phẩm truyền thống chưa có đột phá mới trong sản phẩm, vì vậy chưa tạo được sự khác biệt dẫn đến chưa thu hút được lượng khách hàng lớn. Do vậy, PGD cần phải đa dạng hóa các sản phẩm để phù hợp với từng đối tượng và từng thời kỳ.

Để tăng cường thu hút vốn, NCB - TNH 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.

Các sản phẩm của ngân hàng nói riêng và các sản phẩm huy động vốn nói chung đều rất dễ bắt chước. Hiện nay, hầu như tất cả các ngân hàng trên địa bàn Hải Phòng đều có những sản phẩm huy động vốn có bản chất giống nhau như: tiền gửi thanh toán, tiền gửi kì hạn, tiết kiệm... Để có thể thu hút khách hàng, mỗi ngân hàng đều thêm vào những sản phẩm truyền thống đó những tính chất, đặc điểm, tiện ích mới nhằm tạo ra nét riêng độc đáo. Việc đa dạng hoá các sản phẩm của



NCB - TNH cũng đã và sẽ dựa trên việc làm đó. Em xin được đề xuất một số ý tưởng về các sản phẩm huy động vốn mới cho chi Phòng giao dịch 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, Phòng giao dịch cần kí hợp đồng với các công ty viễn thông. Ngoài ra cần xây dựng thêm những cây rút tiền và nộp tiền tự động...

+ Dịch vụ đầu tư tự động với những khách hàng có số dư tiền gửi giao dịch lớn. Khách hàng có thể yêu cầu ngân hàng đầu tư theo ý mình.

- 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 thoải mái lựa chọn kì hạn phù hợp với mình, Phòng giao dịch 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... 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 Phòng giao dịch. Chẳng hạn: vào những dịp kỉ niệm ngày của phụ nữ (20-10, 8-3), Phòng giao dịch 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.

Sau khi tìm và thiết kế được các sản phẩm phù hợp mong rằng PGD sẽ có những biến chuyển mới, sẽ làm tăng được hiệu quả công tác huy động vốn.

3.2.3 Cần sử dụng chính sách lãi suất linh hoạt đáp ứng với sự biến động của thị trường

Mỗi ngân hàng đều có một chiến lược kinh doanh riêng cho mình - trong đó chính sách về lãi suất là một yếu tố quan trọng. Sử dụng chính sách lãi suất hợp lý sẽ vừa đẩy mạnh thu hút ngày càng nhiều các nguồn vốn trong xã hội,

vừa kích thích các đơn vị, tổ chức kinh tế sử dụng vốn có hiệu quả trong sản xuất kinh doanh. Lãi suất là công cụ quan trọng để ngân hàng thu hút nguồn tiền gửi có trong các tầng lớp dân cư, doanh nghiệp, các tổ chức tín dụng khác. Lãi suất là yếu tố cấu thành phần lớn thu nhập và chi phí của ngân hàng vì vậy mọi biến động về lãi suất sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Do lãi suất có tầm quan trọng như vậy nên chính sách lãi suất phải được xây dựng trên cơ sở khoa học và thực tiễn, phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội trong từng thời kỳ, đặc biệt là trong hoạt động huy động vốn của chính bản thân ngân hàng. Lãi suất là yếu tố tác động mạnh mẽ nhất đến lượng vốn huy động được của ngân hàng bởi vì trong cơ cấu nguồn vốn thì tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng (lớn hơn 60%) của tổng nguồn vốn huy động tại chỗ mà mục đích của cá nhân và tổ chức khi gửi tiền theo hình thức tiết kiệm là nhằm tìm kiếm một khoản thu nhập. Mặt khác các cá nhân và tổ chức gửi tiền thanh toán vẫn mong muốn có thêm một khoản thu nhập. Do vậy lãi suất ngân hàng là yếu tố đầu tiên mà người gửi tiền quan tâm để có sự lựa chọn gửi tiền vào ngân hàng hay là đầu tư vào các tài sản khác.

Xuất phát từ tầm quan trọng của lãi suất, NCB – TNH cần có chính sách lãi suất vừa hấp dẫn người gửi tiền vừa hạn chế gia tăng lãi suất đầu ra, cụ thể như:

- + Nâng lãi suất đối với tiền gửi trung và dài hạn, hạ thấp lãi suất tiền gửi không kỳ hạn và kỳ hạn ngắn. Đảm bảo lãi suất trung bình không tăng lên đối với toàn bộ nguồn vốn huy động.

- + Có biện pháp khuyến khích khách hàng duy trì số dư tài khoản với thời gian dài hơn thời hạn gửi ban đầu. Ví dụ: người gửi tiền với kỳ hạn 6 tháng nhưng qua 3 lần kỳ hạn gộp lãi mà người gửi vẫn chưa rút tiền thì ngân hàng nên có chính sách thưởng thêm một tỷ lệ % về lãi suất tiền gửi.

- + Lãi suất được xây dựng phù hợp với từng đối tượng gửi tiền, từng khu vực dân cư và trong từng thời kỳ cụ thể. Lãi suất phải xây dựng dựa trên tình hình tăng trưởng kinh tế, tỷ lệ lạm phát, biến động tỷ giá...

- + Ngân hàng cần phải thường xuyên theo dõi tình hình biến động lãi suất trên thị trường, dự đoán xu hướng biến động, thực hiện tính toán lãi suất đầu ra,

đầu vào để đưa ra chính sách lãi suất vừa có tính cạnh tranh, vừa linh hoạt, vừa hấp dẫn nhưng cũng phải tuân theo lãi suất cơ bản của ngân hàng nhà nước quy định và trong biên độ giao động cho phép. Điều này vừa đảm bảo quyền lợi cho ngân hàng vừa đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.

#### 3.2.4 Gắn liền việc huy động vốn và sử dụng vốn có hiệu quả

Trong hoạt động ngân hàng, giữa nguồn vốn và sử dụng vốn có quan hệ thường xuyên, tác động hỗ trợ và chi phối lẫn nhau. Nguồn vốn là cơ sở, là tiền đề để ngân hàng thực hiện công tác sử dụng vốn. Về mặt kinh tế, sử dụng vốn có hiệu quả sẽ đảm bảo cho ngân hàng có khả năng trang trải cho những nguồn vốn đã huy động, tạo ra uy tín của ngân hàng đồng thời tạo cơ sở để ngân hàng áp dụng các biện pháp kinh tế trong công tác huy động vốn sau này. Hơn nữa việc sử dụng vốn có hiệu quả thúc đẩy sự phát triển trong quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng của mình, tạo cho ngân hàng ngày càng có nhiều khách hàng đến giao dịch, gửi tiền vào ngân hàng. Do đó, sử dụng vốn là căn cứ quan trọng để Ngân hàng xác định nguồn vốn cần huy động.

NCB - TNH cần đưa ra các giải pháp thích hợp cho việc huy động vốn và sử dụng vốn có hiệu quả:

+ Thường xuyên bám sát chủ trương, đường lối phát triển kinh tế xã hội, bám sát mục tiêu, biện pháp của ngành. Nắm chắc thị trường, cả thị trường hiện tại và thị trường dự báo để xây dựng chiến lược tổng thể về bề rộng của thị trường.

+ Thực hiện phương châm cho vay an toàn – hiệu quả. Kế toán cho vay phải tuân thủ nghiêm ngặt các tỷ lệ giới hạn an toàn vốn trong kinh doanh được qui định trong Luật NHNN và Luật Các TCTD bao gồm:

- Tỷ lệ đảm bảo an toàn về khả năng chi trả gồm tỷ lệ dự trữ bắt buộc, tỷ lệ đảm bảo khả năng chi trả theo qui định của NHNN.
- Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu.
- Tỷ lệ tối đa dư nợ cho vay trên vốn huy động.
- Tỷ lệ cho vay tối đa trên vốn tự có.
- Tỷ lệ chuyển hoá vốn.

- Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ. . .

+ NCB cần cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn, đảm bảo sự tương ứng về thời hạn và lãi suất cho nguồn vốn nào thì cho vay loại hình đó. Tuy nhiên, trong điều kiện có chênh lệch giữa nguồn vốn huy động và cho vay, ngân hàng có thể cân đối vốn cho vay bằng cách: nếu có nguồn vốn ngắn hạn có tính ổn định cao hoặc nguồn vốn thường xuyên luân chuyển ngân hàng có thể sử dụng để cho vay trung dài hạn, việc sử dụng tất nhiên phải chú ý đến một tỷ lệ nhất định.

### 3.2.5 Xây dựng chính sách tiếp cận và chăm sóc khách hàng hiệu quả

Khi tiến hành đa dạng hoá các sản phẩm huy động vốn, Phòng giao dịch cần phải đồng thời xây dựng chính sách tiếp cận và chăm sóc khách hàng hiệu quả. Đây là công việc có ý nghĩa quyết định tới sự thành công của các chiến lược huy động vốn, có tác dụng lâu dài đối với hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Dựa trên việc phân nhóm khách hàng, phân tích nhu cầu, đặc điểm khách hàng Phòng giao dịch có thể xây dựng một chiến lược tiếp cận khách hàng hợp lý. Khi tung ra một sản phẩm huy động vốn nào điều quan trọng nhất là phải có một chương trình tuyên truyền, quảng cáo ấn tượng để khách hàng có thể biết và tham gia. Không những chỉ quảng cáo sản phẩm trên các phương tiện thông tin đại chúng mà cần phải gửi tờ rơi đến tận tay khách hàng, để họ có thể tìm hiểu kĩ hơn về sản phẩm mới của ngân hàng. Bên cạnh đó, tại Phòng giao dịch luôn phải có một bộ phận hỗ trợ nhằm giải đáp những thắc mắc của khách hàng về sản phẩm, truyền đạt sâu hơn những thông tin về sản phẩm để kích thích nhu cầu của khách hàng. Việc chăm sóc khách hàng sau khi cung cấp sản phẩm cũng rất quan trọng. Nó sẽ làm cho khách hàng có ấn tượng tốt về sự chu đáo và chuyên nghiệp của Phòng giao dịch, góp phần tạo ra một lượng khách hàng truyền thống đông đảo cho Phòng giao dịch trong tương lai. Tuy nhiên công việc này chưa được chú ý đúng mức không chỉ ở NCB – TNH mà còn ở rất nhiều ngân hàng tại Việt Nam. Nguyên nhân có thể do họ chưa ý thức được tầm quan trọng của việc làm này trong hoạt động Marketing ngân hàng và một phần do

lượng khách hàng của ngân hàng quá đông. Em xin được nêu vài gợi ý nhỏ cho việc chăm sóc khách hàng cho Phòng giao dịch:

- Cuối mỗi đợt trả lãi và gốc cho mỗi khách hàng, Phòng giao dịch nên có thư (thư điện tử) cảm ơn tới khách hàng. Vào dịp lễ Tết, kỷ niệm ngày thành lập chi nhánh nên gửi thiệp hoa chúc mừng tới những khách hàng truyền thống, những khách hàng có lượng tiền gửi lớn... Những việc làm này tuy nhỏ nhưng lại có tác dụng rất lớn trong việc giữ chân khách hàng.

- “Khách hàng giới thiệu khách hàng” và “Khách hàng là người trả lương cho nhân viên ngân hàng” – là các phương châm mà NCB cần hướng tới và thực hiện.

- Ngân hàng cần nắm được những đặc điểm và thông tin liên quan đến khách hàng để giúp cho việc chăm sóc khách hàng phù hợp hơn.

- Mỗi khi triển khai đợt huy động vốn mới, sản phẩm mới... Phòng giao dịch nên có sự tuyên truyền rộng rãi không chỉ ở trụ sở phòng giao dịch mà còn nên đăng báo, hoặc phát tờ rơi tới tay khách hàng. Bên cạnh đó việc điều tra thăm dò ý kiến của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ mới cũng là điều rất nên làm (có thể phát bảng câu hỏi đến tận tay khách hàng tại quầy giao dịch để khách hàng điền vào).

- Huy động vốn bằng “Tiết kiệm dự thưởng”. Ngoài những đợt triển khai vẫn có thể tặng quà khách hàng cá nhân, tổ chức tùy theo lượng tiền gửi.

Những việc làm này thể hiện sự quan tâm của ngân hàng đối với khách hàng của mình. Để làm được những việc này Phòng giao dịch nên đẩy mạnh hoạt động của bộ phận marketing hơn nữa. Cần phải xây dựng văn hoá Ngân hàng chuẩn mực và thân thiện để khách hàng xem: “Ngân hàng luôn là người bạn đồng hành của khách hàng”.

### 3.2.6 Quản lý nguồn vốn theo đúng phương pháp, mục tiêu

Để huy động vốn hiệu quả, Phòng giao dịch cũng cần có phương pháp quản lý nguồn vốn hợp lý. Cụ thể là quản lý nguồn vốn trên các mặt: Cơ cấu nguồn vốn mỗi thời kì và mối quan hệ của các thành phần, chi phí huy động vốn, tính thanh khoản của các khoản nợ.

- Quản lý quy mô, cơ cấu nguồn vốn của Phòng giao dịch bao gồm các nội dung sau:

+ Thống kê đầy đủ, kịp thời những thay đổi về các loại nguồn, tốc độ quay vòng của mỗi loại, so sánh tốc độ tăng trưởng các nguồn qua mỗi năm để thấy được những thay đổi, từ đó tìm ra nguyên nhân để có những điều chỉnh kịp thời.

+ Phân tích kỹ lưỡng những nhân tố gắn liền với thay đổi đó.

+ Lập kế hoạch nguồn cho từng giai đoạn phù hợp với yêu cầu và mục tiêu sử dụng nguồn.

- Quản lý chi phí huy động vốn: bao gồm quản lý lãi suất huy động vốn và chi phí huy động vốn phi lãi suất. Quản lý lãi suất huy động vốn là xác định lãi suất chi trả phù hợp cho mỗi loại nguồn, đồng thời xác định khả năng chi trả lãi của chi nhánh cho khách hàng trong mối quan hệ với lãi thu được từ hoạt động cho vay. Bên cạnh đó, cần xác định chi phí phi lãi suất cần thiết mỗi khi triển khai kế hoạch huy động vốn, làm thế nào để sử dụng chi phí này có hiệu quả mà vẫn tiết kiệm được cho ngân hàng.

- Quản lý tính thanh khoản của các khoản nợ (vốn huy động): Đây là việc xác định kì hạn của nguồn phù hợp với yêu cầu về kì hạn sử dụng đồng thời tạo sự ổn định của nguồn. Phòng giao dịch nên nghiên cứu phát triển các sản phẩm có kì hạn mới, các sản phẩm dễ chuyển đổi kì hạn thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

### 3.2.7 Đào tạo nâng cao trình độ và nghiệp vụ của cán bộ

Yếu tố con người luôn là yếu tố quan trọng nhất trong suốt quá trình hoạt động của Ngân hàng. Bởi tất cả các chiến lược huy động vốn, các biện pháp nâng cao sức huy động vốn có thành công đều phụ thuộc lớn vào khả năng, trình độ của con người. Đào tạo nâng cao trình độ và nghiệp vụ là một công việc nên làm thường xuyên vì có tác dụng vừa phát triển trình độ nghiệp vụ vừa nâng cao khả năng sáng tạo của nhân viên để thích ứng tốt với những điều kiện mới. Trong quá trình đào tạo nên chú ý đến hai vấn đề sau:

- Nâng cao kỹ năng nghiệp vụ cho các giao dịch viên: Vai trò của các giao dịch viên là rất quan trọng, là hình ảnh và sự đánh giá của khách hàng về Phòng

giao dịch. Do đó cần nâng cao hơn nữa ý thức tác phong nghiệp vụ giao tiếp của đội ngũ giao dịch viên bằng việc đào tạo nghiệp vụ: Thuê các chuyên gia về Marketing, tiếp xúc khách hàng, đào tạo các kỹ năng xử lý tình huống. Bên cạnh đó cần có chế độ khen thưởng nhân viên giao dịch hợp lý để khuyến khích tinh thần làm việc của họ.

- Cử cán bộ nguồn vốn đi học thêm các khoá ngắn hoặc dài hạn về huy động vốn, marketing... để họ có thêm những kiến thức mới và cập nhật thông tin về các sản phẩm và phương pháp huy động vốn mới của các ngân hàng trên thế giới để từ đó xây dựng được những chính sách huy động vốn hiệu quả hơn.

- Ban giám đốc nên có những buổi “Training” và trao đổi với nhân viên bộ phận kế toán. Trong những buổi Training đó đào tạo cho các nhân viên kế toán các kỹ năng về giao tiếp, nói chuyện, đàm phán, thuyết phục... với khách hàng. Thông qua những buổi như vậy Ban giám đốc có thể nâng cao được ý thức của giao dịch viên nói riêng và tất cả cán bộ nhân viên của Phòng giao dịch để họ hiểu rằng: “Khi tiền về ngân hàng cũng như tiền về nhà mình và khi tiền ra khỏi ngân hàng cũng như tiền ra khỏi nhà mình”.

### 3.2.8 Mở rộng việc sử dụng tài khoản cá nhân

Hoạt động huy động vốn của các ngân hàng thương mại tại Việt Nam chủ yếu chỉ dựa vào hai công cụ chủ yếu là tài khoản tiết kiệm và ngân phiếu. Nhưng do có rất nhiều ngân hàng với các hình thức khác nhau cộng với sự có mặt của các tổ chức tài chính phi ngân hàng tham gia vào thị trường làm cho cạnh tranh trở nên gay gắt và sự cạnh tranh đó đã bộc lộ những mặt tiêu cực. Trong tình hình đó tài khoản cá nhân và những dịch vụ kèm theo nó với dịch vụ có từ trước tạo nên sự kết hợp tuyệt vời giúp ngân hàng thoát khỏi phạm vi cạnh tranh nhỏ hẹp, thu hút khách hàng về phía mình. Tài khoản cá nhân là cơ sở giúp ngân hàng thực hiện thành công đa dạng hóa, dịch vụ ngân hàng.

Tài khoản cá nhân tạo tiền đề cho việc mở rộng hoạt động thanh toán qua ngân hàng. Từ hoạt động này ngân hàng sẽ thu được phí và thay đổi cơ cấu doanh thu của mình: giảm tỷ trọng thu từ hoạt động tín dụng, tăng nguồn thu từ hoạt động cung cấp dịch vụ nhằm. Dần dần đưa ngân hàng đạt thu nhập từ hoạt

động dịch vụ ngân hàng chiếm không dưới 30% tổng thu nhập của ngân hàng, đạt tiêu chuẩn ngân hàng tiên tiến theo tiêu chí của ngân hàng thế giới.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, việc đa dạng hình thức huy động vốn là cần thiết, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng trong giao dịch kinh tế, vừa giúp ngân hàng huy động được nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội. Ngân hàng cần mở rộng quảng cáo việc sử dụng tài khoản cá nhân để khách hàng hiểu được lợi ích của việc sử dụng tài khoản này. Có như vậy mới thu hút được nhiều khách hàng sử dụng tài khoản cá nhân. Mang lại lợi ích không nhỏ cho công tác huy động vốn của ngân hàng. Việc mở rộng và phát triển tài khoản cá nhân giúp cho ngân hàng huy động được một nguồn vốn rẻ nhất mà ngân hàng có thể có được, sử dụng thực hiện cho vay và đầu tư kiếm lời.



## KẾT LUẬN

Vốn là một trong những yếu tố rất quan trọng, là tiền đề cho sự tăng trưởng kinh tế. Vốn cho đầu tư phát triển có thể được tạo thành từ nhiều nguồn khác nhau và huy động vốn qua kênh ngân hàng vẫn là phổ biến và hiệu quả nhất. Nhu cầu vốn đầu tư ngày càng tăng của nền kinh tế cũng tương đương với việc huy động vốn của các Ngân hàng thương mại phải được tăng cường, mở rộng cho phù hợp. Mặt khác việc tăng cường huy động và sử dụng vốn hợp lý cũng giúp cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng được an toàn, hiệu quả hơn.

Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân có nhiều điểm mạnh như nguồn vốn của ngân hàng tăng trưởng nhanh và bền vững, hình thức huy động đa dạng hơn, tỷ trọng tiền gửi từ dân cư cao,... bên cạnh đó có không ít những hạn chế như cơ cấu vốn của Phòng giao dịch vẫn chưa hợp lý. Tỷ lệ vốn huy động từ tổ chức kinh tế thấp hơn nhiều so với tỷ lệ vốn huy động từ dân cư.

Trên cơ sở vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, những lý thuyết được học trong chương trình đào tạo bậc đại học – Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng vào điều kiện thực tế ở Phòng giao dịch Trần Nguyên Hãn – Hải Phòng Chi nhánh Hải Phòng Ngân hàng TMCP Quốc Dân, Khóa luận đã thực hiện được các nội dung sau đây:

- Phân tích làm rõ nội dung cơ bản về công tác huy động vốn của NHTM trong nền kinh tế thị trường.
- Đánh giá thực trạng tình hình huy động vốn, tìm ra những ưu điểm, tồn tại và nguyên nhân của những tồn tại đó trong công tác huy động vốn tại NCB - TNH.
- Đưa ra một số giải pháp nhằm tăng cường hoạt động huy động vốn tại Phòng giao dịch NCB – TNH đáp ứng được nhu cầu vay vốn của những năm tới mà không cần luân chuyển vốn như 3 năm qua nữa (dù huy động và cho vay qua 3 năm vừa qua tương đối ổn định nhưng cho vay vẫn nhỉnh hơn nên vẫn cần luân chuyển vốn).

Do thời gian thực tập cũng như trình độ bản thân còn hạn chế nên chuyên đề không tránh khỏi những khiếm khuyết về nội dung cũng như chưa hoàn chỉnh

về mặt hình thức. Em mong nhận được sự nhận xét, đánh giá, góp ý của các thầy cô, ban Lãnh đạo PGD để đề tài này được hoàn thiện hơn.

*Em xin chân thành cảm ơn!*

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng TMCP Quốc Dân - Chi nhánh Hải Phòng (2019), *Đánh giá báo cáo thường niên giai đoạn 2017 - 2019*, Hải Phòng.
2. <https://www.ncb-bank.vn>
3. Phan Thị Thu Hà (2012), *Quản trị Ngân hàng thương mại*, NXB Giao thông vận tải.
4. Nguyễn Minh Kiều (2009), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Thống Kê.
5. Nguyễn Thị Mùi (2008), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Thống Kê.
6. Lê Văn Tề (2004), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Thống Kê.