

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



ISO 9001:2008

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Sinh viên : Đào Thị Mơ
Giảng viên hướng dẫn : ThS. Hoàng Thị Hồng Lan

HẢI PHÒNG - 2013

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

**GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG
VỐN TẠI SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG THƯƠNG
MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH HÀ NỘI**

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

Sinh viên : Đào Thị Mơ

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Hoàng Thị Hồng Lan

HẢI PHÒNG - 2013

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Đào Thị Mơ

Mã SV: 1354040101

Lớp: QT1302T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp tăng cường công tác huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội

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 thuyết về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại.
 - Phân tích thực trạng huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.
 - Đề xuất giải pháp nhằm tăng cường công tác huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Báo cáo tài chính của Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.
 - Một số tài liệu khác liên quan đến Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.
 - Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam 31 - 33 Ngô Quyền Hà Nội.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Hoàng Thị Hồng Lan

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

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

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp tăng cường công tác huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 25 tháng 03 năm 2013

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 29 tháng 06 năm 2013

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2013

Hiệu trưởng

GS.TS.NGŨT Trần Hữu Nghị

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

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

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

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

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

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

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2013

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

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

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

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

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

- Tập thể nhân viên Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội đã tận tình hướng dẫn các nghiệp vụ và cung cấp những tài liệu cần thiết để em tìm hiểu.

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

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

Hải Phòng, tháng 06 năm 2013.

Sinh viên thực hiện

Đào Thị Mơ

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
<i>Phần 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.</i>	4
1.1. NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ VAI TRÒ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI ĐỐI VỚI SỰ PHÁT TRIỂN CỦA NỀN KINH TẾ.	4
1.1.1 Khái niệm.	4
1.1.2. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại.	8
1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.	12
1.2.1. Khái niệm về vốn huy động của Ngân hàng thương mại.	12
1.2.2. Vai trò của hoạt động huy động vốn.	13
1.2.3. Các hình thức huy động vốn của Ngân hàng thương mại.	15
1.2.4. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại.	22
1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại.	23
<i>Phần 2: THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI TRONG GIAI ĐOẠN 2010 - 2012.</i>	32
2.1. TỔNG QUAN VỀ SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI.	32
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.	32
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.	34
2.1.3. Kết quả kinh doanh Vietcombank Hà Nội trong giai đoạn 2010 - 2012.	40
2.2. TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG VỐN TẠI SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI GIAI ĐOẠN 2010 - 2012.	46

2.2.1. Theo quy mô vốn huy động.	46
2.2.2. Cơ cấu vốn huy động.	48
2.2.3. Đánh giá chung hoạt động huy động vốn.	60
<i>Phần 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI.</i>	65
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI GIAI ĐOẠN 2010 – 2015.....	65
3.1.1. Định hướng chung:.....	66
3.1.2. Định hướng huy động vốn.	68
3.2. Một số giải pháp nhằm tăng cường hoạt động huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.....	69
3.2.1. Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn có kỳ hạn.	70
3.2.2. Giải pháp thu hút khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp.....	73
3.2.3. Một số giải pháp khác.	74
3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.	81
3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ.....	81
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.	83
3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam.	84
KẾT LUẬN.....	85
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	86

LỜI MỞ ĐẦU

Nước ta đang tiến hành công nghiệp hóa, hiện đại hóa, xây dựng nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa trong xu hướng hội nhập kinh tế khu vực và toàn cầu. Vấn đề đang trở thành một vấn đề cấp thiết cho quá trình tăng trưởng và phát triển nền kinh tế đất nước. Tuy nhiên để huy động được khối lượng vốn lớn từ nền kinh tế trong nước là một thách thức lớn đối với nền kinh tế Việt Nam nói chung và đối với hệ thống Ngân hàng thương mại nói riêng. Nhận thấy công tác huy động vốn luôn giữ vị trí rất quan trọng đối với hệ thống Ngân hàng thương mại trong việc đáp ứng vốn cho đầu tư phát triển kinh tế, góp phần thực hiện chủ trương đường lối của Đảng và Nhà nước. Hơn nữa trong thời gian gần đây việc huy động vốn của Ngân hàng đang gặp phải rất nhiều khó khăn do tình trạng khan hiếm vốn, do vậy đây là một vấn đề đang được các Ngân hàng rất quan tâm.

Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động huy động vốn, và với những kiến thức đã được học ở trường, cùng với những kiến thức thu nhận được trong thời gian thực tập, tìm hiểu tình hình thực tế tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam vừa qua, em đã mạnh dạn chọn đề tài: "*Giải pháp tăng cường công tác huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội*".
Làm chuyên đề tốt nghiệp.

Đề tài đã hệ thống hóa những vấn đề lý thuyết cơ bản về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng cùng với việc phân tích thực trạng công tác huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội trong những năm gần đây. Qua đó thấy được những thành tựu, hạn chế và nguyên nhân để trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường công tác huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.

Ngoài phần mở đầu và phần kết luận, kết cấu bài luận văn gồm 3 phần:

Phần 1: Những vấn đề cơ bản về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại.

Phần 2: Thực trạng huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.

Phần 3: Một số giải pháp nhằm tăng cường công tác huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.

Đây là một vấn đề phức tạp, đòi hỏi phải có quá trình nghiên cứu ở cả tầm vi mô và vĩ mô. Nhưng do thời gian nghiên cứu và tìm hiểu cả về lý luận và thực tiễn, cùng với trình độ hiểu biết còn hạn chế. Do vậy, chuyên đề còn nhiều điểm chưa đề cập đến và còn những thiếu sót nhất định nên em rất mong được sự đóng góp và chỉ bảo của các thầy cô và các bạn đọc. Em xin chân thành cảm ơn Thạc sĩ Hoàng Thị Hồng Lan đã tận tình chỉ bảo và các cô chú, anh chị đang công tác tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội đã giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Phần 1:

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

**1.1. NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ VAI TRÒ CỦA NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI ĐỐI VỚI SỰ PHÁT TRIỂN CỦA NỀN KINH TẾ.**

1.1.1 Khái niệm.

1.1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại.

Ngân hàng thương mại ra đời và phát triển gắn liền với các hoạt động sản xuất kinh doanh của nhân dân và nền kinh tế. Trong các nước phát triển hầu như không có một công dân nào là không có quan hệ giao dịch với một Ngân hàng thương mại nhất định nào đó. Ngân hàng thương mại được coi như là một định chế tài chính quen thuộc trong đời sống kinh tế. Khi nền kinh tế càng phát triển thì hoạt động dịch vụ của Ngân hàng càng đi sâu vào tận cùng những ngõ ngách của nền kinh tế và đời sống con người. Mọi công dân đều chịu tác động từ các hoạt động của Ngân hàng, dù họ chỉ là khách hàng gửi tiền, một người vay hay đơn giản là người đang làm việc cho một doanh nghiệp có vay vốn và sử dụng các dịch vụ Ngân hàng.

Ngân hàng thương mại là một sản phẩm độc đáo của nền sản xuất hàng hóa trong kinh tế thị trường, một tổ chức có tầm quan trọng đặc biệt trong nền kinh tế. Bản chất, chức năng, các hoạt động nghiệp vụ của các Ngân hàng hầu như là giống nhau song quan niệm về Ngân hàng lại không đồng nhất giữa các nước trên thế giới. Để đưa ra được một khái niệm chính xác và tổng quát nhất về Ngân hàng thương mại, người ta thường phải dựa vào tính chất và mục đích hoạt động của nó trên thị trường tài chính, và đôi khi còn kết hợp tính chất, mục đích và đối tượng hoạt động. Ví dụ: Theo Luật Ngân hàng của Pháp, năm 1941 định nghĩa: “Ngân hàng là những xí nghiệp hay cơ sở nào hành nghề thường xuyên nhận của công chúng dưới hình thức ký thác hay

hình thức khác số tiền mà họ dùng cho chính họ vào các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ tài chính”. Hay theo Luật Ngân hàng của Ấn Độ năm 1959 đã nêu: “Ngân hàng là cơ sở nhận các khoản tiền ký thác để cho vay hay tài trợ, đầu tư”...

Như vậy, mặc dù có nhiều cách thể hiện khác nhau về định nghĩa Ngân hàng thương mại, nó tùy thuộc vào tập quán pháp luật của từng quốc gia, từng vùng lãnh thổ nhưng khi đi sâu vào phân tích, khai thác nội dung của từng định nghĩa đó, người ta dễ dàng nhận thấy rằng: Tất cả các Ngân hàng thương mại đều có chung một tính chất đó là việc nhận tiền ký thác – tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn, để sử dụng vào các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu và các dịch vụ kinh doanh khác của chính Ngân hàng.

Căn cứ theo điều 20 Luật các Tổ chức tín dụng ban hành 02/1997/QH 10 do Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 22 tháng 12 năm 1997 có nêu:

“ Ngân hàng thương mại là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động Ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan”. Trong đó “ Hoạt động Ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ Ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận gửi, sử dụng tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán”.

Các loại hình của Ngân hàng thương mại bao gồm:

- Ngân hàng thương mại quốc doanh.
- Ngân hàng thương mại cổ phần.
- Chi nhánh Ngân hàng thương mại nước ngoài.
- Ngân hàng liên doanh.

Quá trình phát triển của Ngân hàng thương mại gắn liền với quá trình phát triển của thị trường tài chính thông qua các giai đoạn từ thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp. Khi mới ra đời, tổ chức và nghiệp vụ hoạt động rất đơn giản nhưng càng về sau, theo đà phát triển của kinh tế hàng hóa, tổ chức cũng như nghiệp vụ của các Ngân hàng càng phát triển và hoàn thiện hơn.

Ngày nay, các Ngân hàng thương mại có xu hướng phát triển với quy mô ngày càng mở rộng cùng nhiều loại hình dịch vụ huy động tối đa các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội để đầu tư cho vay. Sự phát triển của các Ngân hàng không còn nằm trong phạm vi quốc gia mà mang tính chất toàn cầu. Bên cạnh đó việc áp dụng công nghệ thông tin và hệ thống trang thiết bị hiện đại càng làm cho hoạt động Ngân hàng trở nên hoàn thiện.

Hệ thống Ngân hàng thương mại Việt Nam từ khi ra đời cho tới nay đã dần khẳng định được vai trò quan trọng trong nền kinh tế nói chung và trong việc thực thi chính sách tài chính – tiền tệ nói riêng. Với chức năng nhận tiền gửi để cho vay đối với nền kinh tế, với vai trò trung gian tài chính trong hoạt động của mình, Ngân hàng thương mại phải tuân theo sự quản lý của Nhà nước mà trực tiếp là sự quản lý của Ngân hàng Trung ương. Chính dưới sự quản lý này, hệ thống Ngân hàng thương mại đã thực hiện được chức năng của mình đối với nền kinh tế.

1.1.1.2. Vai trò của Ngân hàng thương mại đối với sự phát triển của nền kinh tế.

Trong nền kinh tế thị trường, nền kinh tế đã đạt đến trình độ cao của kinh tế hàng hóa, Ngân hàng đóng vai trò quan trọng, nó là hệ thống thần kinh, hệ thống tuần hoàn của toàn bộ nền kinh tế quốc dân. Nền kinh tế chỉ có thể cất cánh, phát triển với tốc độ cao nếu có một hệ thống Ngân hàng vững mạnh. Ngân hàng và nền kinh tế có mối quan hệ hữu cơ lẫn nhau. Do đó, vai trò của Ngân hàng thương mại được thể hiện ở một số mặt sau:

*** *Ngân hàng thương mại là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế.***

Khi nhắc tới vai trò của Ngân hàng thương mại 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.

Với không ít những rủi ro có thể xảy ra đối với thị trường tài chính như sự không khớp nhịp giữa cung vốn và cầu vốn trên thị trường, rủi ro mất khả năng thanh toán,... đã làm ảnh hưởng tới tính liên tục của thị trường tài chính. Ngân hàng thương mại với tư cách là một chủ thể khác phục được những nhược điểm trên. Là một kênh phân phối vốn có hiệu quả, Ngân hàng thương mại đã tạo điều kiện cho các doanh nghiệp có khả năng mở rộng sản xuất kinh doanh cải tiến quy 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, Ngân hàng thương mại đã trở thành một trong những điểm khởi đầu cho sự phát triển kinh tế của mỗi quốc gia.

**** Ngân hàng thương mại là cầu nối giữa các doanh nghiệp với thị trường.***

Để có thể tiếp cận 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 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 tài trợ cho hoạt động của mình. Nguồn vốn tín dụng của Ngân hàng thương mại 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 gắn nhau hơn cả về không gian và thời gian.

**** Ngân hàng thương mại là công cụ để Nhà nước điều tiết vĩ mô nền kinh tế.***

Nếu Ngân hàng Nhà nước 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 Ngân hàng thương mại 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 Ngân hàng thương mại 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 Nhà nước, giúp Ngân hàng Nhà nước 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.

*** Ngân hàng thương mại là cầu nối nền tài chính quốc gia với nền tài chính quốc tế.**

Trên thế giới, trong thời đại ngày nay mỗi quốc gia độc lập thường xuyên tiến hành những mối quan hệ đa dạng và phức tạp trên nhiều lĩnh vực: kinh tế, chính trị, xã hội, ngoại giao, văn hóa, khoa học kỹ thuật,... trong đó quan hệ kinh tế thường chiếm vị trí quan trọng. Áp lực cạnh tranh buộc nền kinh tế của mỗi quốc gia khi mở cửa hội nhập phải có tiềm lực lớn mạnh và toàn diện về mọi mặt mà quan trọng nhất là tài chính. Nhưng làm thế nào để có thể hòa nhập nền kinh tế của quốc gia với phần còn lại của thế giới? Câu hỏi này sẽ được giải đáp thông qua vai trò của hệ thống Ngân hàng thương mại với hàng loạt các nghiệp vụ không ngừng được hoàn thiện và phát triển: Thanh toán quốc tế, Kinh doanh ngoại hối, Ủy thác đầu tư,... Hệ thống Ngân hàng thương mại trong nước đã điều tiết tài chính trong nước phù hợp với sự vận động của nền tài chính quốc tế, đưa nền tài chính trong nước bắt kịp với nền tài chính quốc tế.

1.1.2. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại.

1.1.2.1. Nghiệp vụ huy động vốn.

Nghiệp vụ này phản ánh quá trình hình thành vốn cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại, cụ thể bao gồm các nghiệp vụ sau:

*** Nghiệp vụ tiền gửi:**

Đây là nghiệp vụ phản ánh hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại dưới dạng nhận các khoản tiền gửi của doanh nghiệp vào Ngân hàng để thanh toán nhằm mục đích an toàn hay hưởng lãi. Đồng thời Ngân

hàng còn huy động các khoản tiền nhàn rỗi trong dân cư gửi vào Ngân hàng với mục đích hưởng lãi. Bao gồm:

+ Tiền gửi thanh toán: Là khoản tiền tạm thời nhàn rỗi của tổ chức kinh tế và cá nhân trong quá trình kinh doanh của mình gửi vào Ngân hàng để chủ động thanh toán hoặc sinh lời. Tùy theo tính chất nhàn rỗi của các nguồn vốn các tổ chức, cá nhân có thể gửi không kỳ hạn hoặc có kỳ hạn vào Ngân hàng. Ngân hàng có thể sử dụng nguồn vốn này vào cho vay các thành phần kinh tế.

+ Tiền gửi tiết kiệm: Đây là hình thức huy động vốn truyền thống của Ngân hàng thương mại. Tiền gửi tiết kiệm là khoản để dành hoặc tạm thời nhàn rỗi của dân cư gửi vào Ngân hàng với mục đích hưởng lãi theo định kỳ hoặc tiết kiệm chi tiêu cho tương lai. Đây là nguồn vốn quan trọng có tính chất ổn định cao và có quy mô lớn trong tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng thương mại. Khách hàng có thể gửi tiết kiệm không kỳ hạn hoặc có kỳ hạn tùy theo nhu cầu sử dụng.

*** *Nghiệp vụ phát hành giấy tờ có giá:***

Nghiệp vụ này được thực hiện mang tính chất chất thời vụ, nó phát sinh khi có nhu cầu về vốn cần thiết cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, nhằm thu hút các khoản vốn trung và dài hạn để đầu tư vào nền kinh tế. Do huy động có thời hạn nên nguồn vốn này tăng cường tính ổn định vốn trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại. Bao gồm: Kỳ phiếu Ngân hàng, Trái phiếu Ngân hàng, Chứng chỉ tiền gửi.

*** *Nghiệp vụ đi vay:***

Nghiệp vụ đi vay được Ngân hàng thương mại sử dụng thường xuyên nhằm mục đích tạo vốn kinh doanh cho mình bằng việc vay các tổ chức tín dụng trên thị trường tiền tệ và vay Ngân hàng Nhà nước dưới các hình thức tái chiết khấu hay vay có đảm bảo... Trong đó các khoản vay từ Ngân hàng Nhà nước chủ yếu nhằm tạo sự cân đối trong điều hành vốn của bản thân Ngân hàng thương mại khi mà nó không tự cân đối được nguồn vốn trên cơ sở khai thác tại chỗ.

*** Nghiệp vụ huy động vốn khác:**

Ngoài ba nghiệp vụ huy động vốn cơ bản trên, Ngân hàng thương mại còn có thể tạo vốn kinh doanh cho mình thông qua việc nhận làm đại lý hay ủy thác vốn cho các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước. Đây là khoản vốn huy động không thường xuyên của Ngân hàng thương mại, thường để nhận được khoản vốn này đòi hỏi các Ngân hàng phải lập ra các dự án cho từng đối tượng hoặc nhóm đối tượng phù hợp với đối tượng các khoản vay.

*** Nghiệp vụ huy động từ nguồn vốn tự có của Ngân hàng thương mại:**

Đây là vốn thuộc quyền sở hữu của Ngân hàng thương mại. Lượng vốn này chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn của Ngân hàng, song lại là điều kiện pháp lý bắt buộc khi bắt đầu thành lập Ngân hàng. Do tính chất thường xuyên ổn định, Ngân hàng có thể sử dụng nó vào các mục đích khác nhau như trang bị cơ sở vật chất, nhà xưởng, mua sắm tài sản cố định phục vụ cho bản thân Ngân hàng, cho vay, đặc biệt là tham gia đầu tư góp vốn liên doanh. Trong thực tế khoản vốn này không ngừng được tăng lên từ kết quả hoạt động kinh doanh của bản thân Ngân hàng mang lại.

1.1.2.2. Nghiệp vụ sử dụng vốn.

Đây là nghiệp vụ phản ánh quá trình sử dụng vốn của Ngân hàng thương mại vào các mục đích khác nhau nhằm đảm bảo an toàn kinh doanh cũng như tìm kiếm lợi nhuận. Nghiệp vụ tài sản có bao gồm các nghiệp vụ cụ thể sau:

*** Nghiệp vụ ngân quỹ:**

Nghiệp vụ này phản ánh các khoản vốn của Ngân hàng thương mại được dùng vào với mục đích nhằm đảm bảo an toàn về khả năng thanh toán hiện thời cũng như khả năng thanh toán nhanh của Ngân hàng thương mại và thực hiện quy định về dự trữ bắt buộc do Ngân hàng Nhà nước đề ra. Nghiệp vụ ngân quỹ bao gồm:

- Tiền mặt tại quỹ.
- Tiền gửi ở Ngân hàng khác.

- Tiền gửi ở Ngân hàng Nhà nước.

Mặc dù dự trữ của Ngân hàng không tạo nên lợi nhuận cho Ngân hàng nhưng nó đảm bảo an toàn trong thanh toán và các nghiệp vụ tài chính khác cho Ngân hàng. Vì thế nó hạn chế rủi ro thanh khoản, nâng cao uy tín cho Ngân hàng tạo nền tảng vững chắc cho khả năng sinh lời của Ngân hàng. Trong hoạt động kinh doanh Ngân hàng uy tín sẽ quyết định Ngân hàng đó có tồn tại được hay không vì thế nếu Ngân hàng không duy trì đủ lượng tiền mặt để đáp ứng nhu cầu thanh toán của khách hàng thì uy tín của Ngân hàng sẽ bị giảm sút trầm trọng. Nhưng duy trì một lượng tiền mặt bao nhiêu là đủ thì lại là điều không đơn giản. Nếu dự trữ dư thừa thì sẽ ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của Ngân hàng khi có nhu cầu. Do vậy, mức dự trữ phù hợp sẽ phụ thuộc vào quy mô, nhu cầu thanh toán và tính thời vụ của các khoản thu chi tiền mặt.

*** Nghiệp vụ cho vay:**

Nghiệp vụ cho vay là nghiệp vụ cung ứng vốn của Ngân hàng trực tiếp cho các nhu cầu sản xuất, tiêu dùng trên cơ sở thỏa mãn các điều kiện vay vốn của Ngân hàng. Đây là nghiệp vụ cơ bản trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại, bởi một mặt thông qua nghiệp vụ tín dụng Ngân hàng cung ứng một lượng vốn lớn cho nền kinh tế để đáp ứng yêu cầu sản xuất, tăng trưởng kinh tế; mặt khác là nghiệp vụ sinh lời lớn nhất của các Ngân hàng thương mại do đó các Ngân hàng thương mại đã tìm kiếm mọi cách huy động nguồn vốn để cho vay. Vì vậy, quy mô của các khoản cho vay chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng tài sản có của Ngân hàng thương mại và cũng chứa đựng rủi ro rất cao cho nên các Ngân hàng luôn xem xét kỹ lưỡng tới từng món vay và từng đối tượng cho vay để đảm bảo an toàn cho khoản vay. Nghiệp vụ cho vay của Ngân hàng thương mại có thể được phân loại theo nhiều tiêu thức khác nhau. Thông thường, người ta thường phân loại theo tiêu thức thời gian gồm:

- Cho vay ngắn hạn: là loại hình cho vay có thời hạn dưới 12 tháng.

- Cho vay trung hạn: là loại hình cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm.

- Cho vay dài hạn: là loại hình cho vay có thời hạn trên 5 năm.

*** Nghiệp vụ đầu tư:**

Nghiệp vụ đầu tư là nghiệp vụ sinh lời của Ngân hàng thương mại, ở nghiệp vụ này Ngân hàng thương mại đầu tư vào chứng khoán và góp vốn, mua cổ phần của các tổ chức tín dụng và các tổ chức kinh tế với mục đích kiếm lời, phân tán rủi ro qua việc đa dạng hóa các hoạt động kinh doanh. Đầu tư vào chứng khoán là hình thức phổ biến trong nghiệp vụ tài sản có của các Ngân hàng thương mại và các tổ chức tín dụng. Ngân hàng có thể đầu tư vào chứng khoán Chính phủ, trái phiếu công ty để thu lợi tức đầu tư, do đó mang lại thu nhập cho Ngân hàng. Nghiệp vụ này cũng nâng cao khả năng thanh toán, bảo tồn ngân quỹ.

1.1.2.3. Nghiệp vụ trung gian khác.

- Dịch vụ trong thanh toán: Có thể nói Ngân hàng là thủ quỹ của nền kinh tế. Các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế sẽ không phải mất thời gian sau khi mua hoặc bán hàng hóa và dịch vụ bởi việc thanh toán sẽ được Ngân hàng thực hiện một cách nhanh chóng và chính xác.

- Dịch vụ tư vấn, môi giới: Ngân hàng đứng ra làm trung gian mua bán chứng khoán, tư vấn cho người đầu tư mua bán chứng khoán, bất động sản,...

- Các dịch vụ khác: Ngân hàng thương mại thực hiện các hoạt động kinh doanh như: kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc và kim khí, đá quý; thực hiện các nghiệp vụ ủy thác và đại lý. Ngoài ra, Ngân hàng đứng ra quản lý hộ tài sản; giữ hộ vàng, tiền, cho thuê két sắt, bảo mật,...

1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1.2.1. Khái niệm về vốn huy động của Ngân hàng thương mại.

Theo quan niệm của các nhà kinh tế học và các nhà Ngân hàng trong tổng nguồn vốn của Ngân hàng ngoài nguồn vốn thuộc chủ sở hữu thì tất cả các nguồn vốn còn lại được coi là nguồn huy động. Như vậy nguồn vốn huy động của các Ngân hàng thương mại chiếm tỷ trọng tới hơn 90% trong tổng

nguồn vốn. Vì vậy các hoạt động sử dụng vốn của Ngân hàng tồn tại và phát triển được là nhờ nguồn vốn huy động này.

Vốn huy động của Ngân hàng thương mại bao gồm:

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

- Vốn vay: Tiền gửi mà Ngân hàng nhận được là nguồn vốn mà Ngân hàng có được một cách thụ động. Trong hoạt động của mình nếu như thiếu vốn thì Ngân hàng phải chủ động tìm kiếm vốn để thực hiện các hoạt động của mình. Ngân hàng có thể tiến hành vay vốn từ: Ngân hàng Nhà nước, các Tổ chức tín dụng khác, thị trường vốn,... nhằm đảm bảo khả năng thanh toán, đảm bảo dự trữ bắt buộc,... của Ngân hàng.

- Vốn khác: Ngoài hai nguồn đã nêu vốn huy động tại Ngân hàng thương mại còn có nguồn huy động khác như: Nguồn ủy thác, nguồn trong thanh toán, điều chuyển vốn,...

1.2.2. Vai trò của hoạt động huy động vốn.

1.2.2.1. Đối với toàn bộ nền kinh tế.

Vai trò to lớn nhất của hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại đối với nền kinh tế là nâng cao được hiệu quả sử dụng các nguồn vốn thông qua động tác tập hợp các nguồn vốn nhỏ lẻ, nhàn rỗi hoặc tạm thời nhàn rỗi, hoạt động chưa hiệu quả thành các nguồn vốn có quy mô lớn, đáp ứng các yêu cầu về sử dụng vốn của các chủ thể có dự án hoặc kế hoạch sử dụng vốn với hiệu quả kinh tế cao hơn. Thực hiện nghiệp vụ huy động vốn

kết hợp với sự phân bổ lại các nguồn vốn vào nền kinh tế, Ngân hàng thương mại đã đảm bảo hiệu quả hoạt động của nền kinh tế, đồng thời giảm thiểu chi phí vốn cho nền kinh tế.

Như vậy, huy động vốn của Ngân hàng giúp cho nền kinh tế có được sự cân đối về vốn. Thông qua các kênh huy động vốn, các khoản tiết kiệm được chuyển thành đầu tư góp phần làm tăng hiệu quả của nền kinh tế. Đối với những người có vốn nhàn rỗi: Việc huy động vốn của Ngân hàng trước hết sẽ giúp cho họ có được khoản tiền lãi hay có được các dịch vụ thanh toán đồng thời các khoản tiền không bị chết, luôn được vận động, quay vòng. Đối với những người cần vốn: Họ sẽ có cơ hội mở rộng đầu tư, phát triển sản xuất kinh doanh từ chính nguồn vốn huy động của Ngân hàng. Mặt khác, quá trình tái sản xuất mở rộng, các cơ hội đầu tư có điều kiện được thực hiện dễ dàng hơn với việc huy động vốn của các Ngân hàng thương mại.

1.2.2.2. Đối với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại.

Vốn huy động chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng nguồn vốn của Ngân hàng thương mại, vì vậy nó đóng vai trò vô cùng quan trọng đối với hoạt động của Ngân hàng thương mại. Hoạt động huy động vốn là cơ sở để Ngân hàng thực hiện các hoạt động kinh doanh của mình. Nhu cầu vốn của nền kinh tế là rất lớn và liên tục gia tăng. Không có bất kỳ một Ngân hàng nào có đủ sức thực hiện cho vay chỉ bằng vốn chủ sở hữu của mình. Mặt khác, bản chất của Ngân hàng thương mại là làm trung gian tài chính – đi vay để cho vay. Do đó, nguồn vốn huy động đương nhiên là nguồn vốn chủ yếu quan trọng nhất, giúp Ngân hàng thực hiện các hoạt động kinh doanh của mình. Quy mô, cơ cấu vốn huy động sẽ trực tiếp quyết định khả năng cho vay của một Ngân hàng. Các Ngân hàng không thể cho vay lớn, kỳ hạn dài trong điều kiện vốn huy động nhỏ, ngắn hạn, không ổn định.

Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại góp phần tạo nên uy tín, sức mạnh của Ngân hàng. Một trong những chỉ tiêu để đánh giá khả năng cạnh tranh của Ngân hàng là tổng nguồn vốn, trong đó có vốn huy động.

Nguồn vốn càng lớn, Ngân hàng càng có điều kiện để tăng khả năng cạnh tranh, có sức để duy trì các chiến lược cạnh tranh của mình. Nó giúp cho Ngân hàng mở rộng quy mô hoạt động, tăng cường quan hệ với các đối tác. Đồng thời nó lôi kéo khách hàng mới, giữ chân các khách hàng truyền thống. Do vậy, Ngân hàng có vốn lớn rất thuận lợi trong các hoạt động của mình vì chiếm được lòng tin của công chúng.

Hoạt động huy động vốn giúp tăng cường và mở rộng mối quan hệ giữa khách hàng với Ngân hàng. Qua mối quan hệ này, Ngân có cơ hội tìm hiểu về khách hàng của mình và cũng có cơ hội tuyên truyền, quảng bá về Ngân hàng cho khách hàng. Điều này sẽ tạo cơ hội cung cấp các dịch vụ Ngân hàng cho nhiều khách hàng hơn với độ thỏa dụng ngày càng cao.

Tóm lại, hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại có quan hệ chặt chẽ và mang tính hai chiều với tất cả các hoạt động khác của Ngân hàng. Hoạt động huy động vốn được làm tốt sẽ tác động tích cực tới các hoạt động khác của Ngân hàng và ngược lại. Do vậy cần đảm bảo tất cả các hoạt động của Ngân hàng phải được thực hiện tốt và kết hợp với nhau một cách tối ưu nếu muốn Ngân hàng thương mại hoạt động hiệu quả.

1.2.3. Các hình thức huy động vốn của Ngân hàng thương mại.

Chức năng cơ bản của hệ thống Ngân hàng là tạo ra và cung cấp các dịch vụ tài chính mà thị trường có nhu cầu. Bất cứ Ngân hàng nào mà thường xuyên làm cho khách hàng thất vọng thì Ngân hàng đó khó có khả năng đứng vững trên thị trường nếu không tìm ra giải pháp để cải thiện được thực trạng đó. Nếu Ngân hàng không đủ vốn mà phải từ chối yêu cầu xin vay của khách hàng thì cũng đồng nghĩa với sự lãng phí về một khoản tiền gửi và cũng bỏ phí một cơ hội kinh doanh nào đó trong tương lai với khách hàng do họ đã bị thất vọng và không còn tín nhiệm đối với Ngân hàng đó nữa. Như vậy, việc đưa ra các hình thức huy động phù hợp linh hoạt là điều rất cần thiết đối với Ngân hàng thương mại. Có thể phân loại vốn huy động của Ngân hàng theo các tiêu thức khác nhau:

1.2.3.1. Theo thời gian huy động.

Việc phân loại theo thời gian có thể giúp cho Ngân hàng có thể chủ động được hoạt động tín dụng của mình. Tùy theo kỳ hạn tương ứng mà Ngân hàng có thể đề ra các giải pháp cụ thể để điều chỉnh nguồn vốn của mình.

*** *Vốn huy động ngắn hạn:***

Là những khoản tiền có thời hạn dưới 1 năm mà Ngân hàng áp dụng để huy động vốn ngắn hạn trên thị trường tiền tệ thông qua việc phát hành các công cụ nợ. Để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, Ngân hàng có thể chia nhỏ từng kỳ hạn thành nguồn 3, 6, 9, 12 tháng với mức lãi suất phù hợp. Nguồn vốn này thường chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng nguồn vốn huy động được của Ngân hàng. Tuy nhiên do thời gian ngắn hạn nên tính ổn định kém.

*** *Vốn huy động trung hạn:***

Để phục vụ chủ yếu cho các khoản vay trung hạn, các Ngân hàng thương mại huy động qua phát hành công cụ nợ với các mức kỳ hạn từ 1 đến 5 năm. Do thời gian huy động khá dài cho nên nguồn này không được nhiều sự ưa chuộng của khách hàng. Vì nguồn này đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của mình, cho nên Ngân hàng cần phải thực hiện có hiệu quả các giải pháp để thu hút được nhiều hơn nguồn vốn này.

*** *Vốn huy động dài hạn:***

Đây là những khoản tiền mà Ngân hàng huy động có thời hạn từ 5 năm trở lên, được dùng cho các dự án đầu tư dài hạn mang tính khả thi. Đây cũng là nguồn vốn ổn định mà Ngân hàng huy động nhưng Ngân hàng cũng phải trả mức lãi suất cao hơn cho những khoản vốn này.

1.2.3.2. Theo đối tượng huy động.

*** *Vốn huy động từ dân cư:***

Tiền gửi dân cư là một bộ phận thu nhập bằng tiền của các tầng lớp dân cư trong xã hội gửi vào Ngân hàng nhằm mục đích tiết kiệm, kiếm lời và để thanh toán. Đây là nguồn vốn có tiềm năng lớn và khá ổn định đối với Ngân hàng. Nguồn vốn này rất đa dạng, vì thế nó có thể huy động dưới nhiều hình thức để phục vụ mục tiêu phát triển của Ngân hàng.

*** *Vốn huy động từ các tổ chức kinh tế, các tổ chức tín dụng:***

Trong quá trình sản xuất kinh doanh, các tổ chức kinh tế thường có một bộ phận vốn nhàn rỗi tạm thời như: Khấu hao đã trích nhưng chưa sử dụng đến; Tiền thu bán hàng chưa phải mua nguyên vật liệu, trả lương; Các quỹ đầu tư phát triển, phúc lợi, khen thưởng... Để đảm bảo an toàn tài sản và đồng thời vẫn sinh lời, các tổ chức kinh tế có thể gửi số vốn đó vào Ngân hàng. Hoặc để thuận tiện cho quá trình sử dụng vốn, đơn vị có thể thanh toán qua Ngân hàng cũng như sử dụng các dịch vụ Ngân hàng khác. Khi đó, họ cần phải gửi vốn vào Ngân hàng. Đồng thời Ngân hàng sẽ mở cho các đơn vị các tài khoản tương ứng để thuận tiện trong việc sử dụng.

1.2.3.3. Theo bản chất các nghiệp vụ huy động vốn.

Hình thức phân loại này là hình thức chủ yếu được các Ngân hàng thương mại sử dụng hiện nay. Phân loại theo nghiệp vụ huy động vốn rõ ràng tạo sự thuận tiện cho Ngân hàng khi tiến hành huy động. Các hình thức huy động bao gồm:

*** *Huy động vốn qua nghiệp vụ nhận tiền gửi:***

Tiền gửi của khách hàng là nguồn tài nguyên quan trọng nhất của Ngân hàng thương mại. Tiền gửi là nguồn vốn quan trọng để Ngân hàng thực hiện các nghiệp vụ tín dụng là nền tảng cho sự thịnh vượng và phát triển của Ngân hàng. Ngân hàng cung cấp rất nhiều loại hình tiền gửi khác nhau và mỗi công cụ huy động tiền gửi mà Ngân hàng đưa ra đều có những đặc điểm riêng. Để gia tăng lượng tiền gửi trong môi trường cạnh tranh và để có được nguồn tiền có chất lượng ngày càng cao, các Ngân hàng đã đưa ra và thực hiện nhiều hình thức huy động phong phú:

- *Tiền gửi không kỳ hạn (tiền gửi thanh toán hoặc tiền gửi phát séc):*

Là loại tiền gửi mà người gửi tiền có thể rút ra bất cứ lúc nào để đáp ứng nhu cầu sử dụng, Ngân hàng phải có trách nhiệm thỏa mãn nhu cầu đó của khách hàng vào bất cứ lúc nào khi khách hàng yêu cầu dù Ngân hàng đang gặp khó khăn về vốn hay thị trường đang không ổn định gây bất lợi cho Ngân hàng.

Qua nghiệp vụ này cả khách hàng và Ngân hàng cả hai bên sẽ đều có lợi. Đối với khách hàng, nhờ gửi tiền vào Ngân hàng mà thu được lãi tiền gửi, nhưng vẫn có thể rút tiền bất cứ lúc nào hoặc khi thực hiện các dịch vụ tiện lợi của Ngân hàng như thanh toán bằng chuyển khoản. Còn đối với Ngân hàng thì tiền gửi thanh toán như một khoản nợ mà Ngân hàng sẽ phải trả cho khách hàng gửi tiền vào bất cứ lúc nào họ yêu cầu, nếu chậm trễ hoặc không đầy đủ coi như Ngân hàng vi phạm thỏa thuận và phải chịu phạt theo quy định của luật pháp. Ngân hàng có thể sử dụng loại tiền gửi thanh toán này để cho vay, tuy nhiên việc cho vay phải có mức độ, phải có dự trữ nhằm đáp ứng kịp thời, đầy đủ các yêu cầu của khách hàng và chấp hành quy định của Ngân hàng Nhà nước.

- *Tiền gửi có kỳ hạn:*

Đây là loại tiền gửi mà khi gửi tiền vào Ngân hàng có sự thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng về lãi suất tiền gửi và thời hạn rút tiền. Thông thường Ngân hàng quy định khách hàng không được rút tiền trước thời hạn; Tuy nhiên do áp lực cạnh tranh hiện nay các Ngân hàng vẫn phải chấp nhận cho khách hàng rút ra trước thời hạn nhưng người gửi chỉ được hưởng lãi suất thấp hơn lãi suất đã thỏa thuận ban đầu hoặc chịu một mức phạt nhất định tùy thuộc vào chính sách huy động vốn của Ngân hàng và loại tiền gửi có kỳ hạn.

Tiền gửi có kỳ hạn là nguồn vốn mang tính ổn định và Ngân hàng có thể sử dụng loại tiền gửi này một cách chủ động làm nguồn vốn kinh doanh. Do đó để khuyến khích khách hàng gửi tiền, các Ngân hàng thường đưa ra nhiều loại kỳ hạn khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu gửi tiền của khách hàng. Với mỗi kỳ hạn Ngân hàng áp dụng một mức lãi suất tương ứng theo nguyên tắc: kỳ hạn càng dài thì mức lãi suất càng cao và với nhiều điều khoản hấp dẫn khách hàng để tạo sự khác biệt.

- *Tiền gửi tiết kiệm:*

Là hình thức huy động truyền thống của Ngân hàng. Khi gửi tiền vào Ngân hàng, người gửi tiền được nhận một sổ tiết kiệm, đó là chứng từ đảm

bảo tiền gửi, là giấy chứng nhận khách hàng đã gửi tiền vào Ngân hàng và người có sổ tiết kiệm có thể mang sổ này đến Ngân hàng cầm cố để vay vốn.

Tiền gửi tiết kiệm cũng có 2 loại đó là: Tiết kiệm có kỳ hạn và tiết kiệm không có kỳ hạn.

+ Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: Là khoản tiền tiết kiệm mà khách hàng có thể rút tiền vào bất cứ lúc nào mà không cần phải thông báo trước cho Ngân hàng với mục tiêu nhờ Ngân hàng giữ hộ tiền là chủ yếu. Với tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn Ngân hàng chỉ trả cho người gửi tiền lãi suất bằng lãi suất tiền gửi thanh toán. Nguồn vốn này mang lại cho Ngân hàng nguồn lợi cao hơn vì lãi suất thấp, tuy vậy nguồn vốn này không ổn định mà thường xuyên biến động.

+ Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn: Đây là nguồn vốn mang tính ổn định cao nên Ngân hàng rất chú trọng huy động nguồn vốn theo hình thức này. Các Ngân hàng thương mại thường đưa ra nhiều loại sản phẩm với các loại kỳ hạn khác nhau như loại 1, 2, 3 tháng đến 1, 2, 3 năm... nhằm thu hút ngày càng nhiều hơn nguồn vốn đầy tiềm năng này. Mỗi lần gửi tiết kiệm có kỳ hạn Ngân hàng phải giao cho khách hàng một sổ tiết kiệm có kỳ hạn, một người gửi nhiều lần thì Ngân hàng phải phát hành nhiều sổ tiết kiệm và người gửi tiền phải lưu giữ và bảo quản nhiều sổ tiết kiệm đó. Đối với Ngân hàng sẽ chi phí cao hơn trong việc in ấn sổ tiết kiệm, khó khăn trong việc hạch toán và theo dõi; đối với khách hàng thì việc bảo quản cũng không thuận lợi lại không được mua bán chuyển nhượng trên thị trường đồng thời không được hưởng các dịch vụ Ngân hàng từ tài khoản tiết kiệm này.

*** Huy động vốn qua nghiệp vụ đi vay:**

Hình thức này ngày càng chiếm vai trò quan trọng trong môi trường kinh doanh đầy biến động như hiện nay. Các Ngân hàng thương mại có thể vay từ nhiều nguồn:

- *Vay từ các tổ chức tín dụng:*

Đó là các khoản vay thông thường mà các Ngân hàng vay lẫn nhau trên thị trường liên Ngân hàng hay thị trường tiền tệ. Các Ngân hàng thường xây dựng các mối quan hệ tốt để khi thiếu hụt vốn có thể vay lẫn nhau chứ không vay Ngân hàng Nhà nước.

- *Vay từ Ngân hàng Nhà nước:*

Khi Ngân hàng thương mại xảy ra tình trạng thiếu hụt dự trữ bắt buộc hay mất khả năng thanh toán thì người cuối cùng mà các Ngân hàng có thể cầu cứu là Ngân hàng Nhà nước. Ngân hàng Nhà nước cho vay dưới hình thức tái chiết khấu thương phiếu. Các Ngân hàng thương mại có thể mang các thương phiếu lên Ngân hàng Nhà nước để vay. Tuy nhiên việc vay này cũng có một số khó khăn do Ngân hàng Nhà nước chỉ cho Ngân hàng thương mại một hạn mức tái chiết khấu và việc cho vay này lại nằm trong định hướng của chính sách tài chính quốc gia. Tuy nhiên, đây cũng là một hình thức bổ sung vốn cực kỳ quan trọng cho Ngân hàng thương mại trong những thời điểm nhất định.

*** *Huy động thông qua phát hành giấy tờ có giá:***

Đây là hình thức huy động vốn có hiệu quả khá cao của các Ngân hàng thương mại. Trong quá trình hoạt động, ở những thời điểm nhất định, Ngân hàng thấy cần phải huy động thêm vốn trước những cơ hội kinh doanh đầy hấp dẫn. Điều đó có nghĩa là Ngân hàng huy động vốn ở thể chủ động. Ngân hàng xác định rõ quy mô vốn huy động và đưa ra các mức chi phí hợp lý làm cho việc tạo vốn của Ngân hàng thành công nhanh chóng. Để vay trên thị trường, Ngân hàng có thể phát hành kỳ phiếu và trái phiếu.

- *Trái phiếu Ngân hàng:*

Là một trong nhiều công cụ vay nợ dài hạn trên thị trường vốn. Nguồn vốn này mang tính ổn định cao về thời gian sử dụng do đó nó cho phép Ngân hàng có được lượng vốn dài hạn để thực hiện các dự án đầu tư dài hạn. Tuy vậy lãi suất lại phụ thuộc vào thời gian huy động trái phiếu, thời gian huy động càng dài thì lãi suất càng cao và ngược lại.

- *Kỳ phiếu Ngân hàng:*

Là hình thức huy động vốn có ưu thế hơn so với trái phiếu vì kỳ hạn ngắn hơn và thường có lãi suất cao hơn lãi suất tiết kiệm, nó được sử dụng tùy vào tình hình cụ thể của vốn Ngân hàng. Đây là công cụ có tính lỏng cao, dễ chuyển nhượng thành tiền mặt khi cần cho nên nó được các nhà đầu tư rất ưa thích.

- *Chứng chỉ tiền gửi:*

Là một giấy biên nhận có hưởng lãi, xác nhận về khoản vốn gửi tại Ngân hàng. Khi Ngân hàng thương mại phát hành chứng chỉ tiền gửi nhằm vay tiền mặt trên thị trường, chứng chỉ là giấy xác nhận khoản vay này. Như thế, nó là phiếu nợ, là phiếu vay tiền do các Ngân hàng thương mại phát ra. Trước đây, lãi suất của chứng chỉ tiền gửi là cố định, hiện nay nó mang lãi suất thỏa thuận tức là nó có thể thay đổi theo điều kiện của thị trường. Đây cũng được coi như là một loại tiền gửi của khách hàng nhưng khác ở chỗ nó chỉ có thể đổi thành tiền khi đến hạn, nên nó tạo cho Ngân hàng một nguồn vốn khá ổn định, giúp Ngân hàng chủ động hơn trong kinh doanh. Chứng chỉ này trở thành loại đầu tư ngắn hạn hấp dẫn nhất đối với các nhà kinh doanh và hộ gia đình, vì nó được sử dụng và chấp nhận không khác gì séc hay tiền mặt mà có lãi suất, trong khi séc và tiền mặt không có lãi suất.

*** *Huy động qua các hình thức khác:***

Vốn ủy thác: Ngân hàng thương mại thực hiện các dịch vụ ủy thác như ủy thác cho vay, ủy thác đầu tư, ủy thác cấp phát, ủy thác giải ngân và thu hộ,...

Để tăng cường huy động vốn nhân rộng từ dân cư, các tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp, các Ngân hàng thương mại còn sử dụng các hình thức khác về dịch vụ xã hội: làm dịch vụ bảo lãnh, đại lý phát hành chứng khoán, trung gian thanh toán, đầu mối trong hợp đồng tài trợ,... Nền kinh tế càng phát triển, các dịch vụ trên càng mang lại cho Ngân hàng những nguồn huy động lớn giúp cho Ngân hàng có thể kinh doanh một cách an toàn và hiệu quả.

1.2.4. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại.

Hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại chính là kết quả huy động mà Ngân hàng đạt được, phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn, đảm bảo được mục tiêu an toàn và sinh lợi cao cho Ngân hàng trong từng thời kỳ. Hiệu quả của công tác huy động vốn là vấn đề quan tâm hàng đầu trong hoạt động của Ngân hàng thương mại. Chính tầm quan trọng của công tác huy động vốn nên có rất nhiều các chỉ tiêu đã được các Ngân hàng đưa vào sử dụng để đánh giá về tính hiệu quả. Sau đây là một vài chỉ tiêu mà các Ngân hàng không thể bỏ qua trong quá trình đánh giá:

1.2.4.1. Tốc độ tăng trưởng vốn huy động.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng vốn huy động} = \frac{\text{Tổng vốn huy động năm sau} - \text{Tổng vốn huy động năm trước}}{\text{Tổng vốn huy động năm trước}} * 100\%$$

Bên cạnh việc sử dụng chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng vốn huy động, Ngân hàng cũng cần đánh giá quy mô vốn huy động của Ngân hàng như thế nào. Các Ngân hàng thương mại thường dùng tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động để đánh giá quy mô huy động vốn:

$$\text{Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động} = \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Kế hoạch huy động vốn}}$$

1.2.4.2. Tỷ trọng các loại vốn huy động với nhu cầu sử dụng vốn của Ngân hàng.

Tỷ trọng của các loại vốn huy động (ngắn hạn, trung dài hạn, nội tệ, ngoại tệ) với nhu cầu sử dụng vốn ở mức hợp lý, phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn của Ngân hàng thì hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng mới cao.

1.2.4.3. Sự phù hợp giữa huy động vốn và sử dụng vốn.

Huy động vốn và sử dụng vốn được coi là hai hoạt động cơ bản và quan trọng nhất của một Ngân hàng. Mối quan hệ giữa huy động vốn và sử dụng

vốn còn được thể hiện ở kỳ hạn, loại tiền và mức chi phí huy động. Hiểu được mối quan hệ giữa huy động vốn và sử dụng vốn thì Ngân hàng mới có thể có được mức lãi suất, kỳ hạn và loại tiền huy động phù hợp đảm bảo lợi nhuận Ngân hàng thu được là lớn nhất.

1.2.4.4. Chi phí huy động vốn.

Chi phí huy động vốn là toàn bộ số tiền Ngân hàng phải bỏ ra để có được số vốn đó, bao gồm chi phí trả lãi và các chi phí khác. Để phục vụ cho việc quản lý chi phí huy động vốn và xác định các mức lãi suất tiền gửi, tiền vay một cách hợp lý, các Ngân hàng thường tính toán lãi suất huy động vốn bình quân, được tính bằng công thức:

$$\text{Lãi suất huy động bình quân} = \frac{\text{Tổng lãi phải trả}}{\text{Tổng tiền gửi và tiền vay}}$$

Cách tính này gặp phải một số nhược điểm như không bao gồm các chi phí liên quan đến việc huy động vốn và không thể dùng làm cơ sở quyết định sẽ lựa chọn nguồn vốn nào để huy động. Để khắc phục, ta có thể sử dụng công thức:

$$\text{Chi phí huy động bình quân gia quyền} = \frac{\text{Chi phí trả lãi} + \text{Chi phí huy động}}{\text{Nguồn huy động trả lãi}}$$

Phương pháp này chỉ xem xét được ở trong quá khứ nên để xem xét đến chi phí trong tương lai, ta sử dụng công thức tính chi phí huy động vốn biên.

$$\text{Chi phí biên} = \frac{\text{Chi phí trả lãi tăng thêm}}{\text{Tổng vốn huy động tăng thêm}}$$

1.2.4.5. Chênh lệch lãi suất bình quân giữa huy động vốn và sử dụng vốn.

$$\text{Chênh lệch lãi LSBQ} = \frac{\text{Thu lãi cho vay đầu tư}}{\text{Tổng tài sản sinh lời BQ}} - \frac{\text{Tổng chi lãi}}{\text{Tổng nguồn vốn phải trả lãi BQ}}$$

1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại.

Huy động vốn là một trong những nội dung hoạt động quan trọng của Ngân hàng thương mại. Tuy nhiên thì hoạt động này không phải là hoạt động

độc lập, mà có mối quan hệ biện chứng với các hoạt động khác của Ngân hàng thương mại. Hơn nữa với chức năng là một trung gian tài chính, vừa là nơi tập trung vốn, vừa là nơi phân phối lại tín dụng, do đó mà hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại chịu sự ảnh hưởng của rất nhiều nhân tố khác nhau, cả nhân tố chủ quan lẫn nhân tố khách quan. Các nhân tố này trực tiếp tác động tới hoạt động của Ngân hàng thương mại.

1.2.5.1. Nhóm nhân tố khách quan.

Đây là nhóm nhân tố không nằm trong sự kiểm soát của Ngân hàng thương mại, song nó lại có tác động lớn tới hoạt động và kết quả kinh doanh của Ngân hàng thương mại nói chung cũng như công tác huy động vốn nói riêng. Và như vậy, sẽ ảnh hưởng tới chính sách huy động vốn mà Ngân hàng đang thực hiện.

*** *Môi trường kinh tế - xã hội:***

Một nền kinh tế ổn định luôn là điều kiện thuận lợi cho hoạt động Ngân hàng. Nền kinh tế được coi là ổn định khi lạm phát được kiểm soát, không có dấu hiệu của khủng hoảng hay suy thoái, mức sống của người dân được bảo đảm... Khi đó đời sống của người dân dần ổn định, hoạt động sản xuất kinh doanh có hiệu quả, nguồn vốn sẽ chảy vào Ngân hàng nhiều hơn. Với một nền kinh tế ổn định, giá cả hàng hóa - dịch vụ cũng như sức mua của đồng tiền tạo cho người dân cảm giác tin tưởng thì họ mới an tâm gửi tiền vào Ngân hàng. Ngược lại, một nền kinh tế suy thoái hay có lạm phát cao thì người dân sẽ có xu hướng giữ tiền mặt hoặc mua vàng hay ngoại tệ mạnh để dự trữ.

Bên cạnh các yếu tố vĩ mô như lạm phát hay suy thoái... hoạt động huy động vốn còn chịu ảnh hưởng của các yếu tố như mật độ dân cư trong địa bàn hoạt động, thu nhập trung bình của dân cư, của các tổ chức kinh tế trong địa bàn... Nếu Ngân hàng có địa bàn hoạt động ở khu vực tập trung đông dân cư và các tổ chức kinh tế thì sẽ có khả năng huy động được nhiều vốn hơn các Ngân hàng hoạt động ở địa bàn miền núi hay hải đảo xa xôi. Mức thu nhập của dân cư cũng là tác nhân quyết định đến quy mô của nguồn vốn huy động

được, điều này có thể dễ dàng thấy được rằng nếu như người dân có thu nhập tương đối cao, sau khi đã chi trả cho các nhu cầu của cuộc sống mà vẫn còn lại một khoản tiền thì họ sẽ gửi tiền vào Ngân hàng.

*** Môi trường pháp lý- chính trị:**

Đây là nhân tố có ảnh hưởng quan trọng tới toàn bộ nền kinh tế chứ không phải chỉ riêng ngành Ngân hàng. Chính trị và kinh tế là hai phạm trù có sự tác động qua lại, ảnh hưởng đến nhau rõ rệt. Chính trị ảnh hưởng tới nền kinh tế và các hoạt động chính trị cũng mang mục đích kinh tế và tạo ra những biến động về chính trị. Bất kỳ một sự thay đổi nào về chính trị cũng có thể tạo ra một tác động to lớn với nền kinh tế. Tình hình chính trị ổn định tạo điều kiện cho kinh tế vận hành trôi chảy và ổn định. Nếu tình hình chính trị bất ổn sẽ tạo ra tâm lý hoang mang trong dân cư, việc họ rút tiền ồ ạt hoặc chuyển tiền ra các Ngân hàng nước ngoài là điều hoàn toàn có thể xảy ra.

Ngoài các yếu tố chính trị, hoạt động Ngân hàng còn chịu sự chi phối của hành lang pháp lý bao gồm thể chế trong và ngoài quốc gia. Như chúng ta đã biết, Ngân hàng là một ngành có ảnh hưởng quan trọng đối với cả nền kinh tế, hoạt động của Ngân hàng còn mang tính xã hội hóa cao. Do đó, sự sụp đổ của một Ngân hàng sẽ kéo theo sự sụp đổ dây chuyền của cả hệ thống Ngân hàng gây hậu quả nghiêm trọng cho nền kinh tế, thậm chí gây ra khủng hoảng kinh tế. Vì vậy, Ngân hàng cần phải được quản lý chặt chẽ, nghiêm ngặt để tránh hậu quả đáng tiếc cho nền kinh tế. Khung pháp lý áp dụng đối với ngành Ngân hàng cần phải đảm bảo mức độ an toàn cho các Ngân hàng, ngăn ngừa Ngân hàng tham gia vào các vụ đầu tư và hoạt động mạo hiểm có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng. Pháp luật về Ngân hàng thông thoáng sẽ tạo điều kiện cho Ngân hàng thực hiện tốt các chức năng của mình và kinh doanh có hiệu quả. Một môi trường pháp lý không rõ ràng minh bạch, nhiều trở ngại chắc chắn sẽ gây ra khó khăn cho các Ngân hàng thương mại trong quá trình hoạt động của mình. Bên cạnh các quy định của pháp luật còn phải nhắc đến các quy định của Ngân hàng Nhà nước đối với hoạt động của Ngân

hàng thương mại. Quy định về quy mô các khoản vay, về điều kiện tín dụng, phát hành các loại giấy nợ,... đều gây ra ảnh hưởng tới hoạt động của Ngân hàng thương mại.

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

Tập quán tiêu dùng của người dân có tầm ảnh hưởng rất quan trọng đối với việc huy động vốn của Ngân hàng. Rõ ràng ở những vùng người dân thường có thói quen gửi tiền vào Ngân hàng thì Ngân hàng sẽ huy động được dễ dàng hơn nhiều những vùng người dân thường hay cất trữ tiền trong nhà bằng vàng, bất động sản... Đồng thời ngay thói quen thanh toán khi mua hàng hóa cũng góp phần làm tăng hay giảm nguồn vốn huy động của Ngân hàng. Ở nhiều nước phát triển, việc thanh toán không dùng tiền mặt là phổ biến, hầu như người dân nào cũng có tài khoản trong Ngân hàng và Ngân hàng là cái gì đó không thể thiếu trong cuộc sống. Ngược lại, ở một số nước, thói quen thanh toán bằng tiền mặt vẫn còn ăn sâu thì nguồn vốn huy động của Ngân hàng sẽ gặp khó khăn. Các tập quán tiêu dùng này khó có thể thay đổi ngay một sớm một chiều. Do đó để mở rộng nguồn huy động, các Ngân hàng phải nỗ lực hết mình: cải cách quy trình, thủ tục, phát triển chính sách khách hàng,... tùy theo chiến lược từng thời kỳ huy động vốn cho phù hợp với định hướng hoạt động của Ngân hàng.

*** Đối thủ cạnh tranh của Ngân hàng:**

Trong xu thế hội nhập và phát triển như hiện nay, các Ngân hàng thương mại đang phải hoạt động kinh doanh trong một môi trường cạnh tranh vô cùng khốc liệt. Bởi các Ngân hàng thương mại sử dụng một loại nguyên liệu đặc biệt là tiền - loại nguyên liệu có tính xã hội hóa cao và tính nhạy cảm cao. Bằng chứng là chỉ một sự thay đổi nhỏ về lãi suất huy động cũng có thể có sự chuyển dịch của khách hàng từ Ngân hàng này sang Ngân hàng khác. Thêm vào đó lại rất khó tạo được sự khác biệt trong sản phẩm Ngân hàng vì khi một Ngân hàng cho ra một sản phẩm mới thì nhanh chóng các Ngân hàng bạn cũng có thể tung ra thị trường một sản phẩm tương tự, thậm chí tính năng

còn ưu việt hơn do khắc phục được nhược điểm. Để nâng cao hiệu quả huy động vốn, mỗi Ngân hàng cần phải nhận thức rõ môi trường kinh doanh, đối thủ cạnh tranh, xác định thị trường mục tiêu, phát huy lợi thế cạnh tranh, đồng thời cũng phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ,...

Bên cạnh đó, thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản cũng là yếu tố cạnh tranh đối với hoạt động của Ngân hàng nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng. Sự phát triển của những thị trường này đã giúp người dân ngày càng có nhiều cơ hội lựa chọn các hình thức đầu tư. Để làm cho tài sản của mình sinh lời họ không nhất thiết phải gửi tiền vào Ngân hàng mà họ có thể đầu tư vào bất động sản hay chứng khoán... Thậm chí, những thị trường này còn mở ra cho họ những cơ hội có thu nhập cao hơn đầu tư vào Ngân hàng.

Vì vậy cạnh tranh vừa là thách thức vừa là cơ hội thúc đẩy sự phát triển và nâng cao chất lượng hoạt động của Ngân hàng.

1.2.5.2. Nhóm nhân tố chủ quan.

Là nhân tố nội tại bên trong Ngân hàng, thuộc khả năng kiểm soát của Ngân hàng, so với các nhân tố khách quan, nhân tố chủ quan ảnh hưởng tới tất cả mọi hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, trong các hoạt động đó có hoạt động huy động vốn và chính sách vốn của Ngân hàng. Mặt khác, các nhân tố này mang tính phù hợp với tình hình thực tế hoạt động của Ngân hàng hơn nhân tố khách quan.

*** Chiến lược kinh doanh của Ngân hàng:**

Mỗi Ngân hàng đều xây dựng cho mình một chiến lược kinh doanh cụ thể. Chiến lược kinh doanh cần được xây dựng dựa trên việc Ngân hàng xác định vị trí hiện tại của mình trong hệ thống Ngân hàng, thấy được điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức đồng thời dự đoán được sự thay đổi của môi trường kinh doanh trong tương lai. Nếu chiến lược kinh doanh đúng đắn, các nguồn lực được khai thác tối đa thì huy động vốn của Ngân hàng sẽ phát huy hiệu quả cao nhất.

Hệ thống chính sách liên quan đến huy động vốn bao gồm:

- Chính sách về giá cả, lãi suất tiền gửi, chi phí dịch vụ được gọi chung là chính sách giá cả các sản phẩm, dịch vụ tài chính.

- Các chính sách liên quan đến sản phẩm, dịch vụ tiền gửi của Ngân hàng. Nhóm chính sách này thể hiện chất lượng các loại sản phẩm dịch vụ cung ứng: chất lượng tài khoản, kỳ hạn, các dịch vụ liên quan...

- Các chính sách trong phục vụ và giao tiếp khách hàng để thấy được hình ảnh của Ngân hàng. Thái độ phục vụ thân thiện, chu đáo, hệ thống thanh toán được bố trí một cách khoa học là những điều cần thiết để giữ vững khách hàng truyền thống và có thêm khách hàng mới.

*** Uy tín của Ngân hàng:**

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

*** Mạng lưới chi nhánh và các hình thức huy động vốn:**

Với những Ngân hàng có vị trí ngay sát địa bàn dân cư hoặc gần trung tâm thương mại thì sẽ có nhiều thuận lợi hơn khi thu hút vốn. Mạng lưới huy động của các Ngân hàng thường được thể hiện thông qua việc tổ chức các quỹ tiết kiệm, Phòng giao dịch. Khi công chúng có tiền nhàn rỗi họ thường tới những phòng giao dịch gần nhất, thuận tiện nhất để gửi tiền. Mạng lưới huy

động rộng rãi sẽ tạo điều kiện thu hút tiền gửi tiết kiệm của nhân dân. Do vậy việc phát triển thêm nhiều điểm giao dịch là rất quan trọng nhưng vị trí đặt ở đâu để huy động vốn hiệu quả nhất còn quan trọng hơn.

Để thu hút tối đa các nguồn lực trong nền kinh tế thì Ngân hàng thương mại phải đa dạng hóa các hình thức huy động. Hình thức huy động càng phong phú thì Ngân hàng càng dễ huy động và các nguồn huy động được cũng phong phú hơn.

*** Chính sách lãi suất:**

Điều đầu tiên mà bất kỳ cá nhân hay tổ chức kinh tế nào cũng muốn tham khảo khi gửi tiền vào Ngân hàng chính là lãi suất. Vì vậy chính sách lãi suất là một trong những chính sách quan trọng nhất trong số các chính sách hỗ trợ cho công tác huy động vốn của Ngân hàng.

Ngân hàng sử dụng hệ thống lãi suất như một công cụ quan trọng trong việc huy động và thay đổi quy mô nguồn vốn thu hút vào Ngân hàng, đặc biệt là quy mô tiền gửi. Để duy trì và thu hút thêm nguồn vốn, Ngân hàng cần phải ấn định mức lãi suất cạnh tranh, thực hiện ưu đãi về lãi suất cho khách hàng lớn, gửi tiền thường xuyên.

Tuy nhiên không phải Ngân hàng cứ đưa ra mức lãi suất cụ thể mà Ngân hàng đưa ra sẽ đem lại cho người gửi tiền mức lợi tức thực tế là bao nhiêu. Điều đó có nghĩa là mức lãi suất mà Ngân hàng đưa ra phải luôn đảm bảo lớn hơn tỷ lệ lạm phát, do đó Ngân hàng phải dự đoán chính xác tỷ lệ lạm phát trong từng thời kỳ để đưa ra mức lãi suất hợp lý. Ngoài ra khi quyết định đưa ra mức lãi suất nào đó còn phụ thuộc vào một yếu tố khác như thời gian đáo hạn của khoản tiền gửi, khả năng chuyển hoán giữa các kỳ hạn, mức độ rủi ro và lợi nhuận mang lại từ các khoản đầu tư khác, các quy định của Nhà nước, quy định của Ngân hàng Nhà nước, mức lãi suất đầu ra mà Ngân hàng có thể áp dụng đối với các khách hàng vay vốn.

Lãi suất càng cao thì càng hấp dẫn người gửi tiền nhưng lãi suất huy động cao cũng có nghĩa là lãi suất cho vay cũng phải cao tương ứng thì Ngân

hàng kinh doanh mới có lãi. Mức lãi suất đủ cao để thu hút khách hàng nhưng cũng không được cao quá để vẫn có thể thu hút được khách đi vay mà không làm giảm lợi nhuận của Ngân hàng. Hơn nữa Ngân hàng phải tính đến chi phí huy động vốn của mình và mặt bằng lãi suất huy động của Ngân hàng mình so với các Ngân hàng khác.

*** Năng lực và trình độ của cán bộ Ngân hàng:**

Không chỉ riêng Ngân hàng mà trong bất cứ hoạt động nào, ngành nghề nào, yếu tố con người cũng phải được đặt lên hàng đầu. Một Ngân hàng với một đội ngũ nhân viên có trình độ nghiệp vụ cao với tác phong làm việc vui vẻ, lịch sự, thái độ phục vụ tận tình, chu đáo sẽ gây ấn tượng tốt đẹp với khách hàng. Đặc biệt nhân viên giao dịch được coi là “bộ mặt” của Ngân hàng, hình ảnh của họ trong mắt khách hàng phản ánh hình ảnh của Ngân hàng. Khách hàng có quyền lựa chọn, vì vậy họ sẽ chọn Ngân hàng nào làm họ hài lòng nhất để gửi tiền, vay tiền và sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng cung ứng.

Đối với nhà quản lý thì năng lực và trình độ của họ là yếu tố quyết định hàng đầu đến tất cả hoạt động của Ngân hàng trong đó có huy động vốn.

Vì vậy, con người với khả năng và trình độ ngày càng khẳng định vị trí của Ngân hàng trong nền kinh tế thị trường và đó chính là nhân tố cạnh tranh không thể thiếu được trong hoạt động của mỗi Ngân hàng.

*** Trình độ công nghệ Ngân hàng:**

Cùng với việc đổi mới hoạt động Ngân hàng, các Ngân hàng thương mại ngày càng chú trọng tới việc áp dụng khoa học công nghệ hiện đại vào hoạt động Ngân hàng đặc biệt là khâu thanh toán. Nhờ đó làm cho vốn luân chuyển nhanh, thuận tiện, đảm bảo an toàn cho khách hàng trong việc gửi tiền, rút tiền, vay vốn. Nếu thực hiện tốt khâu này thì sẽ hạn chế được việc lưu thông bằng tiền mặt vừa không hiệu quả vừa không an toàn. Ngoài ra nếu tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt tăng lên thì Ngân hàng sẽ thu hút được càng nhiều các khoản tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế vào hệ thống Ngân hàng và góp phần làm giảm chi phí in ấn, bảo quản, kiểm đếm,...

Hiện nay các Ngân hàng đang từng bước tiến hành trả lương qua tài khoản, vận động dân cư mở tài khoản tiền gửi thanh toán, thực hiện quá trình thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ qua tài khoản tiền gửi trong đó Ngân hàng đóng vai trò là người làm trung gian thanh toán. Ngoài ra Ngân hàng còn đưa ra các hình thức huy động vốn thông qua các hình thức hấp dẫn như tiền gửi tiết kiệm ở một nơi có thể rút ở nhiều nơi, thực hiện thanh toán qua thẻ tín dụng, thẻ tiền gửi,...

Để thực hiện tốt vấn đề này, ngành Ngân hàng phải tiếp tục trang bị những công nghệ Ngân hàng hiện đại như: máy rút tiền tự động ATM, dịch vụ Ngân hàng tại nhà, hệ thống thanh toán điện tử,... Như vậy một Ngân hàng được trang bị đầy đủ các trang thiết bị công nghệ hiện đại, phù hợp với năng lực và khả năng tài chính, phạm vi, quy mô hoạt động sẽ giúp cho sự thành công của hoạt động Ngân hàng. Do đó, Ngân hàng sẽ kịp thời phục vụ yêu cầu của khách hàng về tất cả các mặt dịch vụ một cách chính xác, nhanh chóng và chi phí hợp lý.

Từ những vấn đề trình bày ở trên có thể thấy rằng các Ngân hàng thương mại phải xây dựng được một nền khách hàng bền vững bằng cách đưa ra được những dịch vụ đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng và đem lại tiện ích cho khách hàng. Do đó trên cơ sở nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng tới công tác huy động vốn các Ngân hàng thương mại cần phải hạn chế những tác động tiêu cực và tận dụng những tác động tích cực của các nhân tố đó để giúp ích cho công tác huy động vốn – tạo nguồn vốn hoạt động cho các Ngân hàng thương mại.

Phần 2:

**THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI SỞ GIAO DỊCH
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG
VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI TRONG
GIAI ĐOẠN 2010 - 2012.**

**2.1. TỔNG QUAN VỀ SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI.**

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.

**2.1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại
Cổ phần Ngoại thương Việt Nam.**

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam tên viết tắt là Vietcombank, quá trình hình thành và phát triển của Vietcombank trải qua các giai đoạn sau:

*** *Giai đoạn 1963 - 1975.***

Ngày 01/04/1963, Vietcombank chính thức khai trương hoạt động theo Nghị định số 115/CP ngày 30/10/1962 do Hội đồng chính phủ ban hành trên cơ sở tách ra từ Cục Ngoại hối trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Trong giai đoạn 1963 - 1975, trong thời kỳ chiến tranh chống Mỹ ác liệt, Vietcombank đã đảm đương thành công nhiệm vụ lịch sử lớn lao là một Ngân hàng thương mại đối ngoại duy nhất tại Việt Nam, góp phần xây dựng và phát triển kinh tế miền Bắc, đồng thời hỗ trợ chi viện cho chiến trường Miền Nam.

*** *Giai đoạn 1976 - 1990.***

Thời kì này, Vietcombank đã trở thành Ngân hàng đối ngoại duy nhất của Việt Nam trên cả 3 phương diện: Giữ gìn ngoại hối của quốc gia, thanh toán quốc tế, cung ứng tín dụng xuất nhập khẩu. Sau năm 1975, Vietcombank tiếp quản hệ thống Ngân hàng của chế độ cũ, tham gia đàm phán giảm, hoãn thành công nợ Nhà nước tại Câu lạc bộ Paris, London. Trong điều kiện bị bao

vây cấm vận kinh tế, Vietcombank tiếp tục nhận viện trợ, tìm kiếm các nguồn vay ngoại tệ, đẩy mạnh thanh toán quốc tế để phục vụ sự nghiệp khôi phục đất nước sau chiến tranh và xây dựng Chủ nghĩa xã hội.

*** Giai đoạn 1991 - 2007.**

Vietcombank đã chính thức chuyển từ Ngân hàng chuyên doanh đối ngoại trở thành một Ngân hàng thương mại Nhà nước có hệ thống mạng lưới trên toàn quốc và quan hệ Ngân hàng đại lý trên khắp thế giới. Vietcombank cũng là Ngân hàng đầu tiên triển khai và hoàn thành Đề án tái cơ cấu (2000 - 2005) mà trọng tâm là nâng cao năng lực tài chính, quản trị điều hành, đổi mới công nghệ, phát triển sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng hiện đại, đóng góp cho sự ổn định và phát triển kinh tế, đồng thời tạo dựng uy tín đối với cộng đồng tài chính khu vực và toàn cầu.

*** Giai đoạn 2007 - 2012.**

Năm 2007, Vietcombank tiên phong cổ phần hóa trong ngành Ngân hàng và thực hiện thành công phát hành cổ phiếu lần đầu ra công chúng. Ngày 02/06/2008, Vietcombank đã chính thức hoạt động theo mô hình Ngân hàng thương mại cổ phần. Ngày 30/06/2009, Vietcombank niêm yết cổ phiếu trên sàn giao dịch chứng khoán TP.HCM.

Tháng 09/2011 Vietcombank ký Hợp đồng cổ đông chiến lược với Mizuho Corporate Bank. Đến năm 2012, Vietcombank đã trở thành Ngân hàng thương mại có tổng tài sản gần 20 tỷ đô la Mỹ, có quy mô lợi nhuận hàng đầu tại Việt Nam, dẫn đầu trong nhiều lĩnh vực hoạt động như thanh toán xuất nhập khẩu, kinh doanh ngoại tệ, thẻ,...

2.1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.

Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội tên viết tắt là Vietcombank Hà Nội. Ngày 01/01/2006, Vietcombank Hà Nội chính thức tách khỏi Hội sở chính, hoạt động như một chi nhánh, có tư cách pháp nhân, có con dấu, có tài khoản riêng. Vietcombank

Hà Nội cùng các chi nhánh trong toàn hệ thống trên cả nước sẽ không ngừng xây dựng và phát triển, phục vụ tốt nhất các nhu cầu của khách hàng, góp phần thiết thực vào sự phát triển nền kinh tế nước nhà.

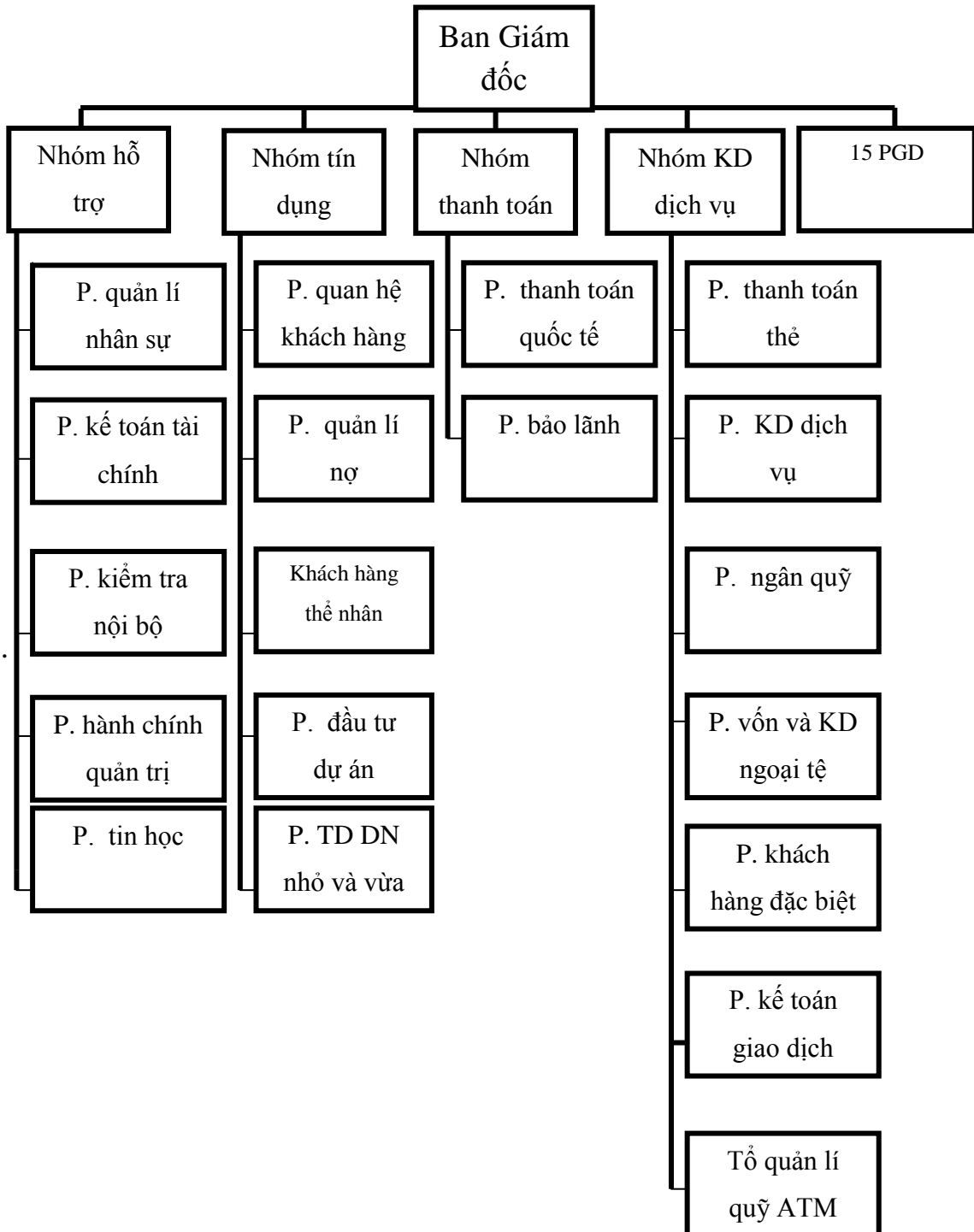
Ngày 30/10/2008, Vietcombank Hà Nội đã chính thức khai trương trụ sở hoạt động mới tại 31 - 33 Ngô Quyền, Phường Hàng Bài, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội. Với trụ sở làm việc mới, Vietcombank Hà Nội đã thêm một bước khẳng định sự độc lập, tự chủ trong hoạt động của mình.

Bên cạnh hoạt động như một chi nhánh của Vietcombank, với thị phần lớn trong nhiều lĩnh vực tại Hà Nội, Vietcombank Hà Nội còn là nơi tiên phong thực hiện các chủ trương chính sách của Vietcombank, đi đầu trong việc thử nghiệm và triển khai các sản phẩm mới cũng như thực hiện một số nghiệp vụ đặc thù khác.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.

Sau gần 5 năm hoạt động trên thị trường, Vietcombank chi nhánh Hà Nội có khoảng gần 700 cán bộ nhân viên, với 1 Giám đốc và 4 Phó Giám đốc phụ trách các mảng nghiệp vụ và 39 phòng chức năng trong đó có 5 phòng chuyên môn, 19 phòng nghiệp vụ đặt tại trụ sở và 15 phòng giao dịch được đặt tại các địa điểm khác nhau trên khắp Thủ đô Hà Nội.

Sơ đồ mô hình tổ chức của Vietcombank Hà Nội:



(Nguồn: Báo cáo của Vietcombank Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.)

* **Ban Giám đốc:** Bao gồm 1 giám đốc và 4 phó giám đốc phụ trách các mảng nghiệp vụ khác nhau. Ban Giám đốc có chức năng điều hành hoạt động và là nơi xét duyệt cuối cùng mọi vấn đề tại Vietcombank Hà Nội, là đại diện cho Vietcombank Hà Nội đề xuất các ý kiến với Vietcombank. Ban Giám đốc có quyền khen thưởng đối với mọi cá nhân xuất sắc và kỷ luật đối với cá nhân mắc khuyết điểm. Còn lại các phòng ban bao gồm 5 nhóm phòng.

* **Nhóm hỗ trợ**

Phòng quản lý nhân sự: Tham mưu và giúp Ban Giám đốc trong công tác tổ chức bộ máy và công tác cán bộ tại Vietcombank Hà Nội theo đúng Bộ luật lao động, quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Vietcombank. Làm đầu mối giúp Đảng ủy, Ban chấp hành Công đoàn, Đoàn thanh niên của Vietcombank Hà Nội thực hiện công tác Đảng và đoàn thể tại Ngân hàng.

Phòng kế toán tài chính: Tham mưu và giúp Ban Giám đốc trong việc triển khai thực hiện chế độ kế toán - tài chính, chế độ báo cáo tài chính và hạch toán kế toán tại Vietcombank Hà Nội theo đúng Luật Kế toán, thống kê của Nhà nước, quy định của Bộ tài chính, của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và của Vietcombank.

Phòng kiểm tra nội bộ: Tham mưu và giúp Ban Giám đốc kiểm tra, giám sát việc thực hiện các văn bản của pháp luật, quy chế của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, quy định của Vietcombank nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh tiền tệ, tín dụng của Vietcombank Hà Nội nhằm bảo vệ lợi ích của Nhà nước, lợi ích của Ngân hàng và khách hàng.

Phòng hành chính quản trị: Tham mưu và giúp Ban Giám đốc trong công tác hành chính, quản trị.

Phòng tin học: Giúp Ban Giám đốc trong việc quản lý, duy trì hệ thống công nghệ thông tin liên quan đến quản lý hoạt động kinh doanh tại Vietcombank Hà Nội.

*** Nhóm tín dụng.**

Phòng quan hệ khách hàng: Là đầu mối duy trì và phát triển quan hệ với khách hàng trên tất cả các mặt hoạt động, tất cả các sản phẩm Ngân hàng. Phân tích rủi ro và thẩm định giới hạn tín dụng, cấp tín dụng đối với khách hàng.

Phòng quản lý nợ: Quản lý và trực tiếp thực hiện tác nghiệp liên quan đến việc mở tài khoản vay, hợp đồng, cập nhật hệ thống, giải ngân, thu hồi nợ, đảm bảo số liệu trên hệ thống khớp đúng với số liệu trên hồ sơ. Lưu giữ và quản lý hồ sơ tín dụng đầy đủ và an toàn. Quản lý rủi ro tác nghiệp trong hoạt động tín dụng, đảm bảo các khoản cấp tín dụng tuân thủ các quy định trong Quy trình tín dụng.

Phòng khách hàng thể nhân: Đầu mối duy trì, phát triển và quản lý quan hệ với khách hàng là thể nhân trên tất cả các mặt hoạt động, tất cả các sản phẩm Ngân hàng. Trực tiếp cấp tín dụng đối với khách hàng là thể nhân theo đúng các quy định hiện hành của Vietcombank và pháp luật.

Phòng đầu tư dự án: Đầu mối phát triển sản phẩm đầu tư dự án. Phân tích rủi ro và thẩm định cấp tín dụng đầu tư dự án đối với khách hàng.

Phòng tín dụng cho doanh nghiệp nhỏ và vừa: Là đầu mối thiết lập quan hệ, duy trì và mở rộng phát triển khách hàng là doanh nghiệp nhỏ và vừa đồng thời triển khai cung ứng sản phẩm tín dụng và các dịch vụ Ngân hàng theo định hướng của Vietcombank trong từng thời kỳ nhằm đạt được mục tiêu phát triển kinh doanh an toàn, hiệu quả và tăng trưởng thị phần của Vietcombank.

*** Nhóm thanh toán**

Phòng thanh toán quốc tế: Thực hiện công tác thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại hàng xuất nhập khẩu và dịch vụ đối ngoại liên quan tới hàng hóa xuất nhập khẩu tại Vietcombank Hà Nội theo đúng quy định, quy chế, quy trình nghiệp vụ hiện hành của Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Vietcombank, đồng thời tuân thủ các quy ước quốc tế về nghiệp vụ thanh toán quốc tế qua Ngân hàng mà Vietcombank tham gia.

Phòng bảo lãnh: Tham mưu và giúp Ban Giám đốc thực hiện các nghiệp vụ Bảo hành về công tác bảo lãnh của Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Vietcombank, đồng thời tuân thủ các thỏa ước quốc tế, các thông lệ quốc tế và các điều lệ quốc tế về nghiệp vụ bảo lãnh Ngân hàng mà Việt Nam là nước thành viên hoặc đã cam kết tham gia.

Phòng vay nợ viện trợ: Có chức năng quản lý và thực hiện các nghiệp vụ thanh toán đối ngoại sử dụng nguồn vốn vay viện trợ ODA.

***Nhóm kinh doanh dịch vụ:**

Phòng thanh toán thẻ: Thực hiện việc phát hành các loại thẻ ghi nợ của Vietcombank. Thực hiện việc phát hành, thu nợ cho vay tín dụng thẻ và thanh toán các loại thẻ của Vietcombank. Là đầu mối xử lý toàn bộ các vấn đề liên quan đến việc phát hành, thu nợ và thanh toán các loại thẻ của Vietcombank Hà Nội với Trung tâm thẻ và các phòng, đối tác liên quan. Là thành viên của Ban Quản lý Quỹ ATM tại Vietcombank Hà Nội. Việc thực hiện các chức năng trên phải đảm bảo theo đúng quy định, quy chế, quy trình nghiệp vụ hiện hành của Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Vietcombank đồng thời tuân thủ các quy ước quốc tế về nghiệp vụ thẻ mà Vietcombank tham gia.

Phòng kinh doanh dịch vụ: Trực tiếp cung cấp các sản phẩm dịch vụ của Vietcombank như: dịch vụ tài khoản, các dịch vụ liên quan đến tiền tệ, thanh toán đối ngoại dành cho khách hàng cá nhân, các sản phẩm huy động vốn... theo đúng các quy định của Pháp luật và của Vietcombank.

Phòng ngân quỹ: Triển khai thực hiện công tác bảo quản, giao nhận, vận chuyển, quy trình thu chi tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá và ấn chỉ quan trọng tại Vietcombank Hà Nội đảm bảo đúng quy trình, chế độ quản lý kho quỹ do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Vietcombank ban hành.

Phòng vốn và kinh doanh ngoại tệ: Tham mưu cho Ban Giám đốc về quản trị, điều hành lãi suất, tỷ giá, phí, huy động và kinh doanh vốn VNĐ và ngoại tệ tại Vietcombank Hà Nội theo đúng các quy định về quản lý vốn và quản lý ngoại hối của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Vietcombank.

Phòng khách hàng đặc biệt: Tham mưu cho Ban Giám đốc trong việc xây dựng chính sách khách hàng đối với khách hàng thể nhân và cung cấp các dịch vụ tài chính Ngân hàng cho khách hàng đặc biệt của Vietcombank Hà Nội theo đúng quy định, quy chế, quy trình nghiệp vụ hiện hành của Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Vietcombank đồng thời tuân thủ các quy ước quốc tế về nghiệp vụ Ngân hàng mà Vietcombank tham gia.

Phòng kế toán giao dịch: Phục vụ đối tượng khách hàng là tổ chức có quan hệ giao dịch với Vietcombank Hà Nội theo đúng quy định, quy chế về hạch toán, kế toán thanh toán và quy trình nghiệp vụ của Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Vietcombank.

Tổ quản lý quỹ ATM: Cung ứng các dịch vụ, làm đầu mối xử lý các sự cố hoặc đề xuất xử lý các sự cố phát sinh để đảm bảo cho hoạt động của hệ thống máy ATM/DTM của Vietcombank Hà Nội.

*** Các phòng giao dịch.**

Các phòng giao dịch là đơn vị hạch toán báo sổ trực thuộc Vietcombank Hà Nội, hoạt động trên địa bàn Thành phố Hà Nội chịu sự quản lý giám sát trực tiếp của Giám đốc, có chức năng thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn tiết kiệm, cho vay khách hàng là các cá nhân, thực hiện các nghiệp vụ thanh toán dịch vụ vãng lai trên địa bàn và các nghiệp vụ liên quan đến tài khoản tiền gửi của các pháp nhân.

Giữa các phòng ban của Vietcombank Hà Nội có quan hệ mật thiết với nhau. Phòng tham mưu hỗ trợ các phòng khác hoạt động liên tục liên mạch, phòng nghiệp vụ phải phối hợp phòng tham mưu để quá trình thực hiện nghiệp vụ diễn ra thuận lợi trôi chảy, có tổ chức. Mặc dù độc lập thực hiện nghiệp vụ của phòng mình nhưng giữa các phòng nghiệp vụ này vẫn có sự liên hệ phối hợp làm việc với nhau, quy trình làm việc trong nội bộ Vietcombank Hà Nội được tiến hành chính xác như một dây chuyền mà mỗi phòng ban là một mắt xích. Các phòng giao dịch tuy được đặt ở nhiều địa điểm khác nhau, không tập trung cùng địa điểm với Vietcombank Hà Nội

nhưng hoạt động lại liên quan mật thiết với phòng Ngân quỹ, các phòng Hành chính Quản trị.

2.1.3. Kết quả kinh doanh Vietcombank Hà Nội trong giai đoạn 2010 - 2012.

Hoạt động kinh doanh của Vietcombank Hà Nội có nhiều thuận lợi nhưng cũng gặp không ít những khó khăn. Tuy nhiên, Vietcombank Hà Nội vẫn duy trì hoạt động kinh doanh có hiệu quả, đứng vững trên thị trường, củng cố lòng tin với khách hàng.

*** Về hoạt động huy động vốn:**

Năm 2011, công tác huy động vốn đặc biệt khó khăn do tác động của chính sách tiền tệ thắt chặt và chính sách kiểm soát thị trường ngoại hối nghiêm ngặt. Bên cạnh đó, hoạt động huy động vốn còn phải đối mặt với nhiều thách thức hơn do sự cạnh tranh không lành mạnh của các tổ chức tín dụng khác. Trước diễn biến phức tạp của thị trường, Ban lãnh đạo Vietcombank Hà Nội xác định công tác huy động vốn là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, ưu tiên hàng đầu và xuyên suốt trong năm. Vietcombank Hà Nội một mặt tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước mặt khác đã linh hoạt đưa ra các giải pháp đẩy mạnh huy động vốn như là tăng cường chính sách chăm sóc khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm huy động,... Bên cạnh đó, Vietcombank Hà Nội còn chủ động huy động vốn từ nước ngoài, tham gia tích cực các hoạt động kinh doanh trên thị trường liên Ngân hàng.

Hoạt động huy động vốn năm 2012 không chịu sức ép cạnh tranh quá lớn trên thị trường do Ngân hàng Nhà nước có chính sách điều hòa thanh khoản cho toàn hệ thống. Hơn nữa, tăng trưởng tín dụng thấp cộng với chính sách trần lãi suất huy động VND đã không gây sức ép đến huy động vốn. Tuy nhiên, nguồn tiền gửi đóng một vai trò rất quan trọng trong hoạt động của mỗi Ngân hàng, thể hiện giúp Ngân hàng giảm thiểu sự phụ thuộc vào nguồn vốn bên ngoài đồng thời nâng cao nguồn dự trữ cho thanh khoản. Do vậy, Vietcombank Hà Nội luôn đặt trọng tâm mục tiêu tăng trưởng huy động vốn

và có giải pháp thích hợp để thực hiện kế hoạch. Để ổn định nguồn vốn từ dân cư, Vietcombank Hà Nội đã triển khai nhiều sản phẩm huy động vốn linh hoạt, phù hợp với các nhóm khách hàng khác nhau. Ví dụ, sản phẩm tiết kiệm kỳ hạn linh hoạt sẽ hỗ trợ nhóm khách hàng hay có nhu cầu sử dụng vốn đột xuất; tiền gửi trực tuyến sẽ hỗ trợ khách hàng tiết kiệm thời gian,... Bên cạnh đó, Vietcombank Hà Nội còn triển khai chính sách chăm sóc khách hàng doanh nghiệp, tư vấn khách hàng lựa chọn gói sản phẩm, dịch vụ chi phí tối ưu nhất.

*** Về hoạt động tín dụng:**

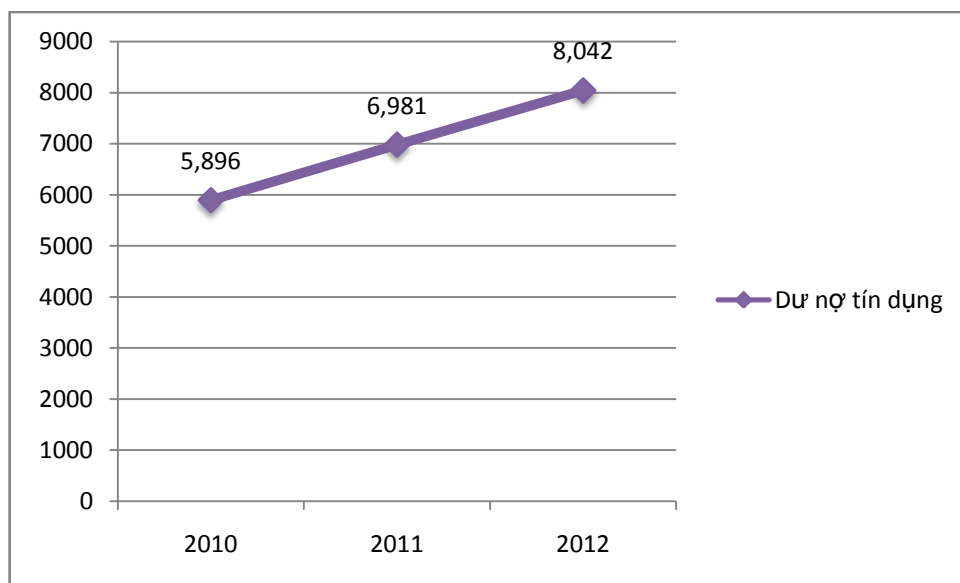
Với vai trò là một Ngân hàng thương mại lớn, bên cạnh việc tuân thủ thực hiện chính sách kiểm soát tăng trưởng tín dụng của Ngân hàng Nhà nước, trong năm 2011 Vietcombank Hà Nội luôn linh hoạt theo sát tình hình thị trường để điều chỉnh hoạt động tín dụng cho phù hợp nhằm đảm bảo an toàn và hiệu quả cao nhất cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Vietcombank Hà Nội đã xây dựng kế hoạch tăng trưởng tín dụng ở mức phù hợp, giao và kiểm soát trần dư nợ cho từng chi nhánh, giảm chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ đối với chi nhánh có nợ xấu cao, đặc biệt kiểm soát tăng trưởng dư nợ ngoại tệ cho vay trung dài hạn nhằm tuân thủ các tỷ lệ an toàn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và đảm bảo an toàn thanh khoản cho Ngân hàng. Tính đến thời điểm cuối năm 2011, dư nợ tín dụng đạt 6,981 tỷ đồng, tăng 18.4% so với năm 2010 (năm 2010 dư nợ tín dụng đạt 5,896 tỷ đồng) và hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch đề ra.

Đón đầu được những khó khăn trong công tác đẩy mạnh tín dụng năm 2012, Vietcombank Hà Nội đã có những quyết định linh hoạt trong việc cung cấp các gói tín dụng với lãi suất ưu đãi, tập trung vào các lĩnh vực ưu tiên theo định hướng của Chính Phủ với tổng số tiền đã giải ngân lên tới 3,787 tỷ đồng. Nhờ vậy, dư nợ tín dụng của Vietcombank năm 2012 đạt 8,042 tỷ đồng, tăng 15.2% so với năm 2011 (năm 2011 dư nợ tín dụng đạt 6,981 tỷ đồng). Tuy nhiên, trong bối cảnh kinh tế tăng trưởng chậm lại, nhiều doanh nghiệp

rơi vào vòng xoáy hàng tồn kho và chi phí đầu vào tăng cao dẫn đến nợ xấu toàn hệ thống Ngân hàng bùng nổ năm 2012. Để kiểm soát chất lượng tín dụng, Vietcombank Hà Nội rất nỗ lực ngăn chặn nợ xấu tiềm ẩn, đồng thời không hạ chuẩn cho vay để mở rộng tín dụng. Với sự nỗ lực lớn, tính đến thời điểm cuối năm 2012, tỉ lệ nợ xấu của Vietcombank Hà Nội được kiểm soát ở mức 2.4%, thấp hơn mục tiêu kế hoạch đã đề ra (2.8%).

Biểu đồ 1: Dư nợ tín dụng.

Đơn vị: Tỷ đồng



(Nguồn: Báo cáo của Vietcombank Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.)

*** Hoạt động khác:**

Bên cạnh hai hoạt động chính là huy động vốn và cho vay, Vietcombank Hà Nội cũng thực hiện các hoạt động dịch vụ Ngân hàng khác như: thẻ, bảo lãnh, tín dụng dự phòng, kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc,... Các dịch vụ này không những góp phần đa dạng hoá hoạt động mà còn làm gia tăng thu nhập cho Ngân hàng.

- Thanh toán xuất nhập khẩu:

Trong năm 2011 tình hình kinh tế thế giới và trong nước có nhiều bất ổn, việc quy định hạn chế đối với các đối tượng cho vay nhập khẩu của Nhà nước đã gây không ít khó khăn cho hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu nói

chung. Tuy nhiên với những lợi thế về thương hiệu, sản phẩm và nguồn nhân lực có chất lượng cao, hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu của Vietcombank Hà Nội vẫn duy trì được đà tăng trưởng đáng khích lệ và giữ vị trí đứng đầu. Trong năm 2011, Vietcombank Hà Nội cũng triển khai các chương trình tín dụng tập trung cho xuất khẩu và tăng cường giới thiệu các sản phẩm dịch vụ thanh toán tới khách hàng thông qua việc tiếp xúc với các hiệp hội ngành hàng xuất khẩu chủ lực, quảng bá dịch vụ tài trợ thương mại. Kết quả là năm 2011 doanh số thanh toán xuất nhập khẩu qua Vietcombank đạt 2.7 tỷ USD, tăng 25.5% so với năm trước. Đặc biệt doanh số thanh toán xuất khẩu qua Vietcombank Hà Nội tăng mạnh (khoảng 32.3%) so với năm 2010. Hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu của Vietcombank trải rộng trên khắp các thị trường Mỹ, Đài Loan, Hồng Kong, Singapore, Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc và Châu Âu...

Trong năm 2012 do bối cảnh khó khăn chung của nền kinh tế thế giới và cả trong nước, doanh số thanh toán xuất nhập khẩu và thị phần của Vietcombank Hà Nội đều sụt giảm. Cụ thể, doanh số thanh toán xuất nhập khẩu của Vietcombank Hà Nội chỉ tăng nhẹ 0.09% so với cùng kỳ năm trước. Sự tăng trưởng thấp trong doanh số xuất nhập khẩu và sự sụt giảm trong thị phần của Vietcombank Hà Nội do 3 nguyên nhân sau: Thứ nhất, cạnh tranh khốc liệt từ các Ngân hàng nước ngoài mạnh về tiềm lực ngoại tệ, chính sách linh hoạt mềm dẻo, lãi suất và phí thấp. Thứ hai, xuất nhập khẩu tăng mạnh năm 2012 chủ yếu ở khu vực FDI - đây không phải là nhóm khách hàng chủ lực của Vietcombank. Thứ ba, chính sách chăm sóc khách hàng, chính sách giá, sự phối hợp bán chéo sản phẩm của Vietcombank chưa linh hoạt theo diễn biến thị trường.

- Hoạt động kinh doanh ngoại tệ:

Năm 2011, nhằm phát huy tốt vai trò đầu mối thanh toán xuất nhập khẩu mặc dù gặp nhiều khó khăn, Vietcombank Hà Nội vẫn duy trì được doanh số mua bán ngoại tệ ở mức xấp xỉ 1.8 tỷ USD. Vietcombank cũng đã

đa dạng hóa nhiều sản phẩm và triển khai nhiều giải pháp để khai thác các nguồn ngoại tệ nhằm thực hiện đúng các cam kết thanh toán, đảm bảo ngoại tệ cho các khách hàng nhập khẩu các mặt hàng thiết yếu cho nền kinh tế.

Trong năm 2012, để kiểm soát lạm phát và ổn định kinh tế vĩ mô, ngay từ đầu năm Ngân hàng Nhà nước đã đưa ra mục tiêu tỉ giá dao động tối đa không quá 3%. Sức cam kết trong điều hành chính sách tỷ giá đã giúp các Ngân hàng có giải pháp phù hợp trong hoạt động kinh doanh ngoại tệ. Với lợi thế nhất định về mảng hoạt động kinh doanh ngoại tệ, Vietcombank Hà Nội đã tư vấn cho khách hàng các gói tín dụng - thanh toán xuất nhập khẩu - kinh doanh ngoại tệ. Nhờ vậy, dù hoạt động kinh doanh ngoại tệ bị cạnh tranh gay gắt bởi các Ngân hàng, doanh số mua bán ngoại tệ đạt 1.2 tỷ USD, giảm 32.56% so với năm 2011.

- Hoạt động kinh doanh thẻ:

Năm 2011 khép lại với một kết quả thành công cho hoạt động thẻ của Vietcombank Hà Nội, Vietcombank Hà Nội vẫn tiếp tục khẳng định được vị thế hàng đầu trên thị trường thẻ tại hầu hết các mảng hoạt động chủ chốt và có thị phần cách biệt so với các Ngân hàng đối thủ. Thành công này không chỉ dừng lại ở việc hoàn thành xuất sắc 8 chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh thẻ mà đó còn là sự khẳng định của thị trường về đẳng cấp thương hiệu thẻ của Vietcombank. Trong năm 2011, Vietcombank Hà Nội đã phát hành được hơn 33,000 thẻ các loại, gấp 1.5 lần so với chỉ tiêu kế hoạch. Doanh số sử dụng và thanh toán thẻ đều tăng trưởng rất mạnh. Doanh số sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của Vietcombank Hà Nội đạt gần 33.3 triệu USD, tăng 30.4% so với năm 2010.

Trong năm 2012, mặc dù phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt và chịu sự ảnh hưởng khó khăn chung của nền kinh tế nhưng hầu hết các chỉ tiêu thẻ đều tăng trưởng tốt và vượt mức kế hoạch. Về hoạt động thanh toán thẻ: Hoạt động thanh toán thẻ quốc tế tăng 21% so với năm 2011 và vẫn duy trì vị trí dẫn đầu về thanh toán thẻ quốc tế. Hoạt động thanh toán thẻ nội địa tăng gấp 2 lần so với năm trước, trong đó doanh số thanh toán thẻ trực tuyến đã có

bước đột phá, tăng hơn 4 lần so với năm trước. Về hoạt động sử dụng thẻ: Doanh số sử dụng thẻ tín dụng quốc tế tăng 17%. Doanh số sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế tăng 7%. Doanh số sử dụng thẻ ghi nợ nội địa tăng 19% so với cuối năm 2011. Về số lượng phát hành thẻ: Số lượng thẻ tín dụng trong năm tăng trưởng cao do có chiến dịch trọng tâm phát triển thẻ AMEX và sự ra đời của 3 sản phẩm mới là JCB, AMEX platinum và Visa platinum dành cho đối tượng khách hàng cao cấp. Về tình hình cạnh tranh: Hoạt động thẻ của Vietcombank Hà Nội đang phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt do số lượng Ngân hàng tham gia ngày càng tăng: một số Ngân hàng sử dụng các biện pháp cạnh tranh không lành mạnh để giành giật khách hàng của Vietcombank.

- Các dịch vụ Ngân hàng bán lẻ:

Năm 2011, Vietcombank Hà Nội đã nỗ lực hết mình đẩy mạnh hoạt động bán lẻ và luôn là Ngân hàng đi đầu trong ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động bán lẻ tại Việt Nam. Nhờ đó, cơ sở khách hàng vẫn duy trì phát triển mạnh với số lượng khách hàng cá nhân khoảng 0.2 triệu khách hàng tính đến thời điểm cuối năm 2011, mỗi năm cơ sở khách hàng của Vietcombank Hà Nội đều tăng thêm được 27 nghìn khách hàng, chủ yếu là do tăng các chủ thẻ Connect24. Trong năm 2011, Vietcombank Hà Nội đã triển khai nhiều chương trình huy động vốn dân cư hấp dẫn như: Du xuân cùng Vietcombank, Quốc khánh trọn niềm vui, Tiết kiệm 15 tháng - sở hữu căn hộ cao cấp,... Huy động vốn cá nhân tính đến cuối năm 2011 đạt kết quả rất khả quan với 4,053 tỷ đồng, tăng 23% so với năm 2010. Tín dụng thẻ nhân ở thời điểm cuối năm là 700 tỷ đồng, tăng 8% so với năm 2010. Dịch vụ chuyển tiền kiều hối tiếp tục là thế mạnh của Vietcombank Hà Nội, với doanh số chuyển tiền trong năm đạt 47.67 triệu USD. Là một trong những Ngân hàng tiên phong và đứng đầu trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại vào việc phát triển các sản phẩm Ngân hàng điện tử, Vietcombank đã triển khai nhiều sản phẩm Ngân hàng điện tử như SMS Banking, Internet Banking, gửi tiền tiết kiệm trực tuyến,... qua đó thu hút thêm được lượng khách hàng lớn.

Năm 2012, bên cạnh việc triển khai một số sản phẩm mới cải tiến và tính năng tiện ích cho dịch vụ bán lẻ, Vietcombank Hà Nội đã tích cực triển khai các chương trình thúc đẩy bán hàng thông qua các hình thức khuyến mại, chăm sóc khách hàng, thi đua bán hàng. Vietcombank Hà Nội cũng từng bước phát triển và mở rộng các dịch vụ Direct Banking. Hỗ trợ bán hàng thông qua việc chủ động giải quyết các vướng mắc; khảo sát công khai hoặc bí mật để kiểm tra chất lượng tư vấn sản phẩm và dịch vụ; cung cấp các công cụ quảng cáo, truyền thông và tài liệu hướng dẫn tư vấn khách hàng. Do đó, cơ sở khách hàng thể nhân của Vietcombank không ngừng lớn mạnh về số lượng, các sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng bán lẻ không ngừng chuẩn hóa cũng như mạng lưới bán lẻ của Vietcombank Hà Nội ngày càng mở rộng trên khắp cả nước.

2.2. TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG VỐN TẠI SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI GIAI ĐOẠN 2010 - 2012.

Vietcombank Hà Nội đã coi trọng việc huy động vốn tại chỗ nhất là nguồn vốn có tính ổn định cao là nhiệm vụ có tính quyết định phát triển kinh doanh. Thực hiện mục tiêu này, trong những năm qua Ngân hàng đã đưa ra nhiều biện pháp nhằm gia tăng tốc độ nguồn vốn nội tệ, do vậy nguồn vốn không ngừng tăng trưởng ổn định vững chắc.

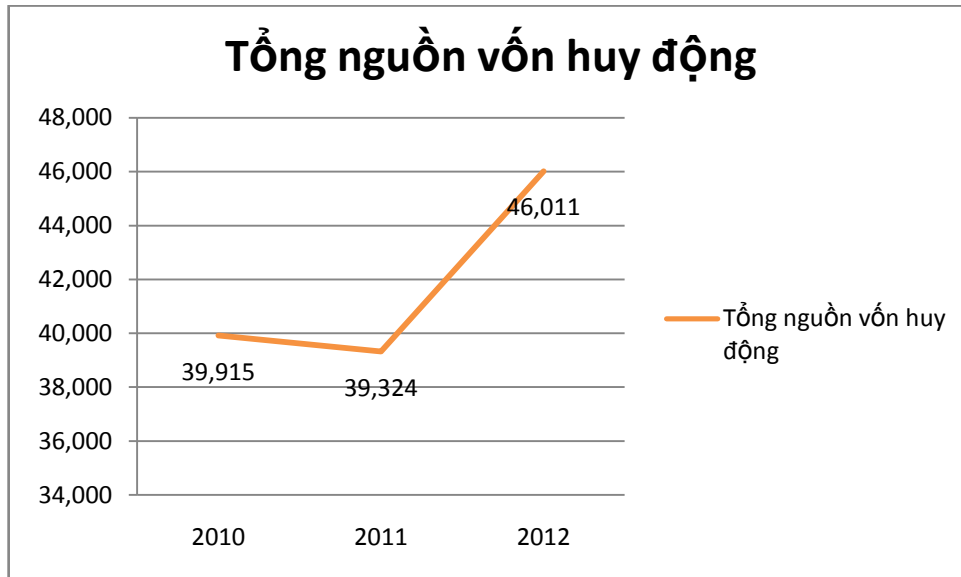
2.2.1. Theo quy mô vốn huy động.

Vietcombank Hà Nội đã có quan hệ với một số doanh nghiệp ngoài quốc doanh có nguồn vốn lớn được duy trì cơ cấu nguồn vốn đáp ứng đủ vốn cho kinh doanh. Tổng số vốn huy động được qua các năm liên tục biến đổi.

Từ năm 2011 đến 2012 tốc độ tăng trưởng nguồn vốn là tương đối tốt, Chi nhánh đã thực hiện tốt nhiệm vụ được giao của mỗi thời điểm. Biểu đồ tăng trưởng nguồn vốn như sau:

Biểu đồ 2: Tăng trưởng nguồn vốn.

Đơn vị: Tỷ đồng



(Nguồn: Báo cáo của Vietcombank Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.)

Năm 2010 tổng nguồn vốn huy động đạt 39,915 tỷ đồng. Đến năm 2011 tổng nguồn vốn huy động đạt 39,324 tỷ đồng, giảm 591 tỷ đồng so với năm 2010 (ứng với tỷ lệ giảm là 1.48%). Sang năm 2012, tổng nguồn vốn huy động đạt 46,011 tỷ đồng và tăng 6,686 tỷ đồng so với năm 2011 (ứng với tỷ lệ tăng là 17%). Như vậy tổng nguồn vốn huy động của Vietcombank Hà Nội năm 2011 không đạt kế hoạch của Vietcombank giao, việc không hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch là do: Tình hình kinh tế khó khăn nên thu nhập của dân cư và doanh nghiệp giảm. Sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường đặc biệt trong 2 tháng cuối năm 2011. Ba khách hàng tiền gửi lớn nhất của Vietcombank Hà Nội là Tổng công ty Đầu tư và Kinh doanh Vốn Nhà nước (SCIC); công ty Thông tin di động (VMS); Quỹ Tích lũy chuyên tiền đầu tư và thanh toán, hỗ trợ ngân sách trả nợ trước hạn nên tiền gửi của các khách hàng này giảm so với năm 2010 là khoảng 3,536 tỷ đồng. Sản phẩm tiền gửi của Vietcombank Hà Nội đã đa dạng hơn nhưng trong năm 2011 lại không có nhiều đợt phát hành trái phiếu, kỳ phiếu gởi đầu các đợt kỳ phiếu, trái phiếu các năm trước đến hạn mà tập trung vào phát triển các sản phẩm tiết kiệm có nhiều tiện ích

mới. Tuy nhiên, ngoài sản phẩm tiết kiệm bậc thang lãi thường thì các sản phẩm khác chưa thực sự khác biệt với sản phẩm của Ngân hàng khác và tiện lợi cho khách hàng nên hiệu quả của việc huy động vốn từ khách hàng thể nhân tại Vietcombank Hà Nội chưa cao.

Trong năm 2012 tổng nguồn vốn huy động lại có sự tăng đột biến (cụ thể là tăng 17%), Vietcombank Hà Nội hoàn thành 65.4% kế hoạch huy động vốn được giao, đây là một dấu hiệu hoạt động tốt của Vietcombank Hà Nội. Để có được kết quả này là do: Trong năm 2012, Ngân hàng đã thu hút thêm một số tổ chức gửi tiền mới (như công ty chứng khoán Kim Long, Bảo hiểm xã hội, Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam,...). Triển khai kịp thời và có hiệu quả các sản phẩm tiền gửi của Vietcombank. Bám sát diễn biến của thị trường và chỉ đạo của Vietcombank để điều chỉnh lãi suất và phản ánh kịp thời các vướng mắc phát sinh. Thường xuyên theo dõi dòng tiền để kịp thời liên hệ với khách hàng về kế hoạch sử dụng tiền đồng thời phối hợp chặt chẽ với Phòng Quản lý Kinh doanh Vốn để chào lãi suất ưu đãi đối với các khách hàng có tiền gửi mới, số tiền gửi lớn. Có chế độ chăm sóc thích hợp đối với từng đối tượng khách hàng, đặc biệt là các khách hàng có số dư tiền gửi lớn. Quán triệt việc thực hiện tốt Bộ tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, nội quy và giờ làm việc, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

2.2.2. Cơ cấu vốn huy động.

*** Cơ cấu huy động vốn theo kì hạn:**

Tình hình huy động vốn theo kì hạn của Vietcombank Hà Nội trong 3 năm 2010 - 2012 được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 1: Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn.

Đơn vị: Tỷ đồng.

STT	Chỉ tiêu	2010		2011		2012		2011/2010		2012/2011	
		Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	+/-	(%)	+/-	(%)
1	Tiền gửi không kỳ hạn	28,983	72.61	29,989	76.26	38,487	83.65	1,005	3.47	8,499	28.34
2	Tiền gửi có kỳ hạn	10,934	27.39	9,336	23.74	7,523	16.35	-1,599	-14.62	-1,812	-19.41
	Tổng	39,918	100	39,324	100	46,011	100	-593	-1.49	6,686	17.00

(Nguồn: Báo cáo của Vietcombank Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.)

Hoạt động huy động vốn của Vietcombank Hà Nội trong giai đoạn này nổi bật nên 2 vấn đề sau:

Thứ nhất, nguồn vốn không kỳ hạn từ năm 2010 - 2012 đều tăng trưởng nhưng tốc độ tăng trưởng không ổn định (năm 2011 tăng 1,005 tỷ đồng so với năm 2010 và ứng với tỷ lệ tăng là 3.47%, năm 2012 tăng 8,499 tỷ đồng và ứng với tỷ lệ tăng là 28.34%). Trong giai đoạn này nguồn vốn không kỳ hạn đều chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động của Vietcombank Hà Nội, cụ thể là năm 2010 chiếm 72.61%, năm 2011 chiếm tỷ trọng là 76.26% và trong năm 2012 chiếm tỷ trọng là 83.65%. Trong năm 2011 nền kinh tế đang trong giai đoạn khủng hoảng, tỷ lệ lạm phát tăng cao (trên 18%) kéo theo tỷ lệ nợ xấu tăng cao tại các Ngân hàng thương mại và Vietcombank Hà Nội cũng không ngoại lệ. Đến năm 2012, GDP tăng trưởng chậm (năm 2012 là 5.03%, trong khi đó tốc độ tăng trưởng trung bình của Việt Nam là 7 – 8% năm). Cộng với tỷ lệ thất nghiệp cao nên nhiều doanh nghiệp có xu hướng giải thể, phá sản. Do đó đã tác động đến hiệu quả kinh doanh và nguồn vốn của Ngân hàng thương mại, phần lớn khách hàng gửi vào ngắn hạn hoặc không kỳ hạn. Do vậy nguồn vốn không kỳ hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn của Vietcombank Hà Nội. Nhưng nguồn vốn này lại có tính ổn định không cao kéo theo nguồn vốn kinh doanh của Vietcombank Hà Nội không được ổn định. Nguyên nhân là do quy mô của nguồn vốn ngắn hạn phụ thuộc vào tâm lý khách hàng cũng như nhu cầu sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nên thường xuyên có sự biến động tùy thuộc vào từng thời kỳ. Nếu khách hàng đến rút một khoản lớn thì dễ gây ra rủi ro thanh toán cho Ngân hàng. Vì vậy, Ngân hàng cần chủ động trong việc tính tỷ lệ dự trữ bắt buộc đối với nguồn này để đảm bảo tính chủ động trong hoạt động kinh doanh của mình.

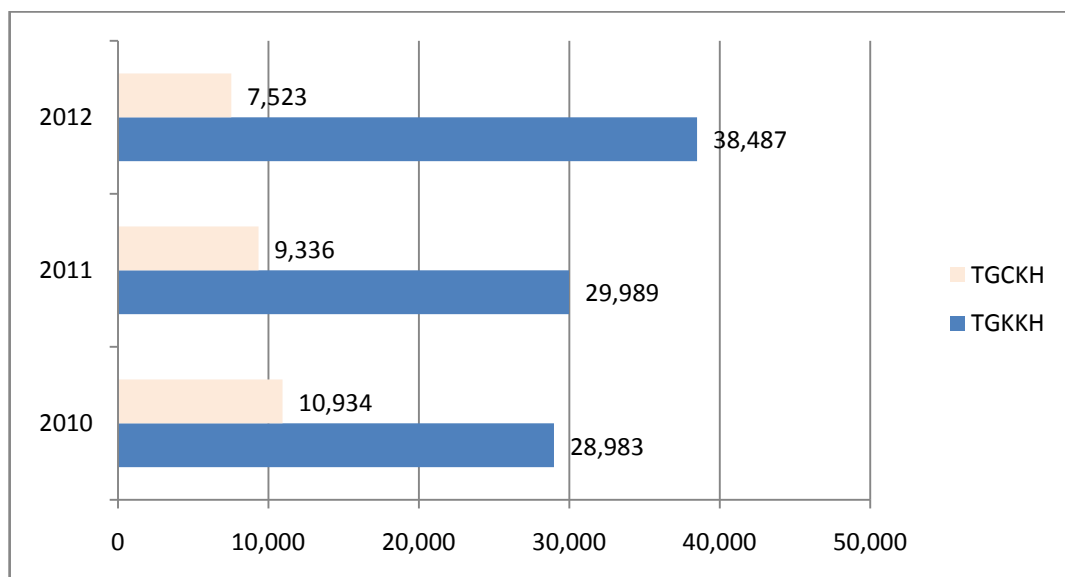
Xét về mặt giá trị thì nguồn vốn không kỳ hạn có xu hướng tăng từ 28,893 tỷ đồng năm 2010 lên 38,487 tỷ đồng năm 2012. Đây là nguồn vốn có chi phí rẻ nên Ngân hàng có nhiều biện pháp khuyến khích các doanh nghiệp,

cá nhân mở tài khoản doanh nghiệp, tài khoản cá nhân tại Ngân hàng, khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt, trả lương qua tài khoản.

Thứ hai, nguồn vốn có kỳ hạn có xu hướng giảm trong thời gian này, cụ thể là trong năm 2011 đạt 9,336 tỷ đồng, giảm 1,599 tỷ đồng ứng với tỷ lệ giảm là 14.62% so với năm 2010. Tuy nhiên lượng vốn có kỳ hạn này chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ (khoảng 23.74%) trong tổng nguồn vốn huy động của Vietcombank Hà Nội. Sang năm 2012, nguồn vốn này lại giảm 1,812 tỷ đồng, ứng với tỷ lệ giảm là 19.41% và chiếm tỷ trọng 16.35% trong tổng nguồn vốn. Nguyên nhân là do năm 2012 Ngân hàng Nhà nước đã đưa lãi suất trần huy động giảm (ngày 24/12/2012 là 8%). Bên cạnh đó, việc tăng tỷ lệ dự trữ bắt buộc, thay đổi lãi suất cơ bản liên tục của Ngân hàng Nhà nước ở thời điểm cuối năm 2012 đã tạo ra sự cạnh tranh quyết liệt về lãi suất huy động vốn của các Ngân hàng, ảnh hưởng rất lớn đến tính ổn định về lãi suất, nguồn vốn của Vietcombank Hà Nội. Tiền gửi có kỳ hạn là nguồn vốn cơ bản để Ngân hàng tiến hành kinh doanh và sử dụng cho hoạt động tín dụng. Tuy nhiên, trong năm 2012 nguồn vốn này lại suy giảm so với năm 2011. Lượng vốn trung và dài hạn luôn chiếm tỷ trọng thấp trong tổng nguồn vốn huy động, điều này cho thấy nguồn vốn kinh doanh của Ngân hàng không được ổn định.

Biểu đồ 3: Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn.

Đơn vị: Tỷ đồng.



(Nguồn: Báo cáo của Vietcombank Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.)

*** Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền:**

Cơ cấu vốn huy động phân theo loại tiền của Vietcombank Hà Nội trong giai đoạn 2010 - 2012 được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 2: Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền.

Đơn vị: Tỷ đồng, triệu USD.

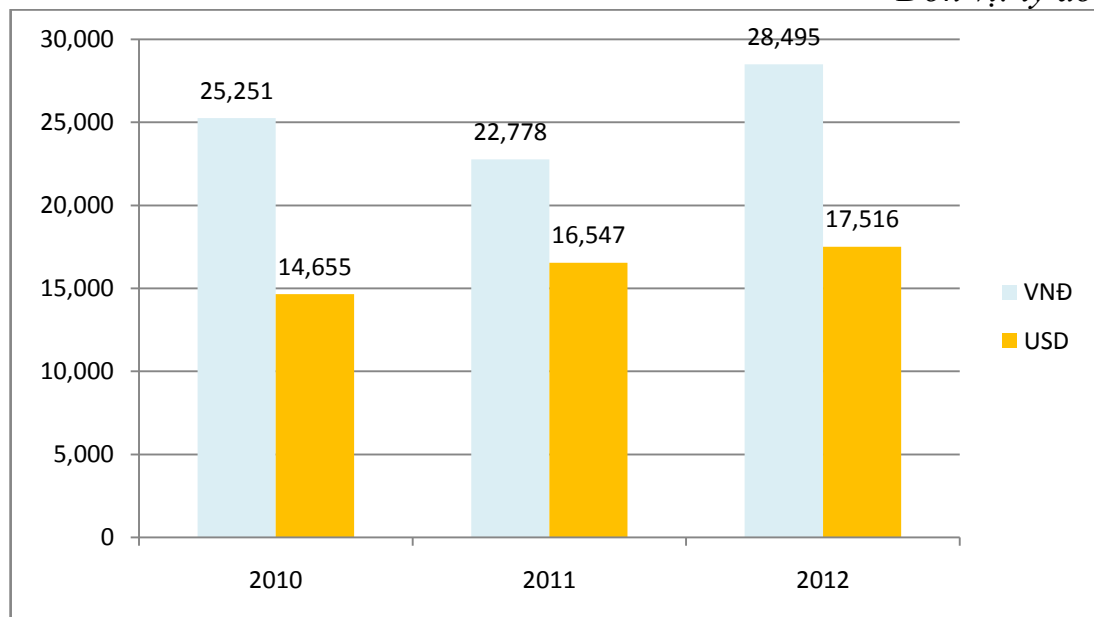
STT	Loại tiền	2010		2011		2012		2011/2010		2012/2011	
		Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	+/-	(%)	+/-	(%)
1	VNĐ (tỷ đồng)	25,251	63.28	22,778	57.92	28,495	61.93	-2,474	-9.80	5,717	25.10
2	USD (triệu USD)	14,655	36.72	16,547	42.08	17,516	38.07	1,892	12.91	969	5.86
	Tổng	39,906	100	39,324	100	46,011	100	-582	-1.46	6,686	17

(Nguồn: Báo cáo của Vietcombank Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.)

Trong tổng nguồn vốn mà Vietcombank Hà Nội huy động được thì đồng nội tệ vẫn chiếm ưu thế hơn cả, quy mô vốn huy động bằng nội tệ đã có sự thay đổi qua các năm từ 25,251 tỷ đồng năm 2010 lên 28,495 tỷ đồng năm 2012. Tỷ trọng của đồng VNĐ so với tổng nguồn vốn trong hai năm 2010 và năm 2012 chiếm tỷ trọng rất cao trên 60%, riêng năm 2011 thì có thấp hơn một chút chiếm 57.92%. Đồng USD cũng tăng trưởng tương đối đều qua các năm, cụ thể là năm 2010 là 14,655 triệu USD, đến năm 2011 là 16,547 triệu USD (tăng 1,892 triệu USD và ứng với tỷ lệ tăng là 12.91%). Sang năm 2012 là 17,516 triệu USD (vẫn tăng so với năm 2011, tăng 969 triệu USD và ứng với tỷ lệ tăng là 5.86%). Tuy có tăng trưởng đều qua các năm nhưng đồng USD lại chiếm tỷ trọng nhỏ hơn đồng VNĐ trong tổng nguồn vốn của Vietcombank Hà Nội.

Biểu đồ 4: Cơ cấu huy động vốn theo từng loại tiền.

Đơn vị: tỷ đồng.



(Nguồn: Báo cáo của Vietcombank Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.)

Nguồn vốn nội tệ mà Vietcombank Hà Nội thu hút được chủ yếu là các khoản tiền gửi của cá nhân và tiền gửi thanh toán của các doanh nghiệp đóng trên địa bàn. Bên cạnh việc huy động bằng nội tệ Vietcombank Hà Nội cũng rất quan tâm tới việc huy động bằng ngoại tệ. Tuy nhiên, tỷ trọng của đồng

ngoại tệ so với tổng nguồn vốn còn nhỏ. Duy chỉ có lượng ngoại tệ huy động năm 2011 chiếm tỷ trọng là 42.08% còn lại hai năm 2010 và năm 2012 chỉ chiếm tỷ trọng chưa đến 40%. Năm 2011, nguồn vốn huy động ngoại tệ chiếm tỷ trọng cao nhất trong 3 năm là do các Ngân hàng lớn đều tăng lãi suất tiền gửi USD từ 5.5% - 5.6%/năm và Vietcombank cũng không ngoại lệ, ngay sau đó Ngân hàng Nhà nước yêu cầu chủ tịch Hội đồng quản trị của một số Ngân hàng xử lý kỷ luật lãnh đạo những đơn vị vi phạm quy định về lãi suất, tại các Ngân hàng thương mại gần như không còn hiện tượng huy động vốn VNĐ với lãi suất quá 14%/năm. Do đó lãi suất đầu vào VNĐ đã được bình ổn thì lãi suất tiết kiệm bằng ngoại tệ lại nóng dần lên, mức cao nhất tới 6.2%/năm. Khi lãi suất huy động VNĐ bị khống chế ở mức 14%/năm, một số Ngân hàng nhỏ không huy động được VNĐ, chuyển sang huy động ngoại tệ rồi dùng số ngoại tệ huy động được làm tài sản thế chấp vay VNĐ từ Ngân hàng bạn để bù đắp thiếu hụt vốn tạm thời. Các Ngân hàng lớn trong đó có Vietcombank e ngại khách hàng dịch chuyển USD đến Ngân hàng khác nên đành phải tăng lãi suất ngoại tệ khiến mặt bằng lãi suất USD đầu vào ở năm 2011 lên 5.6% - 6.2%/năm.

Trong những năm tới Vietcombank Hà Nội cần tích cực hơn nữa trong việc huy động vốn ngoại tệ đồng thời đa dạng các đồng ngoại tệ mạnh trên thị trường nhằm giảm thiểu rủi ro lãi suất, rủi ro hối đoái cho Ngân hàng trong trường hợp có sự biến động về một loại đồng ngoại tệ nào đó dẫn tới tổn thất cho Ngân hàng.

*** Cơ cấu huy động vốn theo đối tượng khách hàng.**

Cơ cấu vốn huy động phân theo đối tượng khách hàng của Vietcombank Hà Nội trong giai đoạn 2010 - 2012 được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 3: Cơ cấu vốn huy động theo đối tượng khách hàng.

Đơn vị: Tỷ đồng.

STT	Chỉ tiêu	2010		2011		2012		2011/2010		2012/2011	
		Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	+/-	(%)	+/-	(%)
1	Tiền gửi từ dân cư	9,852	24.68	11,481	29.20	16,952	36.84	1,629	16.54	5,471	47.65
2	Tiền gửi từ các tổ chức kinh tế	30,065	75.32	27,843	70.80	29,059	63.16	-2,222	-7.39	1,216	4.37
3	Tổng vốn huy động	39,917	100	39,324	100	46,011	100	-592	-1.48	6,686	17

(Nguồn: Báo cáo của Vietcombank Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.)

Bảng số liệu về cơ cấu vốn huy động theo đối tượng khách hàng cho thấy 2 vấn đề sau:

Thứ nhất, số lượng tiền gửi của dân cư đều tăng trưởng qua các năm từ 9,852 tỷ đồng năm 2010 lên đến 16,95 tỷ đồng năm 2012. Trong năm 2011 số lượng tiền gửi từ dân cư là 11,484 tỷ đồng, tăng 1,629 tỷ đồng so với năm 2010 (năm 2010 là 9,825 tỷ đồng) và ứng với tỷ lệ tăng là 16.54%, việc tăng như vậy là do Vietcombank Hà Nội triển khai các sản phẩm Tiết kiệm lộc phát kỳ hạn 6 - 8 tháng có nhiều ưu đãi hấp dẫn cho khách hàng với lãi suất ngang bằng với các Ngân hàng khác trên địa bàn; Vietcombank Hà Nội đã từng bước điều chỉnh tăng lãi suất tiền gửi VND và USD có kỳ hạn dưới 12 tháng đối với tiền gửi của khách hàng cá nhân; Vietcombank phát hành chứng chỉ tiền gửi VND đợt 1 và 2 năm 2011 với lãi suất bậc thang hấp dẫn nên vốn huy động quy VND từ dân cư của Vietcombank Hà Nội đã tăng thêm so với năm 2010. Tuy nhiên, mấy tháng cuối năm 2011, các chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn này đến hạn nhưng không có sản phẩm kỳ phiếu, trái phiếu gởi đầu mà thay vào đó là việc triển khai sản phẩm tiết kiệm linh hoạt lãi thưởng. Sản phẩm này lại cho phép rút trước hạn với lãi suất cho số ngày thực hưởng theo lãi suất niêm yết tại thời điểm rút trước hạn trong khi lãi suất tiền gửi cuối năm tăng nên khách hàng rút trước hạn để được hưởng lãi suất cao hơn đồng thời gửi mới theo lãi suất mới. Đặt trong bối cảnh huy động vốn của các Ngân hàng nói chung gặp nhiều khó khăn trong năm 2011, mà trần lãi suất là một trở ngại chính. Và lượng vốn huy động từ dân cư tăng mạnh, chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu là kết quả đáng mừng. Trước đây vốn huy động từ các tổ chức kinh tế thường chiếm tỷ trọng từ 70% - 80%, nay từ dân cư đã chi phối cho thấy niềm tin của người dân vào Ngân hàng tốt hơn. Mặt khác, cơ cấu như vậy được đánh giá là ổn định và ít rủi ro, bởi nếu vốn từ các tổ chức kinh tế chi phối dễ dẫn tới sự thiếu bền vững do có tính linh hoạt cao hơn. Điều này cho thấy các chính sách huy động tiết kiệm kèm theo việc điều chỉnh lãi

suất linh hoạt, kịp thời, mang tính cạnh tranh trong ngành cùng với uy tín của Ngân hàng đã tạo niềm tin cho dân gửi tiền.

Năm 2012, tiền gửi của dân cư quy VNĐ đạt 16,952 tỷ VND và tăng so với năm trước là 5,471 tỷ VND (ứng với tỷ lệ tăng là 47.65%) so với năm 2011. Trong năm 2012, chính sách tiền tệ đang từng bước nâng cao niềm tin cho thị trường. Nếu như trước đây người dân quan tâm đầu tư vào vàng, ngoại tệ, bất động sản,... thì nay chuyển sang đồng nội tệ VND gửi vào Ngân hàng.

Thứ hai, tiền gửi từ các tổ chức kinh tế luôn chiếm tỷ trọng lớn qua các năm trong tổng nguồn vốn huy động của Vietcombank Hà Nội. Đây là khoản mục tiền gửi của các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế, xã hội dùng để thực hiện các khoản đảm bảo thanh toán cho việc chi trả nguyên nhiên vật liệu, hàng hóa - dịch vụ, lương cán bộ nhân viên,... Tuy nhiên, tỷ trọng của các khoản tiền gửi của các tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội so với tổng nguồn vốn huy động có xu hướng giảm trong năm 2011.

Trong năm 2011 đạt 27,843 tỷ đồng, giảm 2,222 tỷ đồng (ứng với tỷ lệ giảm là 7.39%) so với cuối năm 2010 (năm 2010 đạt 30,065 tỷ đồng). Tiền gửi của 3 tổ chức kinh tế lớn nhất tại Vietcombank Hà Nội là: Tổng công ty Đầu tư và Kinh doanh Vốn Nhà nước (SCIC); công ty Thông tin di động (VMS); Quỹ Tích lũy chuyển tiền đầu tư và thanh toán, hỗ trợ ngân sách trả nợ trước hạn nên tiền gửi của các khách hàng này giảm so với năm 2010 là khoảng 3,536 tỷ đồng. Do 3 khách hàng này chiếm tỷ trọng lớn trong tổng huy động vốn của Vietcombank Hà Nội (thường xuyên trên 50% tổng huy động từ nền kinh tế và trên 70% tổng huy động từ các tổ chức kinh tế) nên những biến động tiền gửi liên quan đến 3 khách hàng này ảnh hưởng rất lớn đến huy động vốn từ các tổ chức kinh tế. Đặc biệt là vào quý IV, Tổng công ty Đầu tư và Kinh doanh Vốn Nhà nước và Quỹ Tích lũy chuyển về và chuyển đi hỗ trợ ngân sách các khoản tiền rất lớn nên số dư biến động mạnh. Cụ thể, trong tháng 10 Quỹ Tích lũy chuyển đi 1,000 tỷ đồng, Tổng công ty Đầu tư và Kinh doanh Vốn Nhà nước chuyển đi 470 tỷ đồng nên cuối tháng

10 số dư từ đối tượng này giảm, đến cuối tháng 11, Tổng công ty Đầu tư và Kinh doanh Vốn Nhà nước chuyển về 3,700 tỷ đồng rồi lại chuyển đi trong tháng 12 nên số dư cuối tháng 11 tăng vọt và giảm tương ứng trong tháng 12. Chi tiết, tiền gửi quy VND của Tổng công ty Đầu tư và Kinh doanh Vốn Nhà nước tại Vietcombank Hà Nội tăng 479 tỷ đồng so với năm trước, Quỹ tích lũy chuyển tiền cho ngân sách nên giảm 2,000 tỷ đồng nhưng tiền gửi bằng ngoại tệ quy USD lại tăng 31 triệu USD và công ty Thông tin di động giảm 1,317 tỷ đồng và 73 triệu USD do trả nợ vay Vietcombank Hà Nội là trên 30 triệu USD và thanh toán với đối tác nước ngoài. Mặt khác, do trong năm 2011, Vietcombank thực hiện quy định của Ngân hàng Nhà nước về lãi suất tiền gửi bằng USD của tổ chức kinh tế, Vietcombank Hà Nội đã hạ lãi suất tiền gửi của tổ chức kinh tế về mức 1%/năm và duy trì trong suốt năm 2011 nên lượng tiền gửi bằng ngoại tệ của tổ chức kinh tế giảm so với năm trước. Việc huy động vốn từ các tổ chức kinh tế trong năm 2011 không đạt chỉ tiêu kế hoạch như vậy là do 2 nguyên nhân sâu xa là: Thứ nhất, năm 2011 chính sách tiền tệ thắt chặt, các tổ chức tận dụng tối đa nguồn vốn của mình cho sản xuất kinh doanh, nguồn vốn nhân rồi hạn chế. Thứ hai, thị trường huy động vốn lộn xộn.

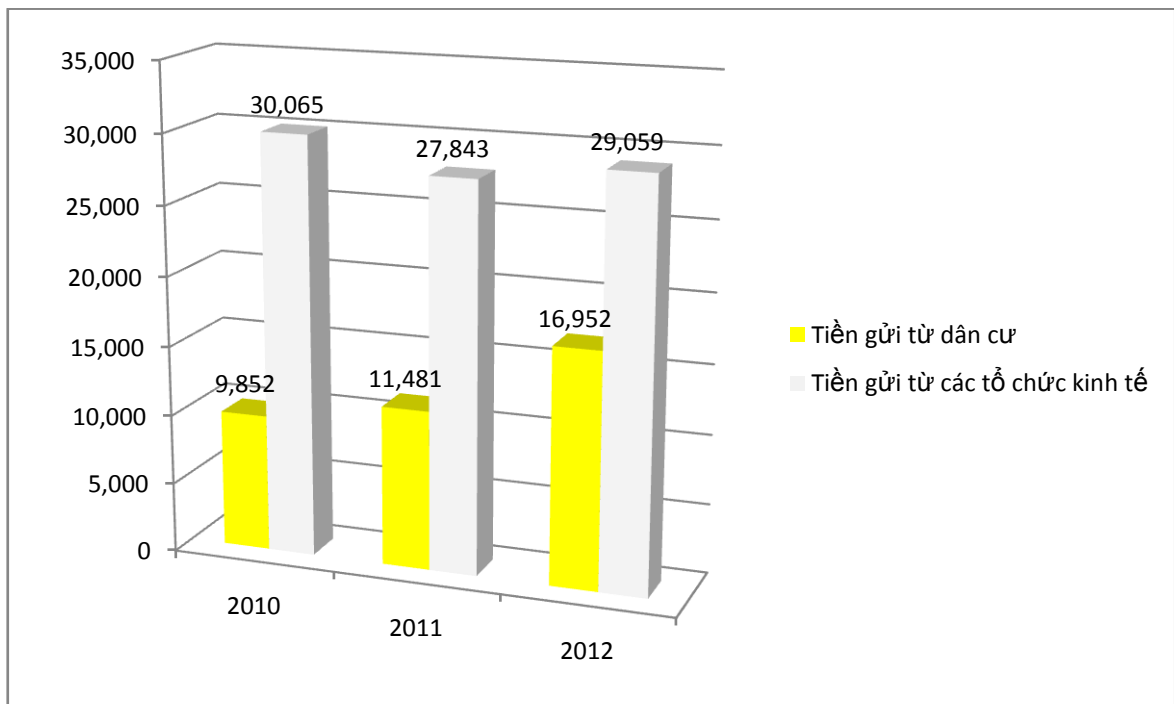
Đến năm 2012, tiền gửi của các tổ chức kinh tế quy VND đạt 29,059 tỷ VND, tăng 1,216 tỷ đồng (ứng với tỷ lệ tăng là 4.37%) so với cuối năm 2011. Trong năm 2012, Vietcombank Hà Nội đã thu hút thêm một số khách hàng gửi tiền mới như công ty chứng khoán Kim Long, Bảo hiểm xã hội, Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam,... Mặt khác, số dư tiền gửi của Tổng công ty Đầu tư và Kinh doanh Vốn Nhà nước (SCIC); công ty Thông tin di động (VMS), Quỹ Tích lũy giảm nhiều trong 2 tháng 11 và 12 do khách hàng đã có kế hoạch chuyển tiền đi đầu tư, hỗ trợ ngân sách, mua ngoại tệ để thanh toán với đối tác nước ngoài là khoảng trên 3,000 tỷ đồng.

Trong giai đoạn 2010 - 2012, tỷ trọng vốn huy động từ các tổ chức kinh tế bị giảm dần qua các năm. Việc giảm tỷ trọng của loại tiền gửi này sẽ gây

bất lợi cho hoạt động của Vietcombank Hà Nội vì ưu thế của nguồn này là có chi phí huy động bình quân thấp hơn so với nguồn vốn huy động từ tiết kiệm dân cư. Xác định nguồn vốn huy động từ các tổ chức tín dụng, tổ chức xã hội là rất quan trọng, đây là nguồn vốn có chi phí đầu vào thấp nhất, có độ ổn định cao và quy mô tiền gửi lớn, nhưng ngược lại Ngân hàng lại bị phụ thuộc vào các luồng vốn gửi vào hay rút ra của khách hàng nhất là các khách hàng lớn. Do vậy trong thời gian tới Vietcombank Hà Nội cần tiến hành phân loại khách hàng, xác định khách hàng trọng tâm để có chính sách khách hàng linh hoạt, vận dụng lãi suất mềm dẻo, sử dụng nhiều hình thức và biện pháp khác nhau nhằm duy trì và thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

Biểu đồ 5: Cơ cấu vốn huy động theo đối tượng khách hàng.

Đơn vị: tỷ đồng.



(Nguồn: Báo cáo của Vietcombank Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.)

2.2.3. Đánh giá chung hoạt động huy động vốn.

2.2.3.1. Những kết quả đạt được.

Nhờ xác định đúng đắn mục tiêu hoạt động, Vietcombank Hà Nội đã biết phát huy những lợi thế vốn có, khắc phục những khó khăn hạn chế của

minh cộng với sự phấn đấu hết sức của toàn thể cán bộ công nhân viên chức, Vietcombank Hà Nội đã đạt được những kết quả đáng khích lệ, đặc biệt là trong lĩnh vực huy động vốn. Trong các thời điểm vừa qua, nhìn chung Vietcombank Hà Nội đã cơ bản hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đặt ra. Cụ thể là:

- Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động liên tục tăng và chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong tổng nguồn vốn kinh doanh. Đây là điều kiện thuận lợi cho Vietcombank Hà Nội trong việc chủ động phục vụ nhu cầu vay vốn của khách hàng.

- Cơ cấu huy động vốn của Vietcombank Hà Nội là tương đối hợp lý và luôn đi theo phương châm huy động để cho vay. Phương hướng phát triển của Vietcombank Hà Nội là ổn định và vững chắc, hạn chế tối thiểu rủi ro có thể xảy ra.

- Vốn huy động từ các tổ chức tín dụng luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn cho thấy Vietcombank Hà Nội đã thường xuyên quan tâm tới chính sách khách hàng, duy trì lượng khách hàng truyền thống.

Với những cố gắng tích cực trong hoạt động kinh doanh, Vietcombank Hà Nội đã khẳng định vị thế của mình trên thị trường, dần tạo được mối quan hệ gắn bó thân thiết với những khách hàng lớn có uy tín qua đó mở rộng được thị phần kinh doanh của mình.

2.2.3.2. Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân.

*** Những mặt hạn chế:**

Mặc dù đạt được kết quả khả quan, nhưng việc huy động vốn của Vietcombank Hà Nội vẫn bộc lộ một số hạn chế, đó là:

- Quy mô huy động vốn của Vietcombank Hà Nội có tăng trưởng nhưng không đồng đều qua các năm.

- Về cơ cấu vốn huy động thì nguồn tiền gửi có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng nhỏ và đang có xu hướng giảm dần qua các năm, mà nguồn tiền gửi có kỳ hạn chính là nguồn vốn cơ bản để ngân hàng tiến hành kinh doanh và sử

dụng cho hoạt động tín dụng. Việc giảm nguồn tiền gửi có kỳ hạn này sẽ làm cho nguồn vốn kinh doanh của Vietcombank Hà Nội không được ổn định.

- Nguồn tiền gửi từ các tổ chức kinh tế bị giảm dần qua các năm, việc giảm tỷ trọng của loại tiền gửi này sẽ gây bất lợi cho hoạt động của Vietcombank Hà Nội vì ưu thế của nguồn này là có chi phí huy động bình quân thấp hơn so với nguồn vốn huy động từ tiết kiệm dân cư và nguồn tiền gửi từ các tổ chức kinh tế này lại có độ ổn định cao và quy mô tiền gửi lớn nên việc giảm nguồn tiền gửi này là một vấn đề đáng lo ngại đối với Vietcombank Hà Nội.

*** Nguyên nhân khách quan:**

Trong những năm qua thị trường tài chính tiền tệ thế giới nói chung và của Việt Nam nói riêng có nhiều biến động, đặc biệt là trong năm 2011, trước khá nhiều tác động bất lợi từ trong và ngoài nước, lạm phát và bất ổn tỷ giá nổi lên là thách thức lớn nhất đối với kinh tế Việt Nam. Chính sách điều hành tiền tệ của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước thay đổi liên tục tạo tâm lý hoang mang và chưa thực sự yên tâm vào hệ thống Ngân hàng của người dân. Trước tác động của chính sách thắt chặt tiền tệ, nhiều Ngân hàng gặp khó khăn thanh khoản đã đẩy lãi suất trên thị trường liên Ngân hàng cũng như thị trường dân cư tăng mạnh. Lãi suất huy động VND có lúc bị đẩy lên tới 18 - 19% để hấp dẫn người gửi tiền. Năm 2011 đã chứng kiến những biến động khó lường của giá vàng thế giới, ảnh hưởng không nhỏ đến giá vàng trong nước. Đến năm 2012, tình hình kinh tế thế giới tiếp tục có những diễn biến phức tạp, cuộc khủng hoảng nợ công ở Châu Âu vẫn còn tiếp diễn và tiếp tục ảnh hưởng không nhỏ tới nền kinh tế cả nước nói chung và hệ thống Ngân hàng nói riêng. Về tình hình trong nước thì gặp phải những bất ổn kinh tế vĩ mô, những nợ xấu, hàng tồn kho, bất động sản đóng băng, lạm phát diễn biến phức tạp và khó lường,...

Dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt qua Ngân hàng của Vietcombank Hà Nội còn hạn chế. Do người dân chưa có thói quen do tâm lý

ưa thích tiền mặt còn lớn nên không muốn sử dụng đến hình thức này của Ngân hàng. Luật Doanh nghiệp mới tạo điều kiện cho các doanh nghiệp ra đời dễ dàng hơn, người dân chuyển tiền đầu tư vào các doanh nghiệp làm giảm khối lượng vốn gửi vào Ngân hàng.

Vietcombank Hà Nội được đặt tại trung tâm thủ đô, điều này sẽ có lợi ích cho Ngân hàng vì Hà Nội là trung tâm văn hóa kinh tế chính trị của cả nước, là đầu tàu kinh tế, do vậy đây là thị trường lớn, được ưu tiên phát triển. Nền kinh tế phát triển tương đối ổn định và ở mức cao so với bình quân cả nước, thuận lợi về giao thông, với mật độ dân cư lớn, hệ thống doanh nghiệp và cơ quan dày đặc... Tuy nhiên cũng đồng thời xuất hiện rất nhiều Ngân hàng, sẽ tạo ra sự cạnh tranh gay gắt cho Vietcombank Hà Nội trong công tác huy động vốn.

*** Nguyên nhân chủ quan**

Điểm yếu nổi bật của Vietcombank Hà Nội là khả năng thích ứng với thay đổi trên thị trường. Điều này thể hiện rõ nhất qua việc điều chỉnh lãi suất của Ngân hàng, trong khi các Ngân hàng thương mại Cổ phần nhanh chóng điều chỉnh kịp thời lãi suất huy động theo biến động trên thị trường thì Vietcombank Hà Nội vẫn còn hạn chế do phụ thuộc vào phí điều vốn của Vietcombank. Lãi suất huy động của Vietcombank Hà Nội thường thấp hơn các Ngân hàng thương mại Cổ phần đã làm hạn chế đến lượng vốn huy động của Ngân hàng.

Hiện nay, các Ngân hàng thương mại và các tổ chức tín dụng đã đưa ra nhiều hình thức huy động vốn mới và hấp dẫn. Các hình thức này phù hợp với nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khi mà mức sống của người dân ngày càng được nâng cao. Trong khi đó Vietcombank Hà Nội tuy có áp dụng trong thời gian gần đây như phát hành kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu nhưng còn đơn điệu.

Về nhân lực, Vietcombank Hà Nội có một bộ phận cán bộ Ngân hàng trẻ do còn thiếu kinh nghiệm thực tế nên trình độ nghiệp vụ còn hạn chế, đòi

lúc còn gặp phải sơ xuất trong công việc. Việc phân công công việc phù hợp để phát huy tối đa khả năng của mỗi nhân viên chưa được coi trọng nên hiệu quả làm việc chưa cao.

Hoạt động Marketing của Vietcombank vẫn còn hạn chế về chất lượng, mẫu mã, phương thức quảng bá, quảng cáo và phương pháp tiếp thị,...

Thời gian giao dịch của Ngân hàng còn bó hẹp trong giờ hành chính đã hạn chế đáng kể khả năng huy động vốn.

Tóm lại, trong những năm vừa qua Vietcombank Hà Nội đã đạt được nhiều kết quả tốt trong hoạt động kinh doanh. Những hạn chế còn tồn tại cần phải được nghiên cứu xem xét để rút kinh nghiệm và hạn chế những ảnh hưởng tiêu cực do những điều kiện bất lợi. Trong thời gian tới, khi nền kinh tế trong giai đoạn khắc phục khó khăn do ảnh hưởng của những diễn biến bất thường trong năm 2012; bên cạnh đó môi trường cạnh tranh sẽ ngày càng khốc liệt do các Ngân hàng nước ngoài được tự do tham gia vào thị trường Việt Nam – các đối thủ này đều rất mạnh về tiềm lực tài chính cũng như trình độ quản lý, khả năng áp dụng công nghệ mới nên Vietcombank Hà Nội cần phải có những chiến lược, phương hướng hoạt động cụ thể để tồn tại và phát triển.

Phần 3:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC
HUY ĐỘNG VỐN TẠI SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH HÀ NỘI.**

**3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA
SỞ GIAO DỊCH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI
THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI GIAI ĐOẠN 2010 – 2015.**

Trong giai đoạn 2013 – 2015 được các nhà kinh tế học dự đoán là những năm kinh tế thế giới sáng sủa hơn, tăng trưởng hơn những năm 2010 - 2012 nhưng chưa cao và có thể có những diễn biến phức tạp và khó lường. Đối với Việt Nam, tăng trưởng GDP được dự báo ở mức 5.5%, lạm phát thấp hơn năm 2012 (khoảng 6%). Cạnh tranh trong các lĩnh vực nói chung và hoạt động Ngân hàng nói riêng sẽ ngày càng gay gắt, nảy sinh nhiều thách thức mới. Chính sách tiền tệ được dự kiến là vẫn tiếp tục nới lỏng linh hoạt. Tăng trưởng tín dụng toàn hệ thống dự kiến là 12%.

Trong bối cảnh đó, phương châm hoạt động của Vietcombank là "Đổi mới - Chất lượng - An toàn - Hiệu quả"; Quan điểm chỉ đạo điều hành là "Nhạy bén, linh hoạt, quyết liệt". Định hướng chủ đạo của giai đoạn 2010 - 2015 là: bám sát chiến lược 2011 - 2020 đã được phê duyệt, tiếp tục củng cố vị thế Ngân hàng bán buôn, đẩy mạnh hơn nữa hoạt động bán lẻ, chuyển dịch mạnh sang tiền đồng, tăng cường hợp tác với Tập đoàn tài chính Mizuho (Nhật Bản), phát huy mọi lợi thế, tiếp tục phát triển theo chiều sâu, lấy chất lượng và thực chất làm trọng, hướng tới phát triển bền vững. Định hướng chính trên một số lĩnh vực cụ thể như sau:

3.1.1. Định hướng chung:

*** Thứ nhất về mô hình phát triển, tổ chức bộ máy và mạng lưới:**

Tiếp tục rà soát lại thực trạng các công ty con trong và ngoài nước, văn phòng đại diện để có phương án tái cơ cấu phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

Tiếp tục rà soát, chuẩn hóa mô hình Chi nhánh, hoàn thiện và phân định rõ chức năng nhiệm vụ của các phòng tại Hội sở chính.

Tiếp tục mở rộng mạng lưới giao dịch tại các khu kinh tế trọng điểm và các khu đô thị tập trung trên địa bàn Hà Nội, nhằm tạo sự thuận tiện, giảm thiểu thời gian đi lại và chờ đợi của khách hàng.

Tăng trưởng lao động không quá 10%, lưu ý chọn lọc trong tuyển dụng nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung lao động theo định hướng phát triển mạng lưới của Vietcombank, cụ thể là:

- Bổ sung lao động tăng cường cho hoạt động bán lẻ theo định hướng phát triển của Vietcombank. Theo kế hoạch, trong năm 2013 sẽ thành lập phòng Khách hàng thể nhân và bổ sung thêm nhân sự cho bộ phận bán lẻ và kinh doanh thẻ tại các chi nhánh.

- Bổ sung lao động cho công tác phát triển mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch. Trong năm 2013, dự kiến thành lập chi nhánh dịch vụ khách hàng đặc biệt tại Hà Nội.

- Cung cấp nhân sự cho các chi nhánh nhỏ dự kiến thành lập (nếu điều kiện cho phép): công ty quản lý và khai thác tài sản và công ty tín dụng tiêu dùng.

*** Thứ hai là về vốn, tín dụng, đầu tư:**

Đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng đi đôi với kiểm soát chất lượng tín dụng. Phân đầu tăng trưởng tín dụng 12%, tỷ lệ nợ xấu không chế dưới 3%.

Linh hoạt trong công tác huy động vốn, vừa đảm bảo đáp ứng yêu cầu sử dụng vốn, vừa đảm bảo hiệu quả tối ưu. Tỷ lệ tăng trưởng huy động vốn từ nền kinh tế 12%, hài hòa giữa huy động vốn và sử dụng vốn.

Quản trị hệ số Tỷ lệ thu nhập lãi thuần, đảm bảo duy trì mức chênh lệch lãi suất hợp lý.

Sẵn sàng tiếp cận thị trường trái phiếu quốc tế khi điều kiện thuận lợi.

Tăng cường công tác xử lý, thu hồi nợ; phân đấu tăng tỷ lệ thu hồi nợ đã xử lý.

Rà soát danh mục đầu tư góp vốn, tái cơ cấu phù hợp; tiếp tục xúc tiến việc thành lập các công ty con theo kế hoạch đã trình Đại hội đồng cổ đông năm 2012.

*** Thứ ba là trong các lĩnh vực hoạt động kinh doanh khác và kết quả tài chính:**

Duy trì tốt hoạt động kinh doanh ngoại tệ, đảm bảo thu từ kinh doanh ngoại tệ đóng góp đáng kể vào tổng thu.

Có biện pháp củng cố, giành lại thị phần thanh toán, thị phần về thẻ; dần nâng cao hiệu quả hoạt động thẻ.

Tiếp tục đẩy mạnh phát triển các dịch vụ Ngân hàng hiện đại.

Trong năm 2013: Vietcombank phân đấu đạt lợi nhuận trước thuế theo kế hoạch tăng 18.3%, duy trì các hệ số hiệu suất sinh lời của tổng tài sản bình quân (ROA) và hiệu suất sinh lời của vốn chủ sở hữu bình quân (ROE) đạt tương ứng là 1.1% và 12.6%.

*** Thứ tư là trong công tác quản trị rủi ro:**

Tiếp tục nâng cao vai trò của bộ máy kiểm tra, kiểm soát, kiểm toán nội bộ. Quản trị tốt các tỷ lệ an toàn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và từng bước tiếp cận thông lệ quốc tế. Xây dựng các mô hình đo lường rủi ro theo chuẩn mực quốc tế.

*** Thứ năm là trong quan hệ với nhà đầu tư:**

Tiếp tục đẩy mạnh việc quan hệ và duy trì cơ chế thông tin đối với cổ đông, nhà đầu tư.

Duy trì chính sách chi trả cổ tức bằng tiền mặt.

*** Thứ sáu là trong quản trị nguồn nhân lực:**

Tiếp tục đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng.

Đổi mới công tác tuyển dụng quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ.

Tăng cường hơn nữa công tác luân chuyển sử dụng cán bộ; đặc biệt là đối với các vị trí được quy hoạch cho các chức danh quản lý cấp cao.

*** Một số nội dung khác:**

Chú trọng công tác kế toán quản trị, sớm xây dựng hệ thống thông tin quản lý phục vụ công tác quản trị, điều hành. Tăng cường công tác xây dựng kế hoạch, thông tin dự báo,...

Tiếp tục rà soát, hoàn thiện các Quy chế đã ban hành, xây dựng các Quy chế mới tạo cơ sở pháp lý cho mọi hoạt động của Vietcombank Hà Nội.

3.1.2. Định hướng huy động vốn.

Trên cơ sở phát huy những thành tích đã đạt được trong thời gian qua trong công tác huy động vốn, Vietcombank Hà Nội đã đề ra các định hướng huy động vốn như sau:

- Thực hiện chương trình huy động vốn theo chỉ đạo của Vietcombank là phát huy nội lực, đồng thời điều chỉnh cơ cấu nguồn vốn một cách phù hợp để đáp ứng nhu cầu cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn.

- Tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động ở mức cao; tập trung huy động chú trọng huy động nguồn vốn nội, ngoại tệ, nguồn vốn trung và dài hạn; đồng thời tuân thủ các quy định của pháp luật về tỷ lệ đảm bảo an toàn trong hoạt động kinh doanh.

- Xác định huy động vốn là nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu, Vietcombank Hà Nội luôn đáp ứng nhu cầu thanh toán, nhu cầu giải ngân các hợp đồng tín dụng đã ký và giữ vững nền vốn.

- Ngân hàng coi việc huy động vốn dân cư là nhiệm vụ thường xuyên. Trên cơ sở phân tích nhu cầu thị trường để đưa ra các hình thức huy động, kỳ hạn, lãi suất huy động cho phù hợp nhằm thu hút tối đa các nguồn vốn nhàn rỗi đang còn nằm phân tán trong nền kinh tế. Đồng thời phát triển thêm các

loại hình dịch vụ Ngân hàng cả bề rộng lẫn bề sâu, nâng cao các loại hình dịch vụ hiện có và có hiệu quả.

- Chăm sóc khách hàng chiến lược, phân khúc thị trường theo các tiêu thức khác nhau (như phân loại theo địa bàn, điều kiện kinh doanh vùng, mức độ cạnh tranh...) để từ đó xây dựng chiến lược sản phẩm, giá cả, phân phối... thích hợp cho từng phân khúc thị trường. Tập trung nguồn lực cho mảng thị trường đã chọn, tiếp tục hoạt động tiếp thị khách hàng trên cơ sở định hướng đã chọn.

- Gắn chặt các hoạt động khác với công tác huy động vốn đồng thời nắm vững nhu cầu sử dụng vốn vay, tiền gửi tại Ngân hàng nhằm tăng cường hiệu quả công tác quản lý và sử dụng vốn. Đề cao trách nhiệm và vai trò của các bộ phận nghiệp vụ trong công tác nguồn vốn và sử dụng vốn.

- Hết sức coi trọng công tác điều hành vốn, cân đối hợp lý cơ cấu tài sản Nợ - Có nhằm hạn chế rủi ro lãi suất, rủi ro kỳ hạn cũng như tỷ giá.

- Giao chỉ tiêu huy động vốn tiền gửi khách hàng cho từng cán bộ giao dịch trực tiếp như: tín dụng, kế toán, thanh toán quốc tế,... Giao chỉ tiêu huy động vốn dân cư hàng quý đối với các Phòng giao dịch có gắn với động lực vật chất.

3.2. Một số giải pháp nhằm tăng cường hoạt động huy động vốn tại Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội.

Huy động vốn thông qua hệ thống Ngân hàng thương mại là vấn đề quan trọng trong cơ chế thị trường, là kênh huy động vốn linh hoạt góp phần đáp ứng nhu cầu vốn cho phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt ở những quốc gia đang phát triển và đang trong quá trình thâm nhập vào nền kinh tế thế giới như nước ta hiện nay. Muốn thu hút nguồn vốn nhàn rỗi của công chúng thì chính các Ngân hàng thương mại phải tìm hiểu nhu cầu, tâm lý của công chúng và phải đáp ứng tốt nhất các nhu cầu đó.

Dưới sự tác động của nhiều nhân tố, công tác huy động vốn luôn là vấn đề thách thức đối với các Ngân hàng thương mại. Do đó sự tìm tòi, nghiên cứu đưa ra những giải pháp huy động vốn thiết thực trong thời gian tới là rất cần thiết với hệ thống Ngân hàng thương mại nói chung và với Vietcombank Hà Nội nói riêng.

3.2.1. Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn có kỳ hạn.

Những năm gần đây, Vietcombank Hà Nội đã có nhiều đổi mới trong công tác huy động vốn, đặc biệt là vốn có kỳ hạn, từng bước phù hợp với nguyện vọng và nhu cầu của khách hàng đến gửi tiền nhằm tự chủ nguồn vốn. Tuy nhiên, để tạo sự hấp dẫn mới trong hoạt động huy động vốn thì Vietcombank Hà Nội cần phải có sự quan tâm hơn nữa đối với các nguồn tiền gửi.

3.2.1.1. Đối với tiền gửi doanh nghiệp.

Đây là loại tiền gửi mà phần đông khách hàng đến gửi tiền chủ yếu là các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế - xã hội... gửi vào Ngân hàng với mục đích thanh toán, chi trả hoặc phát hành séc. Cho nên, Vietcombank Hà Nội cần phải đặt việc huy động nguồn tiền gửi này lên hàng đầu, phải phấn đấu trở thành trung tâm thanh toán của dân chúng bởi vì loại tiền gửi này có chi phí huy động không cao, không cần phải bảo hiểm do thời hạn ngắn, ít bị ảnh hưởng về giá trị tiền gửi và khối lượng tiền gửi lớn. Mặc dù loại tiền gửi này tuy có nhược điểm là không ổn định, thường xuyên biến động do phụ thuộc vào nhu cầu chi tiêu thường xuyên của khách hàng song bù lại qua hoạt động giao dịch, Vietcombank Hà Nội có thể tiếp xúc với một số lượng lớn khách hàng đến gửi tiền - thanh toán và qua đó trực tiếp góp phần nâng cao uy tín của Ngân hàng...

Để làm được như vậy thì trước hết cần phải nâng cao hiệu quả nhanh chóng, an toàn của các công cụ thanh toán để hấp dẫn việc thanh toán qua Vietcombank Hà Nội đối với khách hàng. Và điều quan trọng hơn trọng điều kiện nước ta hiện nay là phải tiến hành cải tiến công cụ thanh toán. Vietcombank Hà Nội cần tích cực vận động khách hàng chuyển qua hình thức

thanh toán bằng séc cầm tay hoặc thẻ thanh toán ATM mới. Qua đó vừa tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng cầm séc nộp vào Ngân hàng có thể nhận được tiền mặt ra ngay hoặc chuyển tiền vào tài khoản của họ ở Ngân hàng vừa tạo điều kiện cho Vietcombank Hà Nội thu hút thêm được vốn tiền gửi.

3.2.1.2. Đối với tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn.

Huy động vốn luôn đi đôi với sử dụng vốn và phải xuất phát từ những mục tiêu định trước thì hệ số sử dụng vốn mới cao. Hệ số sử dụng vốn cao đồng nghĩa với việc hoạt động kinh doanh của Ngân hàng đạt hiệu quả. Để chủ động trong khâu sử dụng vốn, Ngân hàng phải đưa ra các kỳ hạn huy động vốn sao cho phù hợp với kỳ hạn sử dụng vốn và ngược lại muốn mở rộng hay đa dạng tín dụng thì trước hết phải đa dạng hóa về loại hình cũng như thời hạn huy động vốn. Điều đó có nghĩa là ứng với vốn tín dụng ngắn hạn, trung và dài hạn thì phải có nguồn vốn huy động ngắn hạn, trung và dài hạn.

Do vậy để đa dạng hóa nguồn tiền gửi, Vietcombank Hà Nội cần phải tập trung đa dạng hóa tiền gửi tiết kiệm loại có kỳ hạn bằng việc định ra nhiều kỳ hạn như: 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 1 năm... thậm chí là 3 hay 5 năm nếu khách hàng có nhu cầu và ứng với mỗi loại kỳ hạn Vietcombank Hà Nội phải xác định được mức lãi suất huy động tương ứng vừa hấp dẫn khách hàng vừa đảm bảo nguyên tắc lãi suất. Tuy nhiên mức lãi suất cao nhất được trả cho tiền gửi có kỳ hạn tương ứng không được vượt quá mức lợi nhuận bình quân chung của ngành vì nếu lãi suất đầu vào cao sẽ làm cho lãi suất đầu ra cao và gây ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng cũng như lợi nhuận của Vietcombank Hà Nội.

Song song với hình thức đa dạng hóa các kỳ hạn gửi tiền, Vietcombank Hà Nội cũng cần đa dạng hóa các hình thức hưởng lãi đối với các khoản tiền gửi nhằm làm giảm bớt thiệt thòi cho khách hàng gửi tiền khi phải rút toàn bộ hoặc rút một phần tiền gửi trước hạn.

Hoặc để thu hút các khoản tiền gửi có kỳ hạn dài Vietcombank Hà Nội cũng nên phát hành các loại "thẻ tiết kiệm có thể chuyển nhượng" ra thị

trường nhằm tạo thuận lợi và an tâm cho những khách hàng khi muốn gửi tiền với kỳ hạn dài nhưng lại có nhu cầu chi tiêu trong tương lai.

3.2.1.3. Đối với công cụ nợ.

Bên cạnh hình thức huy động vốn bằng việc nhận tiền gửi tiết kiệm là hình thức phát hành công cụ nợ (trái phiếu, kỳ phiếu). Mặc dù trong những năm qua đây là hình thức huy động không thường xuyên, chỉ được dùng khi Vietcombank Hà Nội có nhu cầu đầu tư khối lượng vốn lớn thời hạn dài nhưng trong thời gian tới để đảm bảo mục tiêu an toàn nguồn vốn huy động, mở rộng phạm vi và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng, Vietcombank Hà Nội cần tăng cường hơn nữa việc phát hành các công cụ nợ ra thị trường.

- Trái phiếu: Là một trong nhiều công cụ vay nợ dài hạn trên thị trường vốn. Nguồn vốn này mang tính ổn định cao về thời gian sử dụng do đó nó cho phép Ngân hàng có được lượng vốn trung và dài hạn để thực hiện các dự án đầu tư dài hạn. Tuy vậy lãi suất lại phụ thuộc vào thời gian huy động trái phiếu, thời gian huy động càng dài thì lãi suất càng cao và ngược lại. Ngân hàng nên sử dụng trái phiếu để tạo ra tính thanh khoản, Vietcombank có thể sử dụng trái phiếu có chuyển đổi, trái phiếu có lãi suất thả nổi, có thể thu hồi...

- Kỳ phiếu: Hình thức huy động vốn bằng kỳ phiếu có ưu thế hơn so với trái phiếu vì có kỳ hạn ngắn hơn và Vietcombank Hà Nội nên sử dụng lãi suất cao hơn lãi suất tiết kiệm tại Ngân hàng khoảng 1 - 1.5%. Đây là công cụ có tính lỏng cao, dễ chuyển nhượng thành tiền mặt khi cần cho nên nó được các nhà đầu tư rất ưa thích. Ngân hàng nên tiếp tục phát hành các loại kỳ phiếu song với hình thức đa dạng hơn như là các kỳ phiếu có thời hạn là 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng hoặc là 12 tháng,...

Tóm lại, Vietcombank Hà Nội cần đưa ra được những hình thức huy động đa dạng phong phú, có sức hấp dẫn đối với người dân một cách phù hợp trong mỗi thời kỳ.

3.2.2. Giải pháp thu hút khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp.

Ngân hàng cần thực hiện các chương trình ưu đãi nhằm thu hút khách hàng là các tổ chức kinh tế. Do nguồn vốn huy động từ các tổ chức này có lượng vốn khá lớn; Vietcombank Hà Nội có thể thực hiện các chương trình ưu đãi, dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp như sau:

*** *Doanh nghiệp sản xuất – kinh doanh:***

- Sử dụng dịch vụ thu hộ tiền mặt: Đối với các doanh nghiệp có nhu cầu thu tiền hàng hóa/dịch vụ ngay tại văn phòng, trụ sở hoặc đại lý, đối tác... sẽ được Ngân hàng thực hiện việc thu hộ tiền mặt tại địa điểm do doanh nghiệp chỉ định và ghi Có vào tài khoản của doanh nghiệp mở tại Vietcombank ngay trong ngày.

- Dịch vụ thu tiền hóa đơn: Với dịch vụ thu tiền hóa đơn của Vietcombank Hà Nội thì việc thu tiền và quản lý công nợ sẽ nhanh chóng và đơn giản hơn cho doanh nghiệp có số lượng khoản phải thu lớn từ các đại lý/đối tác ở trên khắp toàn quốc.

- Dịch vụ chi hộ tiền mặt tận nơi: Đối với doanh nghiệp có nhu cầu lĩnh tiền mặt với số lượng lớn hoặc chi tiền, thanh toán bằng tiền mặt cho đối tác, đại lý... Vietcombank Hà Nội thực hiện việc chi hộ tiền mặt tại địa điểm do doanh nghiệp chỉ định.

- Thanh toán tiền hóa đơn: Đối với doanh nghiệp thường xuyên phải thanh toán tiền hóa đơn cho những món định kỳ (điện, nước, điện thoại, thuê văn phòng...) hay cho những khoản thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ,... Vietcombank Hà Nội sẽ giúp doanh nghiệp đảm bảo việc thanh toán đúng hạn, chính xác.

- Chi hộ lương qua tài khoản: Vietcombank Hà Nội sẽ giúp việc chi trả lương định kỳ cho một số lượng lớn nhân viên, cán bộ của doanh nghiệp được thuận tiện, nhanh chóng và đảm bảo tính chính xác.

- Dịch vụ quản lý tài khoản tập trung: Vietcombank Hà Nội giúp doanh nghiệp là Các Tập đoàn, Tổng công ty, các công ty có hệ thống các đại lý bán

hàng rộng khắp trên toàn quốc có nhu cầu tập trung vốn về tổng công ty/tập đoàn hoặc phân tách vốn cho các công ty con nhanh chóng, kịp thời. Vietcombank Hà Nội thực hiện quản lý cùng lúc nhiều tài khoản phụ và một tài khoản chính bằng việc duy trì một mức số dư đầu ngày và cuối ngày tự động theo yêu cầu của doanh nghiệp, khi đó hệ thống sẽ tự động tập trung số dư từ nhiều tài khoản phụ về tài khoản chính hoặc trích số dư tài khoản chính về các tài khoản phụ.

*** *Doanh nghiệp là tổ chức tài chính, các công ty quản lý quỹ và công ty chứng khoán.***

Đối với nhóm khách hàng này, công ty phát huy dịch vụ mở thêm quầy (phòng giao dịch) tại địa điểm sàn giao dịch tại các Công ty chứng khoán. Từ đó, Ngân hàng có thể mở rộng mạng lưới khách hàng tại các Công ty chứng khoán này; Bên cạnh doanh thu từ dịch chuyển tiền (mua bán chứng khoán) thì Ngân hàng tận dụng huy động vốn có kỳ hạn từ nguồn vốn từ nhà đầu tư (khách hàng Công ty chứng khoán) trong thời gian thị trường chứng khoán ảm đạm và đa dạng hóa rủi ro cho họ (vì gửi tiền Ngân hàng là họ có lãi suất phi rủi ro). Thêm vào đó, là nguồn vốn tự doanh của các Công ty này.

3.2.3. Một số giải pháp khác.

3.2.3.1. Tăng cường chiến lược Marketing Ngân hàng.

Việc mở rộng hoạt động kinh doanh của Vietcombank Hà Nội thông qua hoạt động Marketing là việc làm rất thiết thực, đặc biệt là trong giai đoạn hiện nay khi mà sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng ngày một gia tăng quyết liệt thì Marketing Ngân hàng lại càng trở nên quan trọng. Với phương châm đặt ra là: "Mọi khách hàng đều là bạn đồng hành của Vietcombank" và "Sự thành công của khách hàng chính là sự thành công của Vietcombank", Vietcombank phải làm sao cho mọi người biết đến hoạt động của mình, cho người dân thấy được tiện ích khi giao dịch với mình.

Thật vậy, một trong những hình thức điển hình nhất của hoạt động Marketing nói chung và Marketing Ngân hàng nói riêng là quảng cáo. Quảng

cáo đã thực sự truyền đạt được những thông tin tinh túy nhất của Ngân hàng tới khách hàng, sự kết hợp giữa quảng cáo và uy tín của Ngân hàng sẽ làm tăng thêm niềm tin nơi khách hàng khi giao dịch với Ngân hàng và kết quả là ngày càng có nhiều người biết đến Vietcombank Hà Nội hơn. Do vậy, việc tổ chức được một đội ngũ nhân viên quảng cáo, tuyên truyền mang tính chuyên nghiệp là công việc hết sức quan trọng đối với Vietcombank Hà Nội hiện nay.

Song song với hình thức quảng cáo là hình thức khuyến mại, đây là hình thức hỗ trợ cho quảng cáo, tạo ra sự hấp dẫn và phong phú cho quảng cáo. Một khi Vietcombank Hà Nội đã ra được các hình thức khuyến mại đa dạng, hay vào những thời điểm thích hợp thì ngay lập tức nó sẽ tạo sự thích thú nơi khách hàng, khách hàng không những được hưởng mức lãi suất cao mà còn được hưởng những dịch vụ do khuyến mại đem lại ví dụ như Vietcombank Hà Nội nên chú trọng tặng quà và trả lãi suất ưu đãi cho những khách hàng giao dịch với khối lượng lớn, thường xuyên, những khách hàng truyền thống từ đó hình thành mối quan hệ vững chắc, gắn bó mật thiết giữa khách hàng với Ngân hàng. Và qua đội ngũ khách hàng truyền thống này vô hình đã trở thành người quảng cáo, tuyên truyền hữu hiệu và tốt nhất cho Vietcombank Hà Nội tới những khách hàng mới, bởi họ là những người đã hiểu rõ về Vietcombank Hà Nội hơn ai hết.

Ngoài ra, Vietcombank Hà Nội cũng cần giành sự quan tâm tới mạng lưới thông tin quảng cáo, phải tích cực tuyên truyền sâu rộng trên phạm vi địa bàn Hà Nội và có thể xa hơn nữa nhằm đưa thông tin kịp thời chính xác về các hoạt động của Ngân hàng tới từng người dân, đáp ứng mọi nhu cầu cũng như giải quyết mọi thắc mắc của người dân.

3.2.3.2. Thường xuyên coi trọng chất lượng phục vụ khách hàng.

Khách hàng luôn giành sự quan tâm nhiều hơn đến chất lượng dịch vụ cũng như thái độ phục vụ khách hàng của nhân viên Ngân hàng. Có thể nói, tất cả những lỗ lụy về lãi suất, về hình thức huy động,... của Vietcombank Hà Nội cũng sẽ không đi đến đâu nếu như khách hàng phải tiếp xúc với một nhân

viên cau có và thiếu lịch sự. Khách hàng luôn thích tiếp xúc với những nhân viên duyên dáng, luôn biết mỉm cười, tác phong nhanh nhẹn tháo vát, thân thiện, bàn làm việc luôn gọn gàng sạch sẽ,... Để khách hàng tin tưởng gửi tiền vào Vietcombank Hà Nội cảm thấy hứng thú khi giao dịch với Vietcombank Hà Nội thì ngoài việc đa dạng hóa sản phẩm, đáp ứng tốt nhất mọi nhu cầu của khách hàng, Ngân hàng còn phải không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, phải luôn cố gắng làm vui lòng khách hàng theo phương châm "vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi". Hơn nữa, Vietcombank Hà Nội phải tạo ra một quy chuẩn về chất lượng phục vụ khách hàng sao cho khách hàng luôn có mong muốn được quay lại giao dịch với chính Vietcombank Hà Nội chứ không phải là một Ngân hàng hay một tổ chức tín dụng nào khác.

Mặt khác, do đặc điểm hoạt động riêng của ngành là khách hàng chỉ cảm nhận được chất lượng phục vụ, dịch vụ và sự quan tâm của Ngân hàng dành cho mình sau khi đã sử dụng dịch vụ của Ngân hàng hoặc qua những cán bộ cơ sở trực tiếp tiếp xúc với họ. Do vậy mà việc nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng không thể không gắn liền với việc biến mỗi cán bộ công nhân viên trở thành một lợi thế của Vietcombank Hà Nội. Mỗi cán bộ công nhân viên của Ngân hàng cần phải luôn được khuyến khích và tạo mọi điều kiện để cố gắng phát huy hết khả năng, sức lực của mình không để xảy ra bất cứ một thiếu sót nào trong khi giao dịch. Vì nếu như mỗi người để sai sót dù chỉ là một khâu nhỏ thì tổng số sai sót trong hoạt động của Ngân hàng sẽ là rất lớn. Ngoài ra, việc cố gắng thực hiện nhanh, chính xác các hoạt động nghiệp vụ cũng cần được Vietcombank coi là biện pháp thu hút khách hàng chính của Ngân hàng. Mọi cán bộ công nhân viên phải luôn thực hiện tốt nhất phần việc của mình, đảm bảo vừa nhanh vừa chính xác, thái độ phục vụ khách hàng nhiệt tình, chu đáo,... tạo cảm giác thoải mái thân thiện cho khách hàng ngay từ lần đến giao dịch đầu tiên.

3.2.3.3. Duy trì chính sách lãi suất huy động linh hoạt, hợp lý.

Lãi suất là yếu tố quan giúp các Ngân hàng có thể hấp dẫn được khách hàng đến gửi tiền bởi vì theo quy luật, người có tiền muốn đem gửi Ngân hàng, trong điều kiện bình thường không có khủng hoảng và lạm phát tiền tệ xảy ra, trước tiên họ sẽ so sánh xem lãi suất tiền gửi huy động theo hình thức nào, nơi nào cao hơn, kế đến mới là vấn đề an toàn tiền gửi cũng như các dịch vụ tiện ích mà họ được hưởng do phía Ngân hàng cung cấp. Nếu khách hàng đánh giá được các Ngân hàng có hệ số an toàn và dịch vụ tiện ích như nhau thì lúc đó họ mới nghĩ đến việc lựa chọn Ngân hàng quen dùng. Điều này không thật sự là quá khó đối với khách hàng vì các phương tiện thông tin đại chúng ngày càng trở nên thông dụng và phổ biến.

Trong những năm qua, Vietcombank Hà Nội đã sử dụng thành công chính sách lãi suất và đã thu hút được một số lượng vốn đáng kể. Tuy nhiên, do lãi suất đầu vào quá cao đã làm cho hoạt động tín dụng của Vietcombank không đạt hiệu quả cao. Do đó, trong thời gian tới, để vừa đẩy mạnh thu hút ngày càng nhiều tiền gửi, vừa kích thích các đơn vị tổ chức kinh tế sử dụng vốn có hiệu quả trong sản xuất kinh doanh, Vietcombank Hà Nội cần thiết phải duy trì thường xuyên một chính sách lãi suất linh hoạt và hợp lý theo hướng sau:

Lãi suất huy động và cho vay phải phù hợp với từng lĩnh vực kinh doanh cụ thể. Quy chế trả lãi tiền gửi phải thống nhất xuyên suốt và tiện lợi cho phép khách hàng được lựa chọn nhiều hình thức khác nhau, ví dụ như: Chi nhánh trả lãi tiền gửi hàng tháng thấp hơn tiền gửi khi đáo hạn, các doanh nghiệp hoặc cá nhân khi gửi tiền với số lượng lớn và gửi với thời gian lâu sẽ được ưu đãi với mức lãi suất cao hơn... Việc này phục vụ tốt hơn đối với khách hàng mà bản thân Vietcombank Hà Nội cũng tiết kiệm được thời gian và công sức trong việc theo dõi các món lãi suất ngắn hạn và các khoản vốn nhỏ.

Chỉ đạo lãi suất theo quy luật kinh tế thị trường và mối quan hệ cung cầu về vốn trên thị trường tiền tệ. Theo đó, lãi suất đầu ra sẽ quyết định lãi

suất đầu vào, căn cứ vào lãi suất sử dụng vốn để quyết định lãi suất huy động vốn (lãi suất cho vay bình quân cao hơn lãi suất huy động vốn bình quân), lãi suất cho vay bình quân phải dựa trên tỷ suất sinh lợi bình quân của nền kinh tế, lãi suất ngắn hạn thấp hơn lãi suất dài hạn... Qua đó đảm bảo lượng vốn vào và lượng vốn tín dụng ra liên tục tăng, Ngân hàng làm ăn luôn có lãi.

Chính sách lãi suất phải động viên khuyến khích dân cư, các tổ chức kinh tế gửi tiền vào Ngân hàng. Xóa bỏ đi sự chênh lệch về lãi suất giữa tiền gửi có kỳ hạn của tổ chức kinh tế và tiền gửi có kỳ hạn của dân cư hiện nay, đồng thời không phân biệt chủ thể tiến hành tiền gửi là ai mà chỉ quan tâm đến khối lượng và kỳ hạn tiền gửi và ứng với mỗi kỳ hạn đó có một mức lãi suất thích hợp theo nguyên tắc thời hạn càng dài - lãi suất càng cao...

Tóm lại, để lãi suất vẫn mãi là công cụ quan trọng giúp Vietcombank Hà Nội huy động vốn hiệu quả trong các tầng lớp dân cư, các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế xã hội... đòi hỏi Vietcombank Hà Nội cần phải tự xác định cho mình một chính sách lãi suất linh hoạt và hợp lý, từng bước phù hợp với quan hệ cung cầu vốn trên thị trường tiền tệ. Đảm bảo mức lãi suất bình quân không tăng lên đối với toàn bộ nguồn vốn huy động, đồng thời khuyến khích khách hàng duy trì số dư tài khoản với thời gian dài hơn thời hạn gửi ban đầu. Lãi suất phải phù hợp với từng thời điểm, từng khu vực cụ thể nhưng cũng phù hợp với khung lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước quy định và phải có lợi cho người gửi tiền, người vay vốn và cho cả bản thân Vietcombank Hà Nội.

3.2.3.4. Tích cực tìm biện pháp giảm nợ quá hạn.

Chỉ khi nào khách hàng tin tưởng rằng đồng tiền của họ gửi vào Ngân hàng thực sự được an toàn và sinh lãi thì họ mới gửi. Vì thế Vietcombank Hà Nội cần phải tích cực hơn trong việc tìm biện pháp giải quyết triệt để những khoản nợ quá hạn, nợ khó đòi hiện nay để từng bước nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng, tăng uy tín và quan trọng hơn là tạo đà vững chắc hoạt động huy động vốn của Vietcombank Hà Nội. Năm 2012 là năm có tỉ lệ nợ

xấu rất cao, mặc dù Vietcombank Hà Nội là Ngân hàng có tỷ lệ nợ quá hạn tương đối thấp so với các Ngân hàng thương mại khác trên cùng địa bàn, song không vì thế mà Vietcombank Hà Nội lại sao nhãng việc thu hồi các khoản vay quá hạn cũ hay ngăn chặn hiện tượng gia tăng nợ quá hạn. Trái lại, Vietcombank Hà Nội cần phải tích cực hơn trong công tác tìm biện pháp giải quyết triệt để những khoản nợ quá hạn, nợ khó đòi. Để giảm nợ quá hạn, trước hết Vietcombank Hà Nội phải hạn chế việc phát sinh nợ quá hạn mới, điều này cũng đồng nghĩa với việc Ngân hàng có các biện pháp để phòng ngừa rủi ro tín dụng. Kế đến, Vietcombank Hà Nội rà soát lại toàn bộ nợ quá hạn cũ và dựa trên những thông tin thu được về tình hình tài chính của khách hàng cũng như mối quan hệ vốn có lâu nay giữa Vietcombank Hà Nội với khách hàng để đề ra biện pháp xử lý thích hợp, ví dụ:

Tích cực đôn đốc khách hàng trả nợ quá hạn, có biện pháp khuyến khích khách hàng trả nợ theo phương pháp: trả gốc trước - trả lãi sau. Những khách hàng tích cực trả nợ gốc, có ý thức trả món nợ đó thì Vietcombank Hà Nội xem xét miễn giảm từng phần hoặc toàn bộ lãi cho khách hàng.

Trong trường hợp xấu nhất là không thu hồi được nợ vay thì Vietcombank Hà Nội có thể dựa vào khối tài sản đã nhận thế chấp, cầm cố của khách hàng giảm bớt thiệt hại cho mình bằng việc: Phát mại tài sản thế chấp, cầm cố để thu hồi nợ. Trực tiếp sử dụng những tài sản thế chấp, cầm cố có giá trị sử dụng cao đối với Vietcombank Hà Nội như: tòa nhà có địa bàn giao dịch tốt, máy vi tính hiện đại... để mở rộng mạng lưới hoạt động và hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng. Buộc các cán bộ tín dụng phải bồi thường đối với những khoản nợ quá hạn do lỗi thiếu trách nhiệm của họ gây ra.

Đi đôi với việc tìm ra những giải pháp xử lý nợ quá hạn hữu hiệu thì Vietcombank Hà Nội cũng phải cần tổ chức thường xuyên một bộ phận chuyên xử lý các khoản nợ quá hạn, khó đòi tại Ngân hàng. Bộ phận này bao gồm những cán bộ có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ giỏi, am hiểu pháp luật,

có kinh nghiệm về xử lý nợ,... nhằm tạo điều kiện thu hồi nhanh chóng các khoản nợ cho Ngân hàng.

3.2.3.5. Nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên.

Yếu tố con người luôn đóng vai trò chủ đạo trong mọi hoạt động xã hội nói chung và hoạt động kinh tế nói riêng vì con người là một chủ thể không thể thay thế. Trong kinh doanh, đặc biệt là kinh doanh tiền tệ Ngân hàng thì yếu tố con người còn cần thiết và quan trọng hơn rất nhiều. Đối với Vietcombank, để tạo ra được kết quả trong kinh doanh không những cần có những cán bộ có trình độ chuyên môn sâu sắc mà còn phải có đạo đức, có lòng yêu nghề để làm chủ bản thân trong quá trình xử lý nghiệp vụ mà họ có thể gây phương hại đến quyền lợi chung. Do vậy, ngay từ bây giờ Vietcombank Hà Nội phải không ngừng xây dựng cho mình một chiến lược phát triển nhân sự lâu dài và hợp lý, gắn liền với chiến lược phát triển chung của Ngân hàng. Muốn vậy Vietcombank Hà Nội phải thường xuyên tiến hành tổ chức đào tạo nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ công nhân viên trong toàn Ngân hàng, kết hợp với việc đề ra các chính sách khuyến khích bằng vật chất và tinh thần cho những nhân viên trực tiếp tham gia các khóa học hay tự học nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn. Hơn nữa, để giúp cán bộ công nhân viên nắm bắt nhanh nhạy những phương pháp làm việc mới, tiên tiến, khoa học, Vietcombank Hà Nội có thể tạo mọi điều kiện thuận lợi cho cán bộ công nhân viên của mình được tìm hiểu nghiên cứu và thậm chí là đi thăm quan học tập tại một số nước có ngành Ngân hàng phát triển.

Bên cạnh việc khuyến khích, hỗ trợ cũng như tạo mọi điều kiện cho cán bộ công nhân viên nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn thì Vietcombank Hà Nội cũng cần phải có những hình thức thưởng phạt nghiêm minh nhằm một mặt động viên kịp thời đối với những cán bộ công nhân viên có thành tích tốt trong công việc thu hút khách hàng và phục vụ tốt khách hàng, một mặt xử lý triệt để những cán bộ công nhân viên có thái độ và tác phong chưa đúng trong khi làm việc. Đồng thời Vietcombank Hà Nội cũng cần tăng

cường bồi dưỡng và giáo dục cán bộ công nhân viên có thái độ ân cần niềm nở hơn, thao tác nghiệp vụ nhanh, chính xác hơn cũng như giải thích mọi thắc mắc của khách hàng một cách lễ độ và dễ hiểu... Từ đó Vietcombank Hà Nội tạo cho mình một đội ngũ cán bộ công nhân viên theo đúng tiêu chuẩn, hiểu biết pháp luật - làm đúng pháp luật, có trình độ chuyên môn giỏi và năng động, hiệu quả làm việc cao, đem đến cho Vietcombank Hà Nội nhiều khách hàng chân chính làm ăn thực thụ và như vậy hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng chắc chắn sẽ tăng lên.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ.

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

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

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

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

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

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

****Hoàn thiện môi trường pháp lý:***

Môi trường pháp lý trong lĩnh vực Ngân hàng đã từng bước được hoàn thiện trong thời gian qua. Sự ra đời của luật Ngân hàng đã tạo điều kiện cho môi trường hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại thuận lợi hơn, từng bước hòa nhập với các Ngân hàng trong khu vực và trên thế giới. Bên cạnh sự ra đời của “Bảo hiểm tiền gửi” đã củng cố thêm niềm tin của quần chúng vào hệ thống Ngân hàng thương mại Việt Nam. Tuy nhiên để khai thác hết tiềm năng vốn nhàn rỗi trong nước và ngoài nước, mở rộng huy động vốn qua Ngân hàng thương mại thì Nhà nước cần nâng cao các quy định về quảng cáo, cạnh tranh thành luật để tạo ra “sân chơi” bình đẳng cho các Ngân hàng thương mại

****Củng cố lại hệ thống Ngân hàng thương mại:***

Để nâng cao chất lượng hoạt động và tiến tới hội nhập với Ngân hàng thương mại trong khu vực và trên thế giới thì việc cải cách và củng cố lại hệ

thống Ngân hàng thương mại Việt Nam là rất cần thiết. Nhà nước cần củng cố theo hướng sau:

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

- Đối với Ngân hàng thương mại ngoài quốc doanh: Nhà nước cần có sự quản lý, thanh tra giám sát chặt chẽ hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng thương mại này.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.

Nhằm hướng tới mở rộng huy động vốn trung và dài hạn trong nền kinh tế, đặc biệt là qua kênh Ngân hàng thương mại thì Ngân hàng Nhà nước cần có những chính sách mềm dẻo, linh hoạt theo hướng sau:

- Khởi thảo và thực thi chính sách tiền tệ quốc gia một cách linh hoạt, trong đó cần khuyến khích tiết kiệm, tập trung vốn nhân rồi đầu tư cho sản xuất kinh doanh, thúc đẩy các Ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng cạnh tranh lành mạnh, tự chủ trong kinh doanh. Ngân hàng Nhà nước cần sử dụng công cụ lãi suất làm đòn bẩy thúc đẩy các Ngân hàng thương mại chú trọng huy động vốn trung và dài hạn.

- Ngân hàng Nhà nước cần tăng cường phối hợp tốt với các ngành quản lý quỹ đầu tư nước ngoài, quỹ viện trợ từ các tổ chức Chính phủ và phi Chính phủ nước ngoài, nhằm động viên mọi nguồn vốn nước ngoài chảy qua kênh Ngân hàng thương mại.

- Ngân hàng Nhà nước cần có những hướng dẫn cụ thể về các hình thức huy động vốn trung và dài hạn như: Tiết kiệm bằng vàng, tiết kiệm đảm bảo

giá trị theo vàng,... Cần có những quy định cụ thể về áp dụng lãi suất đối với các khoản tiền gửi có kỳ hạn dài 10 năm, 20 năm...

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

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

3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam.

- Sớm nghiên cứu và ban hành các văn bản, quy chế nghiệp vụ tạo hành lang pháp lý cho Vietcombank Hà Nội triển khai các dịch vụ, tiện ích mới. Hỗ trợ trang thiết bị cơ sở vật chất kỹ thuật tốt phục vụ cho giao dịch, trang bị đủ máy tính cho các phòng giao dịch, hỗ trợ phần mềm giao dịch phù hợp với hoạt động đặc thù của Vietcombank Hà Nội.

- Hỗ trợ công tác đào tạo cho Chi nhánh khi triển khai các dịch vụ, tiện ích mới.

- Ban hành cơ chế khoán tài chính phù hợp, kích thích việc mở rộng tăng trưởng hoạt động kinh doanh trên địa bàn Hà Nội.

Trên đây là một số giải pháp huy động vốn tại Vietcombank Hà Nội cùng những kiến nghị nhằm đảm bảo tính khả thi của các giải pháp được đưa ra. Tuy nhiên hiệu quả của công tác huy động vốn sẽ không cao nếu như Vietcombank Hà Nội không kết hợp một cách đồng bộ, chặt chẽ giữa các ngành, các cấp trong việc thực hiện tốt các chiến lược huy động vốn của toàn ngành.

KẾT LUẬN

Trong giai đoạn hiện nay, khi nền kinh tế nói chung và lĩnh vực Ngân hàng tài chính nói riêng đang từng bước khắc phục khó khăn do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính tín dụng toàn cầu thì nhu cầu về vốn cho nền kinh tế càng được đặt ra hết sức cấp bách. Hơn nữa, áp lực cạnh tranh giữa các Ngân hàng trong và ngoài nước để thu hút vốn của các thành phần kinh tế đang diễn ra ngày một gay gắt. Chính vì vậy, công tác huy động vốn ngày càng trở thành một hoạt động quan trọng hàng đầu trong các hoạt động của các Ngân hàng thương mại.

Qua thời gian thực tập tại Vietcombank Hà Nội, em đã có cơ hội để nghiên cứu nhiều hoạt động của Ngân hàng, đặc biệt là nghiệp vụ huy động vốn. Ngân hàng đã đạt được những kết quả tương đối khả quan, bên cạnh đó Ngân hàng vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định trong công tác huy động vốn. Vì kinh nghiệm thực tiễn cũng như kiến thức của em còn nhiều hạn chế nên chuyên đề này của em không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự thông cảm và những lời góp ý quý báu của các thầy cô giáo để em có thể hoàn thành tốt hơn nữa chuyên đề tốt nghiệp của mình.

Em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của các thầy cô giáo, các cô chú, anh chị cán bộ, công nhân viên của Vietcombank Hà Nội, đặc biệt là của cô giáo: Thạc sĩ Hoàng Thị Hồng Lan đã nhiệt tình hướng dẫn và giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề này.

Em xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Giáo trình "*Quản trị Ngân hàng thương mại*" - TS Phan Thị Thu Hà và TS Nguyễn Thị Thu Thảo - NXB Thống kê 2002.
- Lê Vinh Danh (2005). *Tiền và hoạt động ngân hàng*. NXB Chính trị Quốc gia.
- Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Sở giao dịch Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2010 - 2012.
- Tạp chí Thị trường Tài chính tiền tệ 2010, 2011, 2012.
- Trang web www.vietcombank.com.vn
- Trang web www.cafef.vn
- Trang web www.taichinhvietnam.com