

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



ISO 9001:2008

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

**Sinh viên : Nguyễn Thị Nhung
Giảng viên hướng dẫn: Th.S Nguyễn Thị Diệp**

HẢI PHÒNG - 2013

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

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN
TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG TM CỔ PHẦN Á CHÂU
CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

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

**Sinh viên : Nguyễn Thị Nhung
Giảng viên hướng dẫn: Th.S Nguyễn Thị Diệp**

HẢI PHÒNG - 2013

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Thị Nhung

Mã SV:1354040166

Lớp: QT1302T Ngành: Tài chính - Ngân Hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại

Ngân hàng TM cổ phần Á Châu chi nhánh Quảng Ninh

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

(về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

.....

.....

.....

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 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.NGƯT *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

Lời đầu tiên của khóa luận em xin chân thành cảm ơn Thạc sĩ Nguyễn Thị Diệp – giảng viên ngành Tài chính – ngân hàng, trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ em nhiệt tình để hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin cảm ơn các thầy cô khoa Quản trị kinh doanh Trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã dạy dỗ đào tạo và giúp đỡ em trong quá trình học tập tại trường.

Trong thời gian thực tập em đã nhận được những góp ý, sự hướng dẫn tận tình của các bộ tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Quảng Ninh. Em xin chân thành cảm ơn sự chỉ bảo nhiệt tình này.

Do giới hạn về kiến thức và thời gian nghiên cứu có hạn bài khóa luận không tránh khỏi những sai sót, em rất mong được sự đóng góp của các thầy cô giáo và cán bộ nhân viên ngân hàng để bài khóa luận được hoàn chỉnh hơn.

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG I MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1. Tổng quan về hoạt động của NHTM	3
1.1.1 Huy động vốn của NHTM	3
1.1.2 Sử dụng vốn của ngân hàng thương mại	9
1.1.3 Các hoạt động dịch vụ của Ngân hàng thương mại.....	10
1.2 Một số vấn đề về huy động vốn của Ngân hàng thương mại	11
1.2.1 Vai trò của huy động vốn đối với hoạt động kinh doanh của NHTM... ..	11
1.2.2 Cơ cấu huy động vốn của Ngân hàng thương mại	12
1.2.3 Các hình thức huy động vốn của NHTM	14
1.2.3.1.Nhận tiền gửi.....	14
1.2.3.2 Vốn vay của NHTM.....	16
1.2.3.3 Huy động khác	18
1.3 Hiệu quả huy động vốn của NHTM	18
1.3.1. Sự cần thiết phải nâng cao hiệu quả huy động vốn tại các NHTM	18
1.3.2. Tiêu chí đánh giá hiệu quả huy động vốn của các NHTM	20
1.3.2.1. Tăng trưởng về qui mô huy động.....	20
1.3.2.2. Cơ cấu huy động vốn phù hợp với cơ cấu sử dụng vốn.....	21
1.3.2.3. Chi phí huy động vốn.....	21
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn của NHTM	22
1.3.3.1. Nhân tố chủ quan	22
1.3.3.2. Nhân tố khách quan.....	26
CHƯƠNG II THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU CHI NHÁNH QUẢNG NINH	31
2.1 Khái quát hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh Quảng Ninh.	31
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	31
2.1.1.1 Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Á Châu	31

2.1.1.2	Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Quảng Ninh.	32
2.1.2	Cơ cấu tổ chức hoạt động	34
2.1.3.	Kết quả hoạt động kinh doanh của ACB Quảng Ninh giai đoạn 2009 - 2012.....	38
2.2.	Thực trạng hiệu quả hoạt động huy động vốn tại ACB Quảng Ninh	48
2.2.1.	Qui mô huy động vốn.....	45
2.2.2.	Cơ cấu nguồn vốn huy động	45
2.2.2.1.	Cơ cấu vốn tiền gửi theo kỳ hạn	48
2.2.2.2.	Cơ cấu vốn tiền gửi theo loại tiền (Nội tệ và ngoại tệ).....	54
2.2.2.3.	Cơ cấu vốn tiền gửi theo hình thức huy động vốn.....	55
2.2.2.4.	Sự phù hợp giữa cơ cấu huy động và sử dụng vốn.....	56
2.2.3.	Chi phí huy động vốn.....	59
2.2.4	Chính sách khách hàng.....	59
2.3.	Đánh giá hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh.....	61
2.3.1.	Kết quả đạt được	61
2.3.2.	Những tồn tại và nguyên nhân	63
2.3.2.1.	Những tồn tại.....	63
2.3.2.2	Những nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh.....	63
CHƯƠNG III MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU CHI NHÁNH QUẢNG NINH		66
3.1.	Định hướng nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh.	66
3.2.	Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh.....	68
3.2.1.	Tiếp tục đa dạng hoá các hình thức huy động vốn	69
3.2.1.1	Đối với tiền gửi dân cư.....	69
3.2.1.2.	Đối với tiền gửi của các tổ chức kinh tế.	70
3.2.2.	Tăng cường huy động vốn dài hạn.....	71

3.2.3. Cải tiến quy trình thanh toán.....	72
3.2.4. Hiện đại hoá kế toán ngân hàng.....	72
3.2.5. Tăng cường đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ đội ngũ cán bộ.....	72
3.2.6. Tăng cường mở tài khoản cá nhân, séc cá nhân, thẻ thanh toán.....	73
3.2.6.1. Đối với séc cá nhân.....	73
3.2.6.2. Đối với thẻ thanh toán.....	74
3.3. Một số kiến nghị để thực hiện giải pháp.....	75
3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước.....	75
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	76
3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam.....	77
KẾT LUẬN	78
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	80

LỜI MỞ ĐẦU

Với bất kỳ một doanh nghiệp nào, vốn là một trong những yếu tố đầu vào cơ bản của quá trình hoạt động kinh doanh. Đối với Ngân hàng thương mại– tổ chức kinh doanh ngoại tệ – mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi của khách hàng, cho vay từ số tiền huy động được và làm các dịch vụ ngân hàng thì vai trò của nguồn vốn càng trở nên quan trọng. Quy mô, cơ cấu, và các đặc tính của nguồn vốn quyết định hầu hết các hoạt động của một NHTM.

Ngân hàng là ngành đòi hỏi phải có sự phát triển nhanh hơn một bước so với các ngành kinh tế khác. Hoạt động Ngân hàng là một trong những mắt xích quan trọng cấu thành sự vận động nhịp nhàng của nền kinh tế. Bởi vì, ngân hàng là một ngành kinh doanh tiền tệ mà tiền tệ là một “hàng hóa” đặc biệt cho nên một sự biến động nhỏ trên thị trường cũng tác động đến nền kinh tế. Cùng với sự chuyển đổi cơ cấu kinh tế của đất nước, hệ thống ngân hàng cũng có những bước chuyển mình cho phù hợp với điều kiện và hoàn cảnh kinh tế mới.

Trải qua hơn 6 năm đổi mới Ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Quảng Ninh đã đạt được nhiều thành tựu to lớn trong mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh góp phần tích cực trong việc đảm bảo tăng trưởng kinh tế với mức độ cao liên tiếp trên địa tỉnh Quảng Ninh, nhưng thực tiễn đang đặt ra những thách thức mới ở phía trước. Do ảnh hưởng của tình hình kinh tế xã hội địa phương, những khó khăn từ môi trường kinh tế vĩ mô, từ nội tại của mình và cạnh tranh ngày càng gia tăng, chi nhánh ACB Quảng Ninh đã gặp phải những khó khăn trong công tác huy động vốn dài hạn, nguồn vốn huy động dài hạn giảm dần qua bốn năm, gây ra vấn đề thiếu vốn trong việc cho vay trung và dài hạn và thừa vốn huy động ngắn hạn. Mặt khác, trần lãi suất cho vay ngày càng giảm thấp và những đặc điểm riêng có của mình thì hoạt động huy động vốn của chi nhánh ACB Quảng Ninh cần áp dụng những giải pháp thích ứng.

Nhận thức rõ tính cấp thiết của vốn, với ý thức trách nhiệm về sự tồn tại và phát triển của chi nhánh Quảng Ninh, em chọn đề tài:

“Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh Quảng Ninh ”

Ngoài Lời mở đầu và kết luận, nội dung chính của khóa luận được bố cục thành 3 chương:

Chương 1: Một số vấn đề lý luận cơ bản về nâng cao hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh.

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh.

Mặc dù có rất nhiều cố gắng song thời gian nghiên cứu có hạn và vốn kiến thức còn hạn hẹp nên bài khóa luận sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong được sự chỉ bảo và góp ý của các thầy cô, cán bộ công nhân viên Ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Quảng Ninh để bài khóa luận tốt nghiệp của em được hoàn thiện hơn.

CHƯƠNG I

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về hoạt động của NHTM

1.1.1 Huy động vốn của NHTM

** Khái niệm Ngân hàng thương mại (NHTM)*

Hệ thống NHTM ra đời được coi là kết quả lâu dài của quá trình hình thành và phát triển của kinh tế hàng hóa, của quan hệ hàng hóa tiền tệ. Ở nhiều nước tuy khái niệm về NHTM có những đặc điểm khác nhau nhưng đều cho rằng NHTM là một doanh nghiệp chuyên kinh doanh tiền tệ, là tổ chức trung gian tài chính, là nơi dẫn vốn từ nơi thừa đến nơi thiếu vốn.

Ngân hàng được coi là một sản phẩm độc đáo của nền sản xuất hàng hóa trong kinh tế thị trường. Một động lực quan trọng cho sự phát triển của nền sản xuất xã hội. Tất cả các quốc gia muốn nền kinh tế của mình phát triển, đều phải xây dựng hệ thống Ngân hàng có chất lượng cao. Mỗi nước khác nhau sẽ có một khái niệm và mô hình tổ chức Ngân hàng khác nhau. Thông thường, người ta phải dựa vào tính chất và mục đích, đối tượng hoạt động của nó trên thị trường tài chính.

Ở Việt Nam trong Pháp lệnh Ngân hàng, HTX tín dụng và Công ty tài chính năm 1990 có đưa ra khái niệm: “Ngân hàng thương mại là tổ chức kinh doanh tiền tệ, mà hoạt động thường xuyên và chủ yếu là nhận tiền gửi của khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay thực hiện các nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán”.

Luật các tổ chức tín dụng (Luật số 02/1997/QH10) Điều 20: “Ngân hàng thương mại là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ 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 tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán”.

***Đặc điểm của NHTM**

NHTM có những đặc điểm sau đây:

Một là: NHTM là một doanh nghiệp kinh doanh kiếm lời cho nên hoạt động của nó nhằm mục đích chủ yếu là theo đuổi lợi nhuận. Những hoạt động kinh doanh của NHTM là một loại hình kinh doanh đặc thù với chất liệu kinh doanh chủ yếu là quyền sử dụng các khoản tiền, sản phẩm của NHTM có đặc tính phi vật chất và hoạt động của nó gắn liền với quá trình vận động và lưu thông tiền tệ.

Hai là: Hoạt động NHTM là hình thức kinh doanh có độ rủi ro cao hơn so với các hình thức kinh doanh khác và thường có ảnh hưởng sâu sắc liên quan đến ngành khác và cả nền kinh tế. Do đó, để tránh rủi ro đáng tiếc xảy ra, nhằm kiểm soát và làm giảm nhẹ những tổn hại do ngân hàng vỡ nợ gây ra, chính phủ các quốc gia đặt ra những đạo luật riêng nhằm đảm bảo cho hoạt động của ngân hàng được vận hành an toàn và hiệu quả.

Ba là: NHTM là một trung gian tài chính điển hình. Điều này được thể hiện từ trên hai phương diện:

- NHTM là trung gian giữa những người có vốn và người cần vốn.
- NHTM là trung gian giữa ngân hàng trung ương (NHTW) với công chúng và nền kinh tế.

Trước hết, NHTM là trung gian giữa người có vốn nhàn rỗi và người cần vốn để tạo điều kiện cho cung cầu về nguồn vốn được gặp nhau. Thật vậy trong nền kinh tế luôn tồn tại những người có khoản tiền tạm thời nhàn rỗi chưa dùng đến hay để dành cho những nhu cầu chi tiền sau này. Nhưng đồng thời cũng có những người có nhu cầu về vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh hay cho nhu cầu nào đó ở hiện tại. Tuy nhiên, người có vốn và người cần vốn không phải lúc nào cũng dễ dàng gặp được nhau và có nhu cầu và lợi ích phù hợp với nhau. Cho nên, để giải quyết được mâu thuẫn này cần phải có

người thứ ba đứng ra làm trung gian để thỏa mãn được nhu cầu của cả hai phía. Và với việc thông qua cầu nối NHTM, những nguồn vốn có thời hạn, số lượng khác nhau đã chuyển thành những nguồn vốn phù hợp với nhu cầu của người cần vốn mà không cần đến việc người có tiền nhàn rỗi và người có nhu cầu về vốn phải trực tiếp gặp nhau. Vì vậy, NHTM đóng vai trò trung gian giữa người có nguồn vốn nhàn rỗi và người có nhu cầu về vốn.

Bên cạnh đó, NHTM không chỉ là trung gian giữa người có vốn nhàn rỗi với người cần vốn mà còn là trung gian giữa NHTW với công chúng và nền kinh tế. NHTW là ngân hàng của các ngân hàng, là cơ quan tổ chức điều hành chính sách tiền tệ quốc gia, bằng các công cụ của mình như: tỷ lệ dự trữ bắt buộc, lãi suất... đã tác động đến hoạt động của NHTM và NHTM đã chuyển tiếp các tác động của chính sách tiền tệ đến nền kinh tế. Ngược lại, hoạt động của các NHTM cũng phản hồi lại NHTW những thông tin của nền kinh tế để làm cơ sở cho NHTW đề ra và chỉ đạo chính sách tiền tệ nhằm thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và kiểm soát lạm phát, phục vụ cho việc thực hiện các mục tiêu kinh tế.

*Vai trò của NHTM

Trong giai đoạn khởi đầu của quá trình công nghiệp hóa-hiện đại hóa nước ta, Việt Nam là một quốc gia đang phát triển, nền kinh tế còn nghèo nàn lạc hậu. Các đơn vị kinh tế cần có vốn để đổi mới trang thiết bị, đào tạo nhân lực cải tiến chất lượng hàng hóa và dịch vụ, đẩy mạnh hoạt động kinh doanh và sản xuất... Điều đó phải đòi hỏi một lượng vốn đủ lớn để đáp ứng nhu cầu đầu tư phát triển, đủ khả năng tài trợ cho các dự án có quy mô lớn và thời gian đầu tư dài. Để đạt tới mục tiêu trở thành một nước công nghiệp vào năm 2020, việc tăng cường tìm kiếm nguồn vốn từ các nguồn khác nhau phục vụ cho sự nghiệp CNH- HĐH là một tất yếu.

Ở Việt Nam nguồn vốn trong nước có thể khai thác qua các kênh cơ bản như sau:

-Vốn ngân sách cấp

- Vốn huy động qua thị trường tài chính trực tiếp (thị trường chứng khoán).
- Vốn huy động qua các trung gian tài chính (tổ chức tín dụng, bảo hiểm công ty tài chính...)

Trong điều kiện nước ta hiện nay, nguồn thu ngân sách còn hạn chế nên không thể hoàn toàn trông chờ vào vốn ngân sách. Đối với thị trường tài chính trực tiếp, do thị trường chứng khoán nước ta mới hình thành, hàng hóa cũng khan hiếm, hiệu quả hoạt động chưa cao, chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu về vốn đầu tư cho nền kinh tế. Vì vậy trong thời gian tới việc huy động vốn phục vụ cho sự phát triển của nền kinh tế chủ yếu được thực hiện qua các trung gian tài chính mà đặc biệt là các NHTM. Vì vậy hoạt động ngân hàng là yếu tố quan trọng thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế. Ta có thể kể đến một số vai trò quan trọng của ngân hàng thương mại như sau:

Thứ nhất: NHTM với hoạt động huy động vốn và cho vay đã giải quyết sự thiếu vốn tạm thời của nền kinh tế, giúp các doanh nghiệp có điều kiện sản xuất kinh doanh.

NHTM đóng một vai trò to lớn trong việc thu hút, huy động, tích tụ và tập trung các nguồn tài chính nhàn rỗi trong nền kinh tế góp phần quan trọng tài trợ cho nhu cầu về vốn trong quá trình sản xuất kinh doanh. Ngân hàng có khả năng chuyển hóa các khoản tiền gửi nhỏ lẻ và có thời hạn ngắn thành khoản tín dụng lớn có thời hạn dài hơn, tài trợ kịp thời cho nhu cầu đầu tư phát triển kinh tế xã hội.

Thứ hai: Hoạt động của các NHTM góp phần tăng cường hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp qua đó góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

Với chức năng trung gian thanh toán, NHTM đã rút ngắn tốc độ lưu thông hàng hóa tiền tệ trong nền kinh tế. Với hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng đã làm giảm cả thời gian và chi phí thanh toán nâng

cao hiệu quả sản xuất kinh doanh góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

Bên cạnh đó, hoạt động tín dụng của ngân hàng là sự vận dụng trên cơ sở hoàn trả và có lợi tức. Qua lãi suất tín dụng ngân hàng thì các doanh nghiệp phải tăng cường công tác hạch toán, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, giảm chi phí tăng khả năng sinh lời...để có thể hoàn trả lãi vay và hoàn vốn cho ngân hàng mà vẫn thu được lợi nhuận.

Ngoài ra, công tác thẩm định chỉ cho vay hoặc đầu tư với những dự án có hiệu quả của ngân hàng đã buộc các doanh nghiệp phải tìm kiếm phương án sản xuất tối ưu, bố trí sản xuất hợp lý, hiệu quả để có cơ hội vay vốn ngân hàng và đây là điều kiện để các doanh nghiệp sử dụng vốn vay một cách tối ưu.

Thứ ba: NHTM bằng hoạt động của mình đó là sử dụng việc phân bổ vốn giữa các vùng khác nhau trong một quốc gia.

Trong điều kiện Việt Nam, do sự khác nhau về điều kiện địa lý, tự nhiên và con người mà có sự chênh lệch về sự phát triển kinh tế-xã hội giữa các tỉnh, thành phố; giữa miền xuôi và miền ngược; giữa khu vực nông thôn và thành thị. Nhờ hoạt động của mình và thông qua mạng lưới các chi nhánh, NHTM sẽ đứng ra điều hòa vốn, thu hút những nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế rồi đầu tư và cho vay ở những nơi thiếu vốn, từ đó góp phần rút ngắn sự chênh lệch về phát triển kinh tế giữa các vùng.

Thứ tư: Ngân hàng hoạt động có hiệu quả góp phần thực hiện các mục tiêu của chính sách tiền tệ quốc gia như: ổn định giá cả, kiềm chế lạm phát, tạo công ăn việc làm và tăng trưởng kinh tế.

Việc hoạch định các chính sách tiền tệ thuộc về NHTW nhưng để thực hiện được tốt các chính sách tiền tệ đó thì cần phải thông qua hệ thống các NHTM và các định chế tài chính trung gian khác. Các NHTM đóng vai trò các trung gian tài chính trong nền kinh tế. Vì vậy hoạt động của chúng có ảnh hưởng to lớn tới các chính sách kinh tế cũng như hoạt động của nền kinh tế.

Thứ năm: NHTM là cầu nối giữa các nước, tạo môi trường quyết định phát triển ngoại thương, công nghiệp các ngành liên quan.

Để phù hợp với xu thế toàn cầu hóa nền kinh tế thế giới, hoạt động của NHTM cần được mở rộng, nhằm thúc đẩy cho việc mở rộng hoạt động kinh tế trong nước, tạo điều kiện hòa nhập nền kinh tế trong nước với nền kinh tế trong khu vực và nền kinh tế toàn cầu.

Với hoạt động rộng khắp của mình, các NHTM có khả năng huy động vốn từ các cá nhân và tổ chức nước ngoài góp phần bảo đảm nguồn vốn cho sự nghiệp công nghiệp hóa-hiện đại hóa đất nước. Đồng thời giúp các doanh nghiệp xâm nhập thị trường quốc tế một cách thuận tiện hơn, hiệu quả hơn và có khả năng cao nhờ hoạt động thanh toán quốc tế, bảo lãnh, tài trợ xuất nhập khẩu.

**Hoạt động huy động vốn của NHTM*

Đây là hoạt động cơ bản, đầu tiên quan trọng nhất của một ngân hàng thương mại. Vốn được Ngân hàng huy động dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng (sau khi đảm bảo một tỷ lệ dự trữ bắt buộc) với trách nhiệm hoàn trả gốc và lãi. Nguồn vốn của Ngân hàng thương mại gồm có vốn chủ sở hữu, vốn vay, vốn khác. Ngân hàng thường sử dụng các nghiệp vụ huy động vốn sau:

- **Vốn tự có của Ngân hàng:** đây là nguồn vốn thuộc sở hữu của riêng các Ngân hàng thương mại. Trong thực tế nguồn vốn này không ngừng tăng lên từ kết quả hoạt động kinh doanh của bản thân Ngân hàng thương mại mang lại, nó đóng góp một phần đáng kể vào hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng thương mại.

Vốn chủ sở hữu là điều kiện đầu tiên để ngân hàng được luật pháp cho phép hoạt động và đây là loại vốn ngân hàng có thể sử dụng lâu dài, hình thành nên trang thiết bị, nhà cửa. Nguồn hình thành nên vốn chủ sở hữu gồm nguồn hình thành ban đầu, nguồn vốn bổ sung trong quá

trình hoạt động, nguồn vay nợ có khả năng chuyển đổi thành cổ phần và các quỹ.

- Nghiệp vụ tiền gửi: đây là nghiệp vụ phản ánh các khoản tiền gửi từ các doanh nghiệp vào để thanh toán hoặc nhằm mục đích bảo quản tài sản mà từ đó Ngân hàng thương mại có thể huy động được. Ngoài ra các Ngân hàng còn huy động các khoản tiền nhàn rỗi của các cá nhân hay hộ gia đình gửi vào Ngân hàng với mục đích hưởng lãi.
- Nghiệp vụ tiền vay: phản ánh quá trình tạo ra nguồn vốn bằng cách vay các tổ chức tín dụng trên thị trường tiền tệ và vay Ngân hàng Trung ương dưới các hình thức tái chiết khấu, vay có bảo đảm... mục đích tạo sự cân đối trong điều hành vốn của bản thân Ngân hàng thương mại khi họ không tự cân đối được trên cơ sở khai thác tại chỗ.
- Nghiệp vụ huy động vốn khác: thông qua nghiệp vụ Ngân hàng thương mại có thể tạo vốn cho mình thông qua việc nhận làm đại lý hay ủy thác vốn cho các tổ chức cá nhân trong và ngoài nước.

1.1.2 Sử dụng vốn của ngân hàng thương mại

Ngân hàng là một tổ chức tài chính trung gian “đi vay để cho vay”. Do vậy mối quan tâm hàng đầu của Ngân hàng sau khi đã huy động được một lượng vốn của mình là hoạt động sử dụng vốn. Hoạt động sử dụng vốn của NHTM bao gồm 2 hoạt động chính là hoạt động tín dụng và hoạt động đầu tư.

** Hoạt động tín dụng*

Tín dụng là một hoạt động quan trọng bậc nhất của Ngân hàng thương mại. Theo thống kê, khoảng 60-70% thu nhập của Ngân hàng là từ các hoạt động tín dụng. Thành công của tín dụng xuất phát từ chính sách cho vay của Ngân hàng. Các loại cho vay có thể phân loại bằng nhiều cách, bao gồm: mục đích, hình thức bảo đảm, kỳ hạn, nguồn gốc và phương pháp hoàn trả...

**Hoạt động đầu tư*

Đi đôi với sự phát triển của xã hội là sự xuất hiện hàng loạt những nhu cầu khác nhau. Với tư cách là chủ thể hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ, đòi

hỏi Ngân hàng phải luôn nắm bắt được thông tin, đa dạng các nghiệp vụ để cung cấp kịp thời đầy đủ nguồn vốn cho nền kinh tế. Ngoài hình thức phổ biến là cho vay, Ngân hàng còn sử dụng vốn để đầu tư. Có hai hình thức chủ yếu mà các Ngân hàng thương mại có thể tiến hành là:

- Đầu tư vào mua bán kinh doanh các chứng khoán hoặc đầu tư góp vốn vào các doanh nghiệp, các Công ty khác.
- Đầu tư vào trang thiết bị TSCĐ phục vụ cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

* Hoạt động ngân quỹ

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

1.1.3 Các hoạt động dịch vụ của Ngân hàng thương mại

Là trung gian tài chính Ngân hàng có rất nhiều lợi thế. Một trong những lợi thế đó là Ngân hàng đóng vai trò trung gian thanh toán cho khách hàng thông qua các hình thức như séc, thẻ thanh toán ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, thẻ tín dụng hoặc dựa trên việc hạch toán vào các tài khoản có liên quan đến đối tượng đó.

Cụ thể:

- Dịch vụ thanh toán hộ: Trên cơ sở khách hàng gửi tiền và mở tài khoản giao dịch tại Ngân hàng, Ngân hàng có thể đứng ra thanh toán hộ cho khách hàng của mình về các khoản tiền mua bán, dịch vụ thông qua việc thu hộ, chi hộ khách hàng của mình bằng các hình thức trên.

- Dịch vụ môi giới: mua, bán chứng khoán cho khách hàng và làm đại lý phát hành chứng khoán cho Công ty.
- Các nghiệp vụ trung gian khác: dịch vụ ủy thác, bảo quản hộ các chứng từ có giá cho khách hàng thuê kết sắt. Ngoài ra Ngân hàng còn thực hiện một số dịch vụ trung gian khác.

Tóm lại: ba nghiệp vụ trên: (1) Nghiệp vụ thanh toán hộ; (2) Nghiệp vụ môi giới; (3) Các nghiệp vụ trung gian khác, nếu thực hiện tốt sẽ đảm bảo cho Ngân hàng tồn tại và phát triển vững mạnh trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt. Vì các nghiệp vụ trên có mối liên hệ chặt chẽ thường xuyên tác động qua lại với nhau. Nguồn vốn huy động ảnh hưởng tới quyết định sử dụng vốn, ngược lại nhu cầu sử dụng vốn ảnh hưởng tới quy mô, cơ cấu của nguồn vốn huy động. Các nghiệp vụ trung gian tạo thêm thu nhập cho Ngân hàng nhưng mục đích chính là thu hút khách hàng qua đó tạo điều kiện cho việc huy động và sử dụng vốn có hiệu quả.

1.2 Một số vấn đề về huy động vốn của Ngân hàng thương mại

1.2.1 Vai trò của huy động vốn đối với hoạt động kinh doanh của NHTM

***Khái niệm**

Nguồn vốn huy động là nguồn vốn chủ yếu trong hoạt động kinh doanh của NHTM. Các NHTM nhận vốn từ những người gửi tiền, các chủ thể cho vay để phục vụ nhu cầu kinh doanh của mình nên nguồn vốn được xem như một khoản nợ của ngân hàng.

***Vai trò của huy động vốn đối với hoạt động kinh doanh của NHTM:**

Hoạt động huy động vốn có một vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng và xã hội.

Đối với Ngân hàng nguồn vốn huy động là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của ngân hàng, giữ vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng vì nó là nguồn vốn chủ yếu được sử dụng để đáp ứng nhu cầu tín dụng cho nền kinh tế. Do vậy hoạt động huy động vốn góp phần mang lại nguồn vốn cho ngân hàng thực hiện các nghiệp vụ kinh

doanh khác. Có thể nói, hoạt động huy động vốn góp phần giải quyết “đầu vào” của NHTM.

1.2.2 Cơ cấu huy động vốn của Ngân hàng thương mại

Muốn kinh doanh ngân hàng cần có vốn chủ sở hữu. Tuy nhiên vốn chủ sở hữu chỉ là một tỷ lệ nhỏ so với số tiền mà ngân hàng cho vay. Số vốn chủ sở hữu của ngân hàng thường chỉ để mua sắm, trang bị trụ sở ngân hàng. Trong thực tế, số tiền mà ngân hàng cho vay có nguồn gốc từ tiền gửi của khách hàng. Do đó huy động vốn là hoạt động chủ yếu và thường xuyên của NHTM, là mối quan tâm của các ngân hàng.

Tiền gửi là tiền mà ngân hàng nhận được của khách hàng với quyền sử dụng tiền đó cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng với cam kết thực hiện hoàn trả vào thời điểm mà người gửi yêu cầu (đối với các loại tiền gửi không kỳ hạn hoặc vào ngày đáo hạn đối với loại tiền gửi có kỳ hạn. Các khái niệm về tiền gửi theo quy định pháp lý nêu trên có mối liên quan mật thiết với tài khoản của khách hàng tại ngân hàng). Người gửi có thể lựa chọn một hoặc nhiều sản phẩm tiền gửi và có thể làm cho tài sản bằng tiền sản sinh ra lãi theo các dự đoán của mình.

Xã hội ngày nay phát triển rất nhanh, các sản phẩm tiền gửi ngày càng phong phú. Vì thế không thể phân biệt một cách chính xác từng nhóm tiền gửi riêng biệt. Song về mặt kỹ thuật ngân hàng, các khoản tiền gửi có thể phân loại theo các tiêu chuẩn sau đây:

*Cơ cấu theo kỳ hạn

Dựa vào kỳ hạn của tiền gửi mà Ngân hàng thường chia thành các loại tiền gửi như sau:

- Tiền gửi không kỳ hạn
 - + Tiền gửi thanh toán
 - + Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn (có thể gửi rút bất cứ thời điểm nào)
- Tiền gửi có kỳ hạn: (Trả lãi trước, trả lãi sau, trả lãi định kỳ). Các kỳ hạn thường như sau:

- + Tiền gửi 1 tuần
- + Tiền gửi 2 tuần
- + Tiền gửi 3 tuần
- + Tiền gửi kỳ hạn 1 tháng
- + Tiền gửi kỳ hạn 3 tháng
- + Tiền gửi kỳ hạn 6 tháng
- + Tiền gửi kỳ hạn 9 tháng
- + Tiền gửi kỳ hạn 12 tháng
- + Tiền gửi kỳ hạn 24 tháng
- + Tiền gửi kỳ hạn 36 tháng
- + Tiền gửi kỳ hạn lớn hơn 36 tháng
- + Tiền gửi tiết kiệm bậc thang
- + Tiền gửi tiết kiệm góp định kỳ hàng tháng
- + Tiền gửi tiết kiệm góp không theo định kỳ
- + Tiền gửi tiết kiệm gửi góp học đường
- + Tiền gửi tiết kiệm hưởng lãi suất thả nổi
- + Kỳ phiếu 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng
- + Chứng chỉ tiền gửi
- + Trái phiếu 5 năm, 10 năm

Mục đích của việc phân loại tiền gửi theo kỳ hạn là phản ánh độ thanh khoản của từng loại tiền gửi nhằm giúp ngân hàng quản lý tốt hơn và đáp ứng nhu cầu về vốn để cho vay được hiệu quả hơn. Phân loại tiền gửi như trên sẽ giúp ngân hàng tiếp cận tốt hơn đối với nhu cầu gửi tiền của khách hàng, thu hút được nhiều người có tiền nhàn rỗi đến với ngân hàng gửi tiền.

*Cơ cấu theo đối tượng huy động vốn

Việc phân loại tiền gửi theo đối tượng khách hàng nhằm giúp cho ngân hàng phục vụ khách hàng tốt hơn, phân đoạn được thị trường, đánh giá được tỷ trọng các loại hình khách hàng trong cơ cấu tiền gửi của ngân hàng, qua đó sẽ đề ra được các chính sách đối với từng loại hình khách hàng. Tùy theo từng

ngân hàng lại có cách phân loại khác nhau nhưng thường thì các ngân hàng phân loại tiền gửi theo các đối tượng khách hàng như sau:

- + Tiền gửi kho bạc
- + Tiền gửi tổ chức tín dụng
- + Tiền gửi của tổ chức kinh tế
- + Tiền gửi cá nhân
- + Tiền gửi của các đối tượng khác

1.2.3 Các hình thức huy động vốn của NHTM

1.2.3.1. Nhận tiền gửi

** Tiền gửi của tổ chức kinh tế*

- Tiền gửi không kỳ hạn

Là các loại tiền gửi không hoàn toàn theo quy tắc khả dụng, nghĩa là người gửi có quyền rút tiền vào bất cứ lúc nào họ muốn. Ngân hàng sẽ sắp xếp loại tiền gửi này vào nhóm tiền gửi không kỳ hạn, nghĩa là các khoản gửi với thời gian không xác định. Người vừa mới gửi tiền sáng nay nếu cần có thể rút ra ngay vào buổi chiều cùng ngày. Nếu không có nhu cầu sử dụng người gửi có thể một tháng hoặc một năm sau mới rút ra... Tính bất định về thời gian gửi, cùng với đặc điểm có thể rút ra bất cứ lúc nào cần đã làm cho loại tiền gửi này có tên gọi theo tiếng anh là tiền gửi theo yêu cầu (demand deposits). Tiền gửi không kỳ hạn vào mỗi thời điểm trong các tài khoản không kỳ hạn của các NHTM tạo khả năng có thể viết séc để chi tiền hoặc chuyển nhượng khi cần. Vì vậy, tiền gửi không kỳ hạn còn được gọi với tên khác là tiền trong tài khoản séc (checking accounts). Đối với loại tiền gửi này khách hàng không có ý định để dành và cũng không chú trọng đến tiền lãi. Khách hàng chỉ muốn đổi hình thức tiền tệ này bằng một hình thức tiền tệ khác và thích thanh toán bằng các phương thức không dùng tiền mặt hơn là bằng tiền mặt.

Ở Việt Nam, tiền gửi không kỳ hạn được hiểu là loại tiền gửi mà khách hàng có thể rút ra bất cứ lúc nào và ngân hàng phải thực hiện theo yêu cầu này. Tiền gửi không kỳ hạn bao gồm:

+ Tiền gửi thanh toán

Là loại tiền gửi để thực hiện các khoản chi trả trong hoạt động sản xuất kinh doanh và tiêu dùng. Đây là một bộ phận tiền đang chờ thanh toán mà không phải là tiền để dành, do vậy khách hàng gửi tiền không mất quyền sử dụng số tiền này. Họ có thể rút ra, chuyển nhượng hoặc chi trả trong thanh toán bất cứ lúc nào theo yêu cầu.

+ Tiền gửi không kỳ hạn (thuần túy)

Đây là loại tiền gửi thể hiện khoản tiền tạm thời nhàn rỗi của khách hàng, họ gửi tiền vào ngân hàng không mang tính chất để thanh toán mà nhằm mục đích an toàn tài sản, khi cần khách hàng đến ngân hàng rút tiền để chi tiêu.

- Tiền gửi có kỳ hạn

Là loại tiền gửi được các cá nhân tổ chức kinh tế doanh nghiệp gửi vào NHTM. Với mục đích hưởng lãi. Đặc điểm loại tiền này là người gửi tiền chỉ được rút tiền sau một thời gian nhất định từ một vài tháng đến một vài năm. Tuy nhiên vì những lý do khác nhau người gửi tiền có thể rút trước hạn, trường hợp này người gửi tiền không được hưởng lãi hoặc được hưởng lãi suất thấp tùy theo quy định của mỗi ngân hàng.

* Tiền gửi của dân cư

- Tiền gửi tiết kiệm

Là khoản tiền của cá nhân được gửi vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm, được xác nhận trên sổ tiết kiệm và được hưởng lãi theo quy định của tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm. Bao gồm:

+ Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn:

Là tiền gửi tiết kiệm mà người gửi tiền có thể rút theo yêu cầu mà không cần báo trước vào bất cứ ngày làm việc nào của tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm. Đối với khách hàng khi chọn lựa hình thức gửi tiền này thì mục tiêu an toàn và tiện lợi quan trọng hơn mục tiêu sinh lời. Đối với ngân hàng, vì loại tiền này khách hàng muốn rút bất cứ lúc nào cũng được nên ngân hàng

phải đảm bảo quỹ để chi trả và khó lên kế hoạch sử dụng tiền để cấp tín dụng. Do vậy ngân hàng thường trả lãi rất thấp cho loại tiền gửi này.

+ Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn:

Là loại tiền gửi tiết kiệm mà người gửi tiền chỉ có thể rút tiền sau một kỳ hạn gửi tiền nhất định theo thỏa thuận với tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm. Mục tiêu quan trọng của khách hàng khi lựa chọn hình thức gửi tiền này là lợi tức có được theo định kỳ. Do vậy lãi suất đóng vai trò quan trọng để thu hút đối tượng khách hàng này. Dĩ nhiên lãi suất trả cho loại tiền gửi tiết kiệm định kỳ cao hơn loại tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn. Mức lãi suất còn thay đổi tùy theo kỳ hạn (3,6,9 hay 12 tháng), tùy theo loại đồng tiền gửi tiết kiệm là (VNĐ, USD, EUR hay vàng) và còn tùy theo uy tín, rủi ro của ngân hàng nhận tiền gửi.

- Tiền gửi thanh toán

Thông qua tài khoản giao dịch tại NHTM người sử dụng có thể phát hành séc hoặc lệnh chi trả cho người khác (ủy nhiệm chi). Để huy động được nguồn vốn này ngân hàng phải nâng cao chất lượng trong nghiệp vụ thanh toán, tiện lợi nhanh chóng, ngân hàng còn phải trả lãi cho khoản tiền này, thường là bằng với lãi suất tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn. Các cá nhân muốn mở tài khoản thanh toán tại NHTM ngoài những quy định về mặt pháp lý còn phải để một khoản số dư tối thiểu trong tài khoản.

*Tiền gửi khác

Ngoài ra ngân hàng thương mại còn nhận tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác, tiền gửi của kho bạc nhà nước, tiền gửi của các tổ chức đoàn thể xã hội.

1.2.3.2 Vốn vay của NHTM

*Vay của Ngân hàng Trung ương

Đây là khoản vay nhằm giải quyết nhu cầu cấp bách trong chi trả của các ngân hàng thương mại. Trong trường hợp thiếu hụt dự trữ, ngân hàng thương mại thường vay Ngân hàng Nhà nước. Hình thức cho vay chủ yếu của

Ngân hàng nhà nước là tái chiết khấu (hoặc tái cấp vốn). Thông thường, ngân hàng Nhà nước chỉ chiết khấu cho những thương phiếu có chất lượng (thời gian đáo hạn ngắn, khả năng trả nợ cao) và phù hợp với mục tiêu của ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ. Trong điều kiện chưa có thương phiếu Ngân hàng Nhà nước cho ngân hàng thương mại vay dưới hình thức tái cấp vốn theo hạn mức tín dụng nhất định.

***Vay của các tổ chức tín dụng khác**

Đây là nguồn các ngân hàng vay mượn lẫn nhau và vay của các tổ chức tín dụng khác trên thị trường liên ngân hàng. Các ngân hàng đang có lượng dự trữ vượt yêu cầu sẽ có thể sẵn lòng cho các ngân hàng khác vay để tìm kiếm lãi suất cao hơn. Ngược lại, các ngân hàng đang thiếu hụt dự trữ có nhu cầu vay mượn tức thời để đảm bảo thanh khoản. Như vậy nguồn vay các ngân hàng khác là để đáp ứng nhu cầu dự trữ và chi trả cấp bách và trong nhiều trường hợp nó bổ sung hoặc thay thế cho nguồn vay từ ngân hàng Nhà nước.

***Vay trên thị trường vốn**

Đây là nguồn vốn ngân hàng huy động một cách chủ động trên thị trường tài chính. Là trung gian tài chính, phải luôn đáp ứng nhu cầu về vốn, do vậy việc ngân hàng thiếu vốn là điều không thể tránh khỏi. Trong những trường hợp này, ngân hàng có thể sử dụng nghiệp vụ huy động vốn trên thị trường tài chính: phát hành các giấy tờ có giá trị như các giấy tờ vay nợ ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Việc chuyển nhượng các giấy tờ trên từ chủ sở hữu này sang chủ sở hữu khác phụ thuộc vào thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng. Ngân hàng có thể phát hành kỳ phiếu và trái phiếu. Trái phiếu là một giấy tờ có giá, xác nhận khoản nợ của khách hàng đối với người chủ ngân hàng với cam kết như thanh toán một số tiền xác định vào một ngày xác định trong tương lai với thời hạn xác định cho trước.

Kỳ phiếu ngân hàng là một loại giấy nhận nợ ngắn hạn do ngân hàng phát hành nhằm huy động vốn trong dân cư, chủ yếu là để phục vụ cho những

kế hoạch kinh doanh xác định của Ngân hàng như một dự án, một chương trình kinh doanh.

1.2.3.3 Huy động khác

**Tiền 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... Các hoạt động này tạo nên nguồn ủy thác tại ngân hàng.

**Tiền trong thanh toán*

Các hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt có thể hình thành nguồn trong thanh toán (séc trong quá trình chi trả, tiền ký quỹ để mở L/C...). Các khoản nợ khác như thuế chưa nộp, lương chưa trả... cũng góp phần làm tăng nguồn huy động trong công tác huy động vốn của ngân hàng thương mại.

1.3 Hiệu quả huy động vốn của NHTM

1.3.1. Sự cần thiết phải nâng cao hiệu quả huy động vốn tại các NHTM

“Hiệu quả huy động vốn là việc thỏa mãn lượng vốn cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng cả về số lượng, chi phí thấp nhất, ổn định nhất và hạn chế đến mức tối đa những rủi ro có thể xảy ra”.

Trong môi trường kinh doanh ngày nay sự cạnh tranh diễn ra gay gắt thì vốn là một yếu tố giúp các ngân hàng thắng thế trong cạnh tranh. Ngân hàng nào trường vốn sẽ có khả năng thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng, có khả năng mở rộng hoạt động kinh doanh, tăng thêm thu nhập và củng cố vị thế trên thị trường ... Nhận thức được vai trò to lớn của vốn trong hoạt động kinh doanh, các Ngân hàng Thương mại luôn tìm cách phát triển nguồn vốn của mình, tìm mọi biện pháp để đẩy mạnh hiệu quả của công tác huy động vốn.

Huy động vốn là một nghiệp vụ truyền thống của ngân hàng. Từ khi có các ngân hàng ra đời thì nghiệp vụ huy động vốn đã gắn liền với các hoạt động của nó, trải qua quá trình phát triển của hệ thống ngân hàng thì nghiệp vụ huy động vốn cũng được đổi mới cho phù hợp với sự phát triển của xã hội.

Hiệu quả công tác huy động vốn được các ngân hàng quan tâm không chỉ vì nó là một nghiệp vụ truyền thống của ngân hàng mà còn vì nó là một trong những hoạt động chủ yếu và mang lại nhiều lợi nhuận cho ngân hàng. Do đó trong mọi giai đoạn, nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn luôn là vấn đề được các Ngân hàng Thương mại chú trọng.

Nhu cầu phát triển của xã hội ngày càng tăng kéo theo nhu cầu về vốn của các thành phần kinh tế, của dân cư... Để đáp ứng được mọi yêu cầu này thì các ngân hàng phải có một nguồn vốn đủ lớn để có thể phục vụ cho sự phát triển chung của nền kinh tế, mà nguồn vốn tự có của ngân hàng luôn là quá “nhỏ bé” trước yêu cầu phát triển của xã hội. Do đó để có thể có một lượng vốn cần thiết để thực hiện sứ mệnh “bà đỡ” cho nền kinh tế thì các Ngân hàng Thương mại phải tìm cách tăng trưởng nguồn vốn hiện có của mình và vấn đề nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn được đặt ra rất bức thiết.

Các Ngân hàng Thương mại hoạt động trên thị trường với tư cách là các trung gian tài chính với chức năng chủ yếu là phân phối lại tiền tệ trong xã hội, thúc đẩy nền kinh tế không ngừng phát triển. Hoạt động huy động vốn chính là việc thu hút các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội để rồi sau đó ngân hàng phân phối đến nơi thiếu vốn (bằng các hoạt động cho vay, đầu tư). Làm tốt công tác huy động vốn cũng đồng nghĩa với ngân hàng làm tốt nhiệm vụ quan trọng nhất của mình. Cho nên mọi Ngân hàng Thương mại đều ý thức được sự cần thiết của việc đẩy mạnh hiệu quả hoạt động huy động vốn.

Để nâng cao hiệu quả của công tác huy động vốn đòi hỏi công tác huy động vốn phải đáp ứng được các yêu cầu cơ bản sau:

Thứ nhất: Nguồn vốn huy động phải xuất phát từ nhu cầu kinh doanh của ngân hàng để đảm bảo có khả năng đáp ứng cho hoạt động sử dụng vốn của ngân hàng. Tức là vốn huy động phải có sự tăng trưởng ổn định về số lượng, có thể thỏa mãn các nhu cầu tín dụng, thanh toán cũng như các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng.

Thứ hai: Nguồn vốn huy động phải đảm bảo cơ cấu hợp lý, đó chính là tính cân đối theo nhu cầu giữa vốn ngắn hạn và vốn trung dài hạn giữa huy động ở dân cư, huy động ở tổ chức... Một cơ cấu vốn hợp lý phải là một cơ cấu vốn đáp ứng tối đa nhu cầu sử dụng và không có tình trạng bất hợp lý, dư thừa hay thiếu vốn.

Thứ ba: Nguồn vốn huy động phải đảm bảo tối thiểu hóa chi phí. Đây là yếu tố quan trọng nhất, có ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của ngân hàng. Chi phí này chính là số tiền mà ngân hàng phải trả cho các lượng vốn huy động được, chi phí hoạt động cao hay thấp phụ thuộc vào mức lãi suất mà ngân hàng đưa ra, tất nhiên là lãi suất huy động càng cao thì càng hấp dẫn khách hàng. Nhưng cả lãi suất huy động và lãi suất cho vay đều là công cụ cạnh tranh của ngân hàng và hai loại này lại có quan hệ phụ thuộc chặt chẽ với nhau và có khi đối ngược nhau, nếu ngân hàng nâng lãi suất huy động để tăng cường huy động vốn thì cũng buộc phải nâng lãi suất cho vay để đảm bảo bù đắp chi phí huy động và kinh doanh có lãi. Như vậy, nâng lãi suất huy động quá cao thì lại dẫn tới giảm khả năng cạnh tranh trong cho vay và đầu tư. Yêu cầu đặt ra cho ngân hàng là phải làm sao đưa ra mức lãi suất hợp lý. Có thể thấy rằng, việc tối thiểu hóa chi phí huy động theo từng loại hình huy động là rất khó do những đặc điểm riêng của từng loại hình vừa nêu trên. Cơ sở để ngân hàng tối thiểu hóa chi phí là sự hợp lý về cơ cấu vốn và sự cân đối giữa nguồn vốn và sử dụng vốn.

1.3.2. Tiêu chí đánh giá hiệu quả huy động vốn của các NHTM

1.3.2.1. Tăng trưởng về qui mô huy động

Công tác huy động vốn không thể có hiệu quả khi mà nguồn vốn huy động được lại không đạt được quy mô nhất định theo kế hoạch huy động của ngân hàng hay không đáp ứng nổi nhu cầu về khối lượng vốn cho kinh doanh, cơ cấu vốn của Ngân hàng lại không có sự hợp lý giữa vốn huy động ngắn hạn, trung và dài hạn, giữa vốn ngoại tệ và vốn nội tệ.

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

1.3.2.2. Cơ cấu huy động vốn phù hợp với cơ cấu sử dụng vốn

Khi đã huy động được vốn, để có thể tạo ra lợi nhuận, ngân hàng thương mại phải tiến hành kinh doanh mà chủ yếu là cấp tín dụng, các ngân hàng thương mại có thể sử dụng nguồn vốn đó để kinh doanh dưới các dạng đầu tư khác như: kinh doanh ngoại tệ, kinh doanh chứng khoán, đầu tư vốn trực tiếp vào các doanh nghiệp dưới dạng góp vốn, thành lập công ty... Nhưng vấn đề cốt lõi là cơ cấu huy động vốn của ngân hàng phải phù hợp với cơ cấu sử dụng vốn. Vốn huy động ngắn hạn phải được sử dụng cho vay ngắn hạn và vốn huy động trung dài hạn phục vụ cho việc sử dụng vốn trung dài hạn, đảm bảo được an toàn sử dụng vốn.

1.3.2.3. Chi phí huy động vốn

Chi phí huy động vốn là chỉ tiêu quan trọng đánh giá hiệu quả của công tác huy động vốn của Ngân hàng thương mại. Chi phí huy động vốn bao gồm chi phí trả lãi và các chi phí có liên quan khác. Một ngân hàng không thể coi là thành công trong việc huy động vốn nếu để có được một khối lượng vốn lớn mà phải bỏ ra chi phí huy động quá lớn.

Thông thường người ta thường sử dụng phương pháp tính chi phí trung bình theo nguyên giá. Phương pháp này có ưu điểm là đánh giá được tình hình nguồn vốn trong quá khứ.

Công thức:

$$\text{Chi phí trả lãi bình quân gia quyền} = \frac{\text{Chi phí trả lãi}}{\text{Tổng các khoản tiền gửi và tiền vay}}$$

$$\text{Chi phí đặt ra} = \frac{\text{Chi phí trả lãi}}{\text{Tài sản có sinh lời}}$$

$$\text{Chi phí đặt ra} = \frac{(\text{Chi phí trả lãi} + \text{Các khoản chi phí khác})}{\text{Tài sản có sinh lời}}$$

Ngoài ra người ta còn sử dụng một số phương pháp khác như: Phương pháp tính phí huy động vốn biên, phương pháp tính phí dự kiến bình quân gia quyền.

1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn của NHTM

1.3.3.1. Nhân tố chủ quan

**** Mục tiêu, chiến lược kinh doanh của ngân hàng***

Mỗi Ngân hàng phải tự hoạch định cho mình một chiến lược kinh doanh riêng biệt, phù hợp với các điều kiện bên trong và bên ngoài Ngân hàng. Chiến lược kinh doanh có tính quyết định tới hiệu quả hoạt động của Ngân hàng. Ngân hàng cần phải xác định vị trí hiện tại của mình trong hệ thống, thấy được điểm mạnh, điểm yếu, thấy được những cơ hội và thách thức. Trên cơ sở đó dự đoán sự thay đổi của môi trường để xây dựng được chiến lược kinh doanh phù hợp mà trong đó chiến lược phát triển qui mô và chất lượng nguồn vốn là một bộ phận quan trọng trong chiến lược tổng thể của Ngân hàng. Trong từng thời kỳ, dựa trên chỉ tiêu được giao về hoạt động huy động vốn, sử dụng vốn và các hoạt động khác của NHTW cùng với tình hình thực tế của từng Ngân hàng, Ngân hàng phải lập kế hoạch và lên cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn. Nếu nhận thấy trong năm có những dự án tốt cần vay vốn với khối lượng lớn, thời hạn dài thì Ngân hàng sẽ có kế hoạch huy động vốn để tìm kiếm được nguồn vốn tương ứng bằng cách đưa ra các

loại hình huy động với lãi suất hấp dẫn, kỳ hạn đa dạng. Còn nếu nhận thấy trong năm tới Ngân hàng cần phải thu hẹp khối lượng tín dụng thì Ngân hàng sẽ có kế hoạch huy động một lượng vốn vừa đủ để tối đa hoá hiệu quả sử dụng vốn. Mặt khác, trong chiến lược kinh doanh của mình Ngân hàng cần phải đặc biệt chú trọng vào chi phí vốn mà Ngân hàng phải chịu trong khâu huy động. Phải tìm kiếm nguồn vốn rẻ, thời hạn dài thông qua việc lựa chọn các hình thức huy động khác nhau, có như vậy Ngân hàng mới chủ động trong việc tìm kiếm và sử dụng vốn.

* Chính sách lãi suất

Lãi suất huy động vốn là chi phí mà ngân hàng phải trả cho khách hàng khi ngân hàng sử dụng vốn của khách hàng. Lãi suất huy động có ảnh hưởng lớn đến quy mô tiền gửi vào ngân hàng thương mại, đặc biệt là tiền gửi tiết kiệm vì người dân thường quan tâm đến lãi suất tiền gửi tiết kiệm để so sánh nó với tỷ lệ trượt giá của đồng tiền và khả năng sinh lợi từ các hình thức đầu tư khác. Từ đó họ sẽ đưa ra quyết định có gửi tiền vào ngân hàng hay không, gửi bao nhiêu, dưới hình thức nào.

Mục đích khi gửi tiền vào ngân hàng của khách là khác nhau: nếu như khách hàng là các tổ chức kinh tế, cá nhân gửi tiền vào ngân hàng với mục đích thanh toán thì họ ít nhạy cảm với lãi suất, điều mà họ quan tâm là sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng: sự chính xác, nhanh chóng, an toàn, hiệu quả và thái độ phục vụ của các nhân viên ngân hàng; trong khi đó, với một bộ phận của thì mục đích của họ là lãi, nên vấn đề lãi suất được đặt lên hàng đầu. Do vậy, các ngân hàng thương mại cần phải xây dựng một chính sách lãi suất hợp lý với từng đối tượng khách hàng kể cả khách hàng gửi tiền và khách hàng vay tiền để có thể huy động được nhiều nguồn vốn.

Thông thường, khi lãi suất huy động tăng thì lượng tiền gửi vào ngân hàng sẽ tăng lên, dẫn đến khối lượng nguồn vốn huy động tăng lên. Tuy nhiên trong quá trình huy động vốn, các ngân hàng thương mại phải tính đến lãi suất huy động và lãi suất cho vay hợp lý, đảm bảo có hiệu quả. Một yếu tố quan

trọng ảnh hưởng đến vấn đề này là chi phí ngân hàng. Nếu chi phí ngân hàng được tiết kiệm ở mức thấp sẽ dẫn đến việc hạ được lãi suất cho vay, tạo điều kiện cho việc sử dụng một cách có hiệu quả của nguồn vốn huy động và thu được nhiều lợi nhuận. Qua đó tăng sức cạnh tranh, góp phần nâng cao vị thế ngân hàng thương mại trên thị trường.

Như vậy, lãi suất huy động là yếu tố quan trọng, cơ bản ảnh hưởng đến quy mô nguồn vốn kinh doanh của ngân hàng. Vì vậy, để thu hút nguồn vốn huy động cần thiết, các ngân hàng thương mại phải áp dụng các mức lãi suất thích hợp, linh hoạt và phù hợp với điều kiện nhu cầu phát triển kinh tế xã hội trong từng thời kỳ. Đồng thời, mức lãi suất huy động của từng ngân hàng thương mại phải phù hợp với các quy định của ngân hàng Nhà nước, hơn nữa mức lãi suất huy động được đó phải có sức cạnh tranh với các ngân hàng thương mại khác trên thị trường. Có như vậy, ngân hàng thương mại mới thành công trong công tác huy động vốn.

* Marketing ngân hàng

Đây là vấn đề hết sức quan trọng nhằm giúp cho Ngân hàng nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của khách hàng. Từ đó Ngân hàng đưa ra được các hình thức huy động vốn, chính sách lãi suất, chính sách tín dụng... cho phù hợp. Đồng thời các NHTM phải tiến hành thu thập thông tin đầy đủ, kịp thời để nắm bắt được nhu cầu của thị trường từ đó để có các biện pháp hơn đối thủ cạnh tranh nhằm giành ưu thế về mình.

*Mức độ thâm niên và uy tín của ngân hàng

Trên cơ sở thực tế sẵn có, mỗi Ngân hàng đã, đang và sẽ tạo được hình ảnh riêng của mình trong lòng thị trường. Một Ngân hàng lớn, có uy tín sẽ có lợi thế hơn trong các hoạt động Ngân hàng nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng. Sự tin tưởng của khách hàng sẽ giúp cho Ngân hàng có khả năng ổn định khối lượng vốn huy động và tiết kiệm chi phí huy động từ đó giúp Ngân hàng chủ động hơn trong kinh doanh. Một Ngân hàng có một bề dày lịch sử với danh tiếng, cơ sở vật chất, trình độ nhân viên... sẽ tạo ra hình

ảnh tốt về Ngân hàng, gây được sự chú ý của khách hàng từ đó lôi kéo được khách hàng đến quan hệ giao dịch với mình.

* Mạng lưới phòng giao dịch, cơ sở vật chất, trang thiết bị và trình độ khoa học công nghệ của ngân hàng

Trụ sở Ngân hàng khang trang, cơ sở vật chất tốt khiến cho khách hàng thấy an tâm hơn khi đến gửi tiền hay giao dịch tại ngân hàng. Thiết bị kỹ thuật hiện đại sẽ làm cho giao dịch của khách hàng được nhanh chóng thuận tiện hơn, làm nâng cao uy tín và sức cạnh tranh của ngân hàng.

Trình độ công nghệ ngân hàng được thể hiện theo các yếu tố sau:

Thứ nhất: Các loại dịch vụ mà ngân hàng cung ứng

Thứ hai: Trình độ nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên ngân hàng

Thứ ba: Cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Trình độ công nghệ ngân hàng ngày càng cao, khách hàng sẽ càng cảm thấy hài lòng về dịch vụ được ngân hàng cung ứng và yên tâm hơn khi gửi tiền tại các ngân hàng. Đây là một yếu tố rất quan trọng giúp ngân hàng cạnh tranh phi lãi suất vì khách hàng mà ngân hàng phục vụ, không chỉ quan tâm đến lãi suất mà còn quan tâm đến chất lượng và loại hình dịch vụ mà ngân hàng cung ứng. Với cùng một lãi suất huy động như nhau, ngân hàng nào cải tiến chất lượng dịch vụ tốt hơn, tạo sự thuận tiện hơn cho khách hàng thì sức cạnh tranh sẽ cao hơn.

* Đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng

Về phương diện quản lý, nếu ngân hàng có trình độ quản lý tốt sẽ có khả năng tư vấn phù hợp cho khách hàng đem lại hiệu quả cao thì sẽ thu hút được khách hàng đến với mình. Mặt khác, quản lý tốt sẽ đảm bảo được an toàn vốn, tăng uy tín, tạo điều kiện tốt cho công tác huy động vốn của ngân hàng.

Về trình độ nghiệp vụ: trình độ của cán bộ ngân hàng ảnh hưởng lớn tới chất lượng phục vụ, chi phí dịch vụ làm ảnh hưởng tới việc thu hút vốn của ngân hàng. Hiện nay, ở nhiều Ngân hàng Việt Nam, trình độ nghiệp vụ của

cán bộ có nhiều bất cập. Vì vậy, cần phải chú trọng vào việc nâng cao trình độ cho cán bộ sao cho phù hợp với nhu cầu đòi hỏi của kinh tế thị trường.

* Uy tín của ngân hàng

Đối với các khách hàng khi cần giao dịch với một ngân hàng thì bao giờ họ cũng dành phần ưu ái đối với một ngân hàng có thâm niên hơn là một ngân hàng mới thành lập. Bởi vì, theo họ thì một ngân hàng thâm niên là một ngân hàng có uy tín, vững vàng trong nghiệp vụ, có nguồn vốn và có khả năng thanh toán cao. Do vậy, mức độ thâm niên về một khía cạnh nào đó cũng tạo ra được lòng tin đối với khách hàng.

* Các dịch vụ do ngân hàng cung ứng

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

1.3.3.2. Nhân tố khách quan

* Môi trường kinh tế - xã hội

Mức độ tăng trưởng của nền kinh tế quyết định đến thu nhập của các doanh nghiệp, hộ sản xuất, kinh doanh và người lao động. Khi thu nhập của người lao động được nâng cao, họ có khả năng tăng tích lũy. Khối lượng tích lũy của dân cư cao hay thấp phụ thuộc vào nhiều yếu tố trong đó quan trọng nhất là thu nhập và xu hướng tiêu dùng hiện tại. Thu nhập cao nhưng xu hướng tiêu dùng hiện tại cao sẽ làm giảm khả năng tích lũy, ngược lại xu hướng tiêu dùng hiện tại thấp sẽ tăng tích lũy. Đây là nhân tố ảnh hưởng không nhỏ đến nguồn vốn của Ngân hàng thương mại.

Ổn định kinh tế là một nhân tố ảnh hưởng tới khả năng gia tăng nguồn vốn của ngân hàng thương mại. Nếu nền kinh tế tăng trưởng, sản xuất phát triển sẽ tạo điều kiện tích lũy nhiều hơn nên ngân hàng có thể thu hút vốn nhiều hơn. Nếu nền kinh tế suy thoái, thường xuyên có lạm phát cao, đồng tiền mất giá, lợi ích của người gửi tiền giảm do lãi suất thực giảm xuống, xu hướng đầu tư vào bất động sản, chuyển sang nắm giữ vàng, ngoại tệ mạnh, gây khó khăn cho ngân hàng thương mại trong việc huy động vốn. Do đó, ngân hàng phải có những biện pháp huy động vốn thích hợp hấp dẫn khách hàng như tiền gửi đảm bảo bằng vàng, tiền gửi có tính đến trượt giá, huy động vốn bằng vàng, ngoại tệ.

Hoạt động của thị trường tiền tệ, thị trường vốn đạt hiệu quả và ngày càng phát triển sẽ tạo điều kiện cho dân chúng, các nhà đầu tư, các ngân hàng thương mại tham gia mua bán trên thị trường và tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng huy động vốn trong nền kinh tế theo các diễn biến của thị trường.

** Môi trường chính trị và pháp lý*

Quá trình hoạt động kinh doanh của ngân hàng không thể nằm ngoài sự bảo hộ và điều chỉnh của hệ thống pháp luật. Và ngân hàng thương mại là trung gian tài chính và hoạt động của nó có ảnh hưởng đến hệ thống tài chính quốc gia. Do đó, so với các ngành kinh doanh khác, Nhà nước cần có sự kiểm soát chặt chẽ hơn về phương diện pháp luật, và chính sách trên nhiều lĩnh vực khác nhau như cạnh tranh, phá sản, cơ cấu tổ chức ngân hàng. Hành lang pháp lý ảnh hưởng đến nghiệp vụ huy động vốn của ngân hàng thương mại. Cụ thể là: Nghiệp vụ huy động vốn chịu tác động trực tiếp từ các quy định của pháp luật như: luật các tổ chức tín dụng, luật Ngân hàng nhà nước. Những luật này quy định tỷ lệ huy động vốn so với vốn tự có, quy định về phát hành trái phiếu, kỳ phiếu, quy định mức cho vay của ngân hàng thương mại đối với một khách hàng, quy định tỷ lệ dự trữ bắt buộc cho các khoản huy động vốn ngắn hạn nhằm đảm bảo khả năng thanh toán, quy định về tỷ lệ vốn tự có, tỷ lệ vốn huy động đối với các ngân hàng thương mại. Trong việc huy động vốn,

các ngân hàng có trách nhiệm giữ bí mật thông tin tài chính của khách hàng đến giao dịch tại ngân hàng. Điều này giúp cho khách hàng tin tưởng hơn vào các dịch vụ của ngân hàng và thu hút họ tới ngân hàng. Ngoài ra nó còn chịu tác động gián tiếp của các bộ luật khác như luật thương mại, luật doanh nghiệp, luật đầu tư nước ngoài.

Chính sách tài chính của một quốc gia cũng ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động huy động vốn của các ngân hàng thương mại. Nó thể hiện mục tiêu chính sách tiền tệ là: kiểm soát lạm phát, bình ổn giá cả, ổn định sức mua của đồng tiền, tăng trưởng kinh tế và tạo công ăn việc làm. Tùy thuộc vào mục tiêu của chính sách tiền tệ trong từng giai đoạn mà khối lượng vốn huy động được là khác nhau. Khi nền kinh tế phát triển, khối lượng hàng hóa luân chuyển trong xã hội tăng, Nhà nước khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt. Khi đó càng có nhiều khách hàng đến mở tài khoản thanh toán thì ngân hàng càng có khả năng huy động vốn thông qua lượng tiền mà khách hàng ký gửi tại ngân hàng. Thời kỳ lạm phát trong nền kinh tế tăng, để giảm bớt khối lượng tiền trong lưu thông, chính sách tiền tệ thắt chặt bằng cách tăng lãi suất tiền gửi để thu hút tiền từ lưu thông về giúp ngân hàng có thể huy động vốn được một cách dễ dàng hơn. Hoặc khi Nhà nước muốn khuyến khích đầu tư, mở rộng sản xuất, đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng nền kinh tế, ngân hàng sẽ huy động vốn khó hơn vì những người có tiền nhàn rỗi sẽ dùng số tiền đó để đầu tư sản xuất vào những nơi có khả năng sinh lợi lớn hơn lãi suất tiền gửi ngân hàng.

Việc sử dụng các công cụ của chính sách tiền tệ cũng ảnh hưởng đến việc huy động vốn. Ví dụ: như công cụ dự trữ bắt buộc, khi ngân hàng Trung ương tăng (giảm) tỉ lệ dự trữ bắt buộc làm giảm (tăng) mức cung ứng vốn của ngân hàng thương mại trên thị trường liên ngân hàng. Trong điều kiện nhu cầu vốn khả dụng không thay đổi, điều này làm tăng (giảm) lãi suất liên ngân hàng, từ đó ảnh hưởng đến mức lãi suất dài hạn của các ngân hàng và khối lượng tiền cung ứng, do đó ảnh hưởng đến công tác huy động vốn. Những tác

động của chính sách tiền tệ tới hoạt động huy động vốn của ngân hàng là rất mạnh mẽ nên các ngân hàng thương mại ngoài việc thực hiện đúng quy định của các bộ luật còn phải có mục tiêu hoạt động phù hợp với mục tiêu của chính sách tiền tệ.

Ngoài ra, nghiệp vụ huy động vốn của ngân hàng thương mại còn chịu ảnh hưởng bởi chính sách đầu tư của nhà nước. Chính sách đầu tư hợp lý hay không đều ảnh hưởng đến chính sách huy động vốn của ngân hàng. Bởi vì trên thực tế những chính sách này sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới môi trường kinh doanh không chỉ đối với khách hàng mà ngay cả đối với ngân hàng. Ví dụ như để khuyến khích sản xuất đầu tư, Nhà nước có chính sách trợ giá, bảo hộ sản xuất trong nước, từ đó tạo điều kiện cho sản xuất phát triển dẫn đến ngân hàng có môi trường đầu tư thuận lợi và đòi hỏi phải tìm mọi cách để thu hút vốn phục vụ cho mở rộng kinh doanh của mình. Đồng thời, khi sản xuất phát triển thì các doanh nghiệp, cá nhân có điều kiện tích lũy cao hơn, thu nhập quốc dân tăng lên tạo môi trường thuận lợi cho ngân hàng huy động vốn.

** Yếu tố môi trường cạnh tranh và hợp tác*

Trong nền kinh tế thị trường cạnh tranh là hiện tượng phổ biến và khách quan. Ngành Ngân hàng là một trong những ngành có mức độ cạnh tranh cao và ngày càng phức tạp. Trong những năm qua, thị trường tài chính ngày càng trở nên sôi động hơn do sự tham gia của nhiều loại hình Ngân hàng và các tổ chức tài chính phi Ngân hàng. Hiện nay số lượng Ngân hàng được phép hoạt động ngày càng tăng cùng với sự ra đời và phát triển mạnh mẽ của nhiều tổ chức phi Ngân hàng, trong khi đó nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư và các tổ chức kinh tế là có hạn. Từ đó làm mất tính độc quyền của hệ thống Ngân hàng và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của Ngân hàng. Ngoài ra, hình thức cạnh tranh không đa dạng như các ngành khác làm cho tính cạnh tranh của Ngân hàng ngày càng cao. Các Ngân hàng cạnh tranh chủ yếu bằng hình thức lãi suất và dịch vụ. Hiện nay ở nước ta các Ngân hàng chủ yếu cạnh tranh bằng hình thức lãi suất, chưa phổ biến hình thức cạnh tranh bằng dịch

vụ. Do đó Ngân hàng phải xây dựng được mức lãi suất như thế nào là hợp lý nhất, hấp dẫn nhất kết hợp với danh tiếng và uy tín của mình để tăng được thị phần huy động. Điều này là rất khó khăn vì nếu lãi suất cao hơn đối thủ cạnh tranh thì lãi suất cho vay cũng phải tăng lên để đảm bảo Ngân hàng vẫn có lãi, nếu lãi suất thấp hơn thì không hấp dẫn được khách hàng. Do cạnh tranh tăng lên, lãi suất huy động hiện nay có xu hướng tăng lên trong khi các dịch vụ liên quan đến tiền gửi không tăng lên một cách tương ứng.

CHƯƠNG II

THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU CHI NHÁNH QUẢNG NINH

2.1 Khái quát hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh Quảng Ninh.

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

2.1.1.1 Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Á Châu

- Tên tổ chức: Ngân Hàng Thương Mại Cổ phần Á Châu
- Tên giao dịch quốc tế: Asia Comercial Bank
- Tên viết tắt : ACB
- Trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Q3, Tp. HCM
- Điện thoại: (84.8) 3929 0999
- Website: www.acb.com.vn
- Fax: (848) 3839 9885
- Email : acb@acb.com.vn
- Mã số thuế : 0301452948



- Logo:  ASIA COMERCIAL BANK
- Slogan: *Ngân hàng của mọi nhà*

Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (ACB) được thành lập theo giấy phép số 0032/NH-GP do Ngân hàng Nhà nước (NHNN) cấp ngày 24/4/1993, và giấy phép số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân TP.HCM cấp ngày 13/5/1993. Ngày 4/6/1993 ACB chính thức đi vào hoạt động và được Trung tâm giao dịch Chứng khoán Hà Nội chấp thuận cho niêm yết kể từ ngày 31/10/2006 theo quyết định số 21/QĐ-TTGDHN.

Trải qua 19 năm hoạt động Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam luôn giữ vững sự tăng trưởng mạnh mẽ và ổn định, là một trong những NHTM lớn nhất Việt Nam và liên tiếp được các tạp chí uy tín nước ngoài Global Finance, Asian Banker, The Asset bầu chọn là “Ngân hàng tốt nhất Việt Nam” và “Ngân hàng vững mạnh nhất Việt Nam”.

2.1.1.2 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Quảng Ninh.

Ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Quảng Ninh được thành lập theo:

- + Quyết định số 2361/QĐ/HĐQT.06 của Chủ tịch HĐQT Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam ngày 25/01/2006.
- + Quyết định số 468/NHNNVN.06 của Thống đốc NHNN Việt Nam ngày 12/06/2006.

Ban đầu đi vào hoạt động các trang bị về cơ sở hạ tầng, phòng giao dịch hoàn toàn thiếu thốn và chủ yếu là đi thuê địa điểm. Nhờ sự nỗ lực của toàn bộ cán bộ ngân hàng cũng như sự quan tâm của các cấp lãnh đạo các cấp các ngành đến nay Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh đã không ngừng lớn mạnh với cơ sở hạ tầng đầy đủ và các phòng giao dịch rộng khắp.

Hiện nay chi nhánh có trụ sở chính tại 747-749 Lê Thánh Tông, thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh ngoài ra còn có ba phòng giao dịch: phòng giao dịch Bãi Cháy, phòng giao dịch Cẩm Phả và phòng giao dịch Móng Cái.

+ Điện thoại: 0333.818282

+ Fax: 0333.818881

Chi nhánh hiện nay bao gồm 35 cán bộ. Trong đó: trình độ cán bộ có học vấn trên đại học là 6 người, đại học là 20 người, cao đẳng và trung cấp là 9 người.

****Nhiệm vụ và quyền hạn cụ thể của chi nhánh:***

- Làm đầu mối tổ chức phổ biến, hướng dẫn triển khai thi hành các văn bản quy phạm pháp luật của nhà nước, của ngành tiền tệ và hoạt động ngân

hàng đến các tổ chức tín dụng và các tổ chức khác có hoạt động ngân hàng trên địa bàn được phân công.

- Tổ chức nghiên cứu, khảo sát, phân tích và dự báo kinh tế có liên quan đến tiền tệ và hoạt động ngân hàng để thực hiện nhiệm vụ của chi nhánh; có ý kiến tham gia với cấp ủy, chính quyền thành phố trong việc xây dựng và phát triển kinh tế xã hội ở địa phương khi được yêu cầu.

- Cung ứng dịch vụ thanh toán, ngân quỹ và các dịch vụ ngân hàng khác cho các tổ chức tín dụng và kho bạc Nhà nước trên địa bàn.

- Trực tiếp giải quyết hoặc yêu cầu các tổ chức tín dụng giải quyết các khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công nhân, trả lời chất vấn, kiến nghị của các cơ quan báo chí về tiền tệ và hoạt động ngân hàng trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo của chi nhánh lên cấp trên. Quản lý tái chính, tài sản được giao theo quy định của pháp luật.

**** Tình hình hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh Quảng Ninh.***

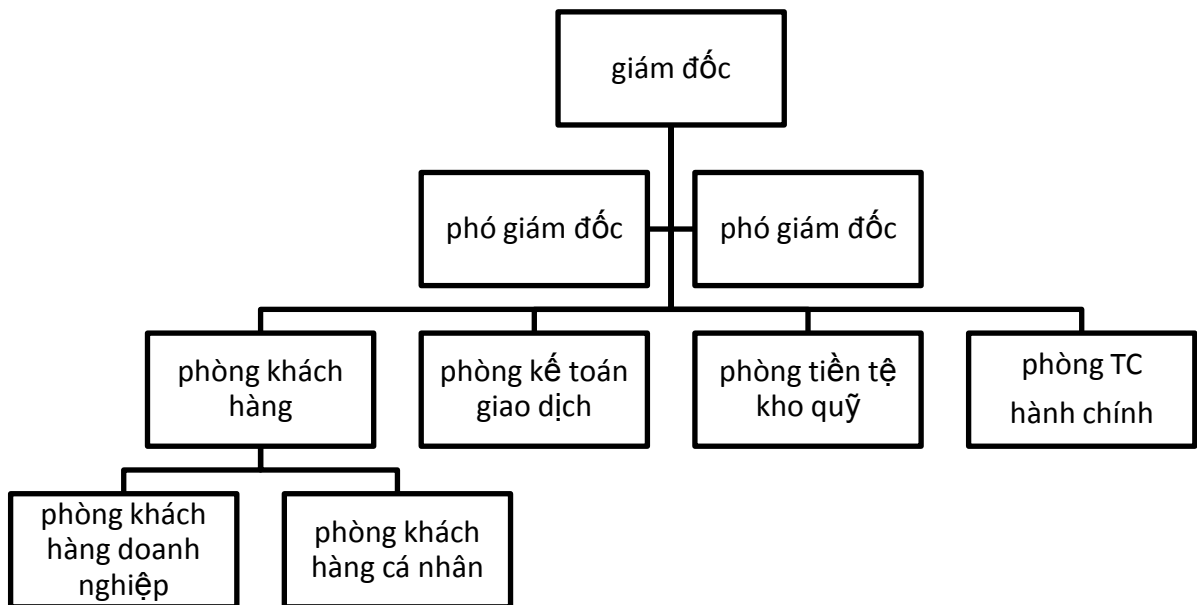
Trong hơn sáu năm hoạt động, vừa qua chi nhánh đã không ngừng phát triển và trở thành một trong những chi nhánh hoạt động có hiệu quả nhất trên địa bàn tỉnh. Với mục tiêu trở thành một chi nhánh vững mạnh, chi nhánh ACB Quảng Ninh đã tiến hành nhiều biện pháp để xây dựng, nâng cao hiệu quả hoạt động của mình.

Hoạt động chủ yếu của Chi nhánh đó là tìm kiếm khách hàng mới bằng việc thu hút nhiều loại khách hàng: Từ dân cư, doanh nghiệp, tổng công ty... cụ thể đến 31/12/2012 đã có 162 doanh nghiệp có quan hệ giao dịch với chi nhánh, trong đó có 37 doanh nghiệp nhà nước, 115 doanh nghiệp ngoài quốc doanh và 9 tổ chức đoàn thể khác. Trong khách hàng của chi nhánh có nhiều Tổng công ty thuộc mọi thành phần kinh tế đang hoạt động có hiệu quả. Cùng với đó là việc đa dạng các hình thức huy động vốn, cho vay và thanh toán quốc tế, nhằm thoả mãn tối đa nhu cầu của khách hàng đến với Ngân hàng.

Tuy nhiên, để cho kinh tế ngoài quốc doanh của tỉnh có bước phát triển mới, các cấp ngành phải có chính sách rõ ràng, nhất là thủ tục cấp phép và ưu tiên cơ sở hạ tầng. Cấp uỷ chính quyền cần dành nhiều thời gian hơn nữa tới sự phát triển kinh tế ngoài quốc doanh.

Nhìn chung uy tín và niềm tin của khách hàng với Chi nhánh Ngân hàng TMCP Á Châu Quảng Ninh đã được nâng lên một bước rõ rệt, nhiều khách hàng lớn đã chủ động chọn Chi nhánh là Ngân hàng phục vụ chính.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức hoạt động



Trong đó:

*Giám đốc chi nhánh

Đứng đầu, điều hành bao quát các công việc của chi nhánh. Giám đốc xem xét, quyết định và phê duyệt các khoản cấp tín dụng ngắn hạn, trung hạn, bảo lãnh v.v. Phụ trách công tác xử lý nợ xấu và nợ có dấu hiệu xấu, công tác kiểm soát nội bộ tại chi nhánh, phụ trách giao dịch vốn liên ngân hàng. Nhận chỉ tiêu, lập kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch kinh doanh của chi nhánh. Giải quyết các công việc phát sinh hàng ngày liên quan đến hoạt động của chi nhánh. Bên cạnh đó có 2 phó giám đốc, nhiệm vụ chính là trợ giúp cho công việc của Giám đốc. Hai phó giám đốc này đôi khi hoạt động độc lập

với các phòng ban, đôi khi lại phụ trách một phòng cụ thể tùy theo từng lúc công việc yêu cầu.

***Phòng khách hàng**

Phòng khách hàng là phòng nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với các doanh nghiệp hoặc khách hàng. Phòng có chức năng khai thác mọi nguồn vốn bằng VNĐ và ngoại tệ trong các doanh nghiệp có giao dịch, thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến cấp tín dụng, quản lý các sản phẩm cấp tín dụng phù hợp với chế độ cấp tín dụng hiện hành nhằm đảm bảo an toàn vốn hiệu quả.

*Nhiệm vụ:

- Khai thác mọi nguồn tiền gửi từ khách hàng bao gồm VNĐ và ngoại tệ gửi tại chi nhánh.

- Tiếp nhận hồ sơ tín dụng của các doanh nghiệp bao gồm cho vay, tài trợ thương mại, thấu chi. Thẩm định và xác định mức tín dụng cho một khách hàng, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo trình tự phân cấp của Ngân hàng Á Châu Việt Nam. Sau khi được cấp thẩm quyền phê duyệt có nhiệm vụ thực hiện:

+ Quản lý các hạn mức đã được phê duyệt

+ Quản lý các tài sản nhận làm đảm bảo tiền vay theo đúng quy định của Nhà nước và của ngành.

+ Phối hợp với các bộ phận liên quan trong việc cấp tín dụng, thu nợ, thu lãi, thu phí, quản lý hồ sơ tài sản đảm bảo theo quy chế hướng dẫn hiện hành. Cán bộ tín dụng theo dõi lãi phải thu theo định kỳ, thông báo cho phòng kế toán giao dịch thu nợ, thu lãi kịp thời.

+ Kiểm tra giám sát các khoản cho vay theo từng phương án vay vốn, bảo lãnh.

+ Xử lý hoặc đề xuất những biện pháp xử lý thích hợp trong các trường hợp cần thiết nhằm đảm bảo an toàn vốn.

+ Theo dõi quản lý các khoản nợ có vấn đề, các khoản nợ cho vay bất buộc.

+ Thường xuyên nắm bắt thông tin về khách hàng vay vốn và bảo lãnh. Xử lý tài sản đảm bảo tiền vay khi doanh nghiệp không trả được nợ đã thỏa thuận với ngân hàng.

***Phòng kế toán giao dịch**

Là phòng nghiệp vụ thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng tại trụ sở chi nhánh, tổ chức hạch toán kế toán thanh toán theo quy định của ngân hàng Nhà nước và của Ngân Hàng Á Châu Việt Nam. Phối hợp với các phòng nghiệp vụ tác nghiệp các nghiệp vụ liên quan đến khách hàng và nội bộ ngân hàng.

Thực hiện các nhiệm vụ:

- + Thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng:
 - + Thực hiện các giao dịch: Mở tài khoản tiền gửi, đóng các tài khoản (ngoại tệ và VNĐ) theo yêu cầu của khách hàng.
 - + Thực hiện các giao dịch mua bán ngoại tệ, thanh toán chu chuyển tiền (VNĐ và ngoại tệ) trong nước, chi trả kiều hối. Tiếp nhận các giao dịch chuyển tiền đi nước ngoài. Thực hiện các dịch vụ về tiền mặt, các giao dịch với séc du lịch, séc bảo chi và thu phí liên quan.
 - + Thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng đối với các loại sản phẩm về tiền gửi, giải ngân, thu nợ và thu lãi.
 - + Thực hiện chức năng giao dịch và kiểm soát các giao dịch theo thẩm quyền, lập báo cáo cuối ngày, đóng nhật ký chứng từ, kiểm soát lưu trữ theo quy định.
 - + Phối hợp với các phòng có liên quan trong việc thu nợ, thu lãi, xây dựng và lưu trữ hồ sơ khách hàng.
- Đảm bảo an toàn bí mật các số liệu có liên quan theo quy định của Ngân hàng.

***Phòng tổ chức hành chính**

Phòng tổ chức hành chính là phòng nghiệp vụ thực hiện công tác tổ chức cán bộ và đào tạo tại chi nhánh theo đúng chủ trương chính sách của

Nhà nước và quy định của NHTMCP Á Châu Việt Nam. Thực hiện công tác quản trị và văn phòng phục vụ hoạt động kinh doanh tại chi nhánh, thực hiện công tác bảo vệ an ninh an toàn chi nhánh.

* Nhiệm vụ:

- Thực hiện quy định của Nhà nước và NHTMCP Á Châu Việt Nam có liên quan đến chính sách cán bộ về tiền lương, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế...

- Tổ chức công tác văn thư lưu trữ, quản lý hồ sơ cán bộ theo đúng quy định của Nhà nước và NHTMCP Á Châu Việt Nam. Cung cấp tài liệu lưu trữ cho ban giám đốc và các phòng khi cần thiết theo đúng quy định về bảo mật quản lý an toàn hồ sơ cán bộ.

- Tổ chức thực hiện công tác y tế tại chi nhánh. Chuẩn bị mọi điều kiện cần thiết để hội họp, hội thảo, sơ kết, tổng kết và ban giám đốc tiếp khách. Tổ chức công tác bảo vệ an toàn cơ quan. Phối hợp với các phòng kế toán giao dịch, tiền tệ kho quỹ bảo vệ an toàn công tác hàng đặc biệt.

***Phòng tiền tệ kho quỹ**

Phòng tiền tệ kho quỹ là phòng nghiệp vụ quản lý an toàn kho quỹ, quản lý quỹ tiền mặt theo quy định của NHNN và NHTMCP Á Châu ứng và thu tiền cho các quỹ tiết kiệm, các điểm giao dịch trong và ngoài quầy, thu chi tiền mặt trong các doanh nghiệp có thu, chi tiền mặt lớn.

*Nhiệm vụ:

- Quản lý an toàn kho quỹ (an toàn về tiền mặt VNĐ và ngoại tệ, thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá, hồ sơ tài sản thế chấp...) theo đúng quy định của NHNN và NHTMCP Á Châu.

- Thực hiện ứng tiền và thu tiền cho các quỹ tiết kiệm, các điểm giao dịch trong và ngoài quầy ATM theo ủy quyền kịp thời chính xác, đúng chế độ quy định.

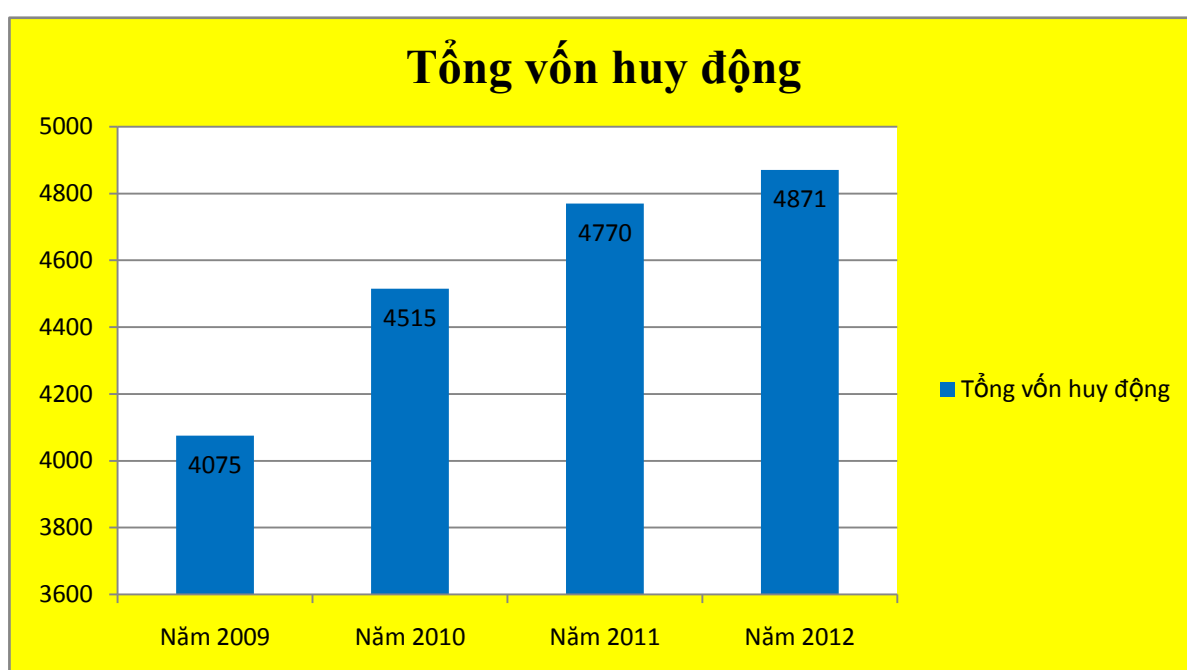
- Thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các quy định về an toàn kho quỹ. Thường xuyên kiểm tra và phát hiện kịp thời các hiện tượng hoặc sự cố ảnh hưởng đến an toàn kho quỹ, báo cáo giám đốc kịp thời xử lý

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ACB Quảng Ninh giai đoạn 2009-2012

* Huy động vốn

Biểu đồ 2.1. Tổng vốn huy động giai đoạn 2009-2012

Đơn vị: Tỷ đồng



(Nguồn: Báo cáo quyết toán Ngân hàng ACB Quảng Ninh từ 2009-2012)

Từ biểu đồ trên ta thấy qua bốn năm hoạt động chi nhánh ACB Quảng Ninh luôn giữ vững sự tăng trưởng mạnh mẽ và ổn định. Năm 2009 tổng vốn huy động là 4.075 tỷ đồng, năm 2010 là 4.515 tỷ đồng, tăng 440 tỷ đồng so với năm 2009. Năm 2011 tổng vốn huy động là 4.770 tỷ đồng, tăng 255 tỷ đồng so với năm 2010 và năm 2012 là 4.871 tỷ đồng, tăng 101 tỷ đồng so với năm 2011.

Như vậy trong bốn năm qua công tác huy động vốn của chi nhánh đã đạt được những kết quả khá tốt đặc biệt là trong điều kiện cạnh tranh gay gắt về lãi suất huy động giữa các ngân hàng hiện nay. Đây có thể coi là thành

công trong công tác quản lý và sử dụng hiệu quả các công cụ nợ, cũng như việc huy động vốn nhàn rỗi trên thị trường để đưa vào đầu tư một cách có hiệu quả, đáp ứng nhu cầu về vốn cho đầu tư của thị trường hiện nay.

* *Cho vay*

Bảng 2.1: Thực trạng cho vay

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	2010/2009		2011/2010		2012/2011	
					G.Trị	%	G.Trị	%	G.Trị	%
Doanh số cho vay	5057	5544	4381	3539	487	9,63	-1163	-20,98	-842	-19,22
Tổng thu nợ	4320	5225	4234	5040	905	20,95	-991	-18,97	806	19,04
Tổng dư nợ	3774	4093	4240	2739	319	8,45	147	3,59	-1501	-35,40

(Nguồn báo cáo thực hiện năm 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy:

- Doanh số cho vay: Năm 2009 doanh số cho vay là 5057 tỷ đồng, năm 2010 là 5544 tỷ đồng, tăng 487 tỷ đồng so với năm 2009, tương ứng với mức tăng số tương đối là 9,63%. Có sự tăng trưởng trên là do việc nới lỏng chính sách tiền tệ trong năm 2010. Nới lỏng ở đây là tiền cung ra thị trường nhiều, lãi suất thấp, ưu đãi cho người vay vốn nhiều hơn khi có chủ trương hỗ trợ lãi suất, kích cầu. Do đó doanh số cho vay của ACB Quảng Ninh cũng có sự tăng trưởng. Nhưng năm 2011 và năm 2012 doanh số cho vay đã sụt giảm ở mức đáng kể. Cụ thể: năm 2011 doanh số cho vay là 4381 tỷ đồng giảm 1163 tỷ đồng so với năm 2010, tương ứng với tốc độ giảm là 20,98%. Năm 2012 con số này tiếp tục giảm, cụ thể là 3539 tỷ đồng, giảm 842 tỷ đồng so với năm 2011, giảm về số tương đối là 19,22%. Nguyên nhân của sự sụt giảm này xét trên góc độ tình hình kinh tế chung của Việt Nam thì năm 2011 và 2012 là hai năm đầy khó khăn của nền kinh tế. Lạm phát tăng cao trên 18%, thị trường bất động sản đóng băng, giá vàng liên tiếp lập kỷ lục, tái cấu trúc lại hệ thống ngân hàng, vỡ nợ tín dụng đen dây chuyền, chứng khoán triển

miên chuỗi ngày lao đao, hàng nghìn doanh nghiệp Việt Nam bị phá sản, Việt Nam bị hãng Standard & Poors hạ bậc tín nhiệm nợ dài hạn đối với đồng nội tệ và đánh giá triển vọng “tiêu cực” đối với các mức tín nhiệm nợ của Việt Nam. Trước bối cảnh kinh tế đầy biến động của đất nước, các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh cũng không nằm ngoài khó khăn này, nhiều doanh nghiệp làm ăn khó khăn, thậm chí ngừng hoạt động. Vì vậy doanh số cho vay của chi nhánh đã giảm dần từ năm 2011.

- Tổng thu nợ: Năm 2009 tổng thu nợ là 4320 tỷ đồng, năm 2010 là 5225 tỷ đồng, tăng 905 tỷ đồng so với năm 2009, tương ứng với mức tăng trưởng là 20,95%. Năm 2011 tổng thu nợ là 4234 tỷ đồng, giảm 991 tỷ so với năm 2010, giảm về số tương đối là 18,97%. Năm 2012 con số này là 5040 tỷ đồng, tăng 806 tỷ đồng và đạt tốc độ tăng trưởng 19,04% so với năm 2011.

- Tổng dư nợ: Năm 2009 tổng dư nợ là 3774 tỷ đồng, năm 2010 là 4093 tỷ đồng, tăng 319 tỷ đồng, tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 8,45% so với năm 2009. Năm 2011 tổng dư nợ là 4240 tỷ đồng, tăng 147 tỷ đồng, tương ứng với mức tăng là 3,59% so với năm 2010. Nhưng năm 2012 tổng dư nợ chỉ còn 2739 tỷ đồng, giảm 1501 tỷ đồng, tương ứng với mức giảm là 35,40% Tổng dư nợ giảm là do trong năm 2012 doanh số cho vay thấp, tổng thu nợ cao dẫn đến tổng dư nợ đã giảm đáng kể so với năm 2011.

Bảng 2.2: Bảng doanh số cho vay theo loại tiền

Đơn vị: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
VNĐ	4.089,83	80,87	4.777,83	86,19	3.922,039	89,52	2.973,006	84,01
Ngoại tệ	967,36	19,13	765,77	13,81	459,057	10,48	565,807	15,99
Tổng	5.057,183	100	5.543,603	100	4.381,096	100	3.538,813	100

(Nguồn: Báo cáo thực hiện năm 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy cho vay bằng đồng Việt Nam vẫn là chủ yếu trong tổng mức cho vay khách hàng. Năm 2009 cho vay bằng đồng Việt Nam là 4.089,83 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 80,87% trong tổng số cho vay. Trong khi đó cho vay bằng ngoại tệ chỉ chiếm 19,13% với số lượng là 967,36 tỷ đồng. Năm 2010 cho vay bằng VND là 4.771,83 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 86,19%, cho vay bằng ngoại tệ là 765,77 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 13,81%. Năm 2011 và 2012 tỷ lệ này không có thay đổi gì đáng kể. Năm 2011 cho vay bằng đồng Việt Nam là 3.922,039 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 89,52% trong tổng lượng vốn cho vay. Năm 2012 là 2.973,006 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 84,01%. Cho vay bằng ngoại tệ chiếm tỷ trọng nhỏ, năm 2011 là 10,48% và năm 2012 là 15,99%. Có sự chênh lệch trên là do mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng. Phần lớn các doanh nghiệp vay vốn của chi nhánh là doanh nghiệp trong nước, doanh nghiệp xuất nhập khẩu chiếm tỷ trọng nhỏ. Các cá nhân vay bằng ngoại tệ thường với mục đích vay cho con em đi du học hoặc các mục đích khác. Vì vậy cho vay bằng ngoại tệ thường chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng vốn cho vay của chi nhánh ACB Quảng Ninh.

*** Hoạt động khác**

a) Hoạt động thanh toán quốc tế

Bảng 2.3: Tình hình thanh toán quốc tế

Đơn vị: nghìn USD

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Thanh toán hàng XK	178,435	61,652	90,458	130,439
<i>TT bằng L/C</i>	10,537	3,587	1,047	5,915
<i>TT chuyển tiền đến về NH</i>	167,829	58,065	89,411	124,524
<i>Nhờ thu bằng chứng từ</i>	69			
Thanh toán NK	381,169	192,495	117,439	153,683
<i>T bằng L/C</i>	290,132	157,521	69,255	62,795
<i>TT chuyển tiền đi về NH</i>	81,320	29,723	40,428	73,690
<i>Nhờ thu bằng chứng từ</i>	9,717	5,251	7,756	17,198
Tổng	559,604	254,147	207,897	284,122

(Nguồn: Báo cáo thực hiện năm 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy tình hình thanh toán quốc tế tại chi nhánh ACB Quảng Ninh đã có những thay đổi đáng kể. Trong năm 2009 các doanh nghiệp xuất nhập khẩu trên địa bàn tỉnh hoạt động tương đối tốt vì vậy mà tổng thanh toán hàng xuất khẩu và nhập khẩu của năm đạt 559,604 nghìn USD. Tình hình thanh toán quốc tế trong ba năm tiếp theo là 2010, 2011 và 2012 bắt đầu có xu hướng giảm do nền kinh tế biến động không ngừng, vì vậy mà các doanh nghiệp xuất nhập khẩu trên địa bàn tỉnh cũng không nằm ngoài những khó khăn này. Cụ thể: năm 2010 tổng thanh toán hàng xuất nhập khẩu là 254,147 nghìn USD giảm 305,457 nghìn USD so với năm 2009. Năm 2011 con số này là 207,897 nghìn USD và năm 2012 là 284,122 nghìn USD.

b) Hoạt động thanh toán thẻ

Bảng 2.4: Kinh doanh thẻ

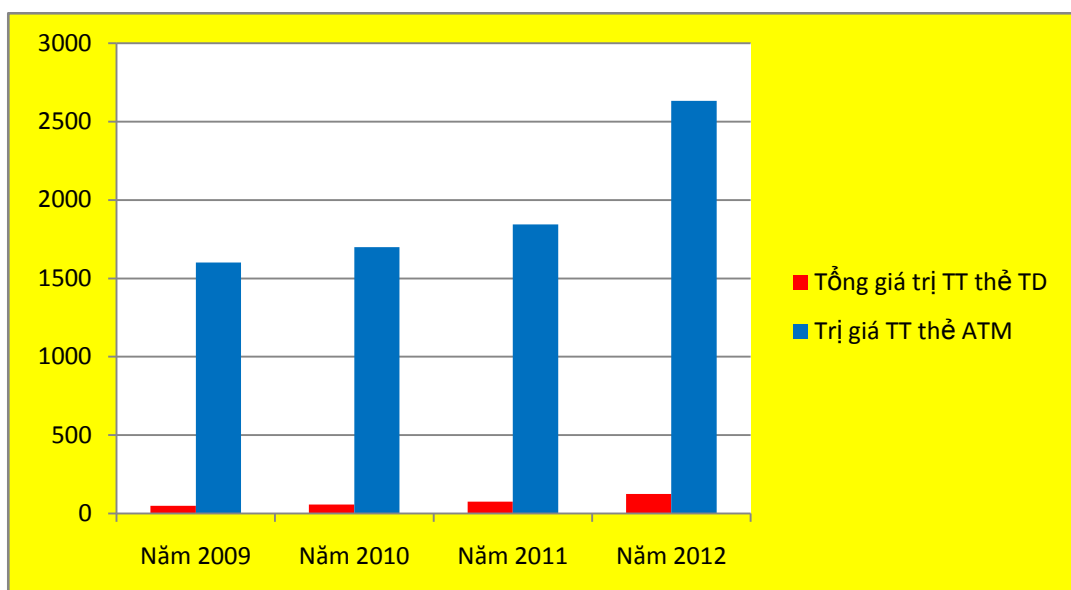
Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Tổng giá trị TT thẻ TD	48,928	57,411	75,784	125,398
Trị giá TT thẻ ATM	1.600,554	1.700	1.844,023	2.632,158

(Nguồn: Báo cáo thực hiện năm 2009-2012)

Biểu đồ 2.2: Kinh doanh thẻ

Đơn vị: tỷ đồng



Qua bảng số liệu và biểu đồ trên ta thấy tình hình kinh doanh thẻ của ACB Quảng Ninh qua bốn năm như sau:

- Tổng giá trị thanh toán thẻ tín dụng tăng đều qua các năm. Năm 2009 giá trị thanh toán thẻ tín dụng là 48,928 tỷ đồng. Năm 2010 là 57,411 tỷ đồng, tăng 8,483 tỷ đồng so với năm 2009. Năm 2011 và năm 2012 tổng giá trị thanh toán thẻ tín dụng tiếp tục tăng. Cụ thể: năm 2011 là 75,784 tỷ đồng và năm 2012 là 125,398 tỷ đồng.

- Giá trị thanh toán thẻ ATM cũng tăng đều qua các năm. Năm 2009 giá trị thanh toán thẻ ATM là 1.600,554 tỷ đồng, năm 2010 tăng lên là 1.700 tỷ đồng. Năm 2011 giá trị thanh toán thẻ tiếp tục tăng là 1.844,023 tỷ đồng, và đến năm 2012 con số này tăng lên mức đáng kể là 2.632,158 tỷ đồng. Có sự tăng trưởng trên là do ACB Quảng Ninh đã mở rộng hoạt động thanh toán thẻ trên địa bàn. Chi nhánh đã có những chiến lược để phát triển và nâng cao chất lượng thanh toán thẻ trong hoạt động của mình. Đẩy mạnh hợp tác với các trường đại học, cao đẳng và doanh nghiệp trên địa bàn để gia tăng số lượng phát hành thẻ. Và chi nhánh đã đạt được những thành quả nhất định trong hoạt động kinh doanh thẻ.

c) Hoạt động ngân quỹ

Cùng với sự phát triển kinh doanh và tăng doanh số cho vay, thu nợ của Ngân hàng hoạt động về ngân quỹ cũng phát triển theo, góp phần đẩy nhanh tốc độ chu chuyển vốn cho nền kinh tế, hạn chế mức thấp nhất việc chiếm dụng vốn giữa các đơn vị thanh toán.

Hiện nay trong công tác thanh toán chuyển tiền nhanh, ngoài việc phục vụ thanh toán cho khách hàng là doanh nghiệp mở tài khoản tại chi nhánh, số lượng khách hàng là cá nhân tín nhiệm chuyển tiền thanh toán qua chi nhánh ngày một tăng lên. Khách hàng tư nhân là những khách hàng có nhu cầu chuyển tiền thanh toán thường xuyên tại chi nhánh, đây cũng là nguồn thu phí dịch vụ chuyển tiền thanh toán đáng kể trong tổng nguồn thu của chi nhánh. Ngoài nghiệp vụ thanh toán điện tử, chi nhánh còn làm đại lý thanh toán thẻ

và dịch vụ chuyển tiền, trả lương cho cán bộ công nhân viên, bảo hiểm y tế, giao thông.

Hoạt động ngân quỹ là hoạt động nhằm đảm bảo khả năng thanh toán thường xuyên cho khách hàng gửi tiền và các nhu cầu tức thời về tiền mặt. Tại chi nhánh ACB Quảng Ninh, với việc bố trí một cách hợp lý các dây thu, kiểm đếm thực hiện nghiêm túc, tuân thủ các quy trình nghiệp vụ, phát huy phẩm chất liêm khiết của người kiểm ngân... nên hoạt động ngân quỹ về cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu giao dịch của khách hàng. Ngoài việc thu chi tiền mặt tại quỹ, chi nhánh còn thành lập các tổ thu chi lưu động để phục vụ thu chi tại trụ sở giao dịch tại các doanh nghiệp lớn hoặc tại nhà đối với khách hàng là cá nhân.

Bảng 2.5: Số liệu thu, chi tiền mặt từ năm 2009-2012

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	Thu tiền mặt	Tăng trưởng (%)	Chi tiền mặt	Tăng trưởng (%)
2010	9,803	21.89	9,816	21.65
2011	12,551	28.03	12,528	27.63
2012	17,222	37.22	17,193	37.24
Trung bình		29.05		28.84

(Nguồn: Báo cáo thu chi tiền mặt-ACB Quảng Ninh 2010-2012)

Từ bảng số liệu trên ta thấy rằng chi nhánh luôn đảm bảo tốt lượng tiền dùng trong việc chi trả thường xuyên cho khách hàng gửi tiền và những nhu cầu tức thời về tiền mặt khác. Mức tồn quỹ tiền mặt không nhiều, thể hiện việc tính toán mức tồn quỹ và khả năng tận dụng nguồn vốn cho hoạt động kinh doanh sinh lời là cao.

2.2. Thực trạng hiệu quả hoạt động huy động vốn tại ACB Quảng Ninh

2.2.1. Qui mô huy động vốn

Bảng 2.6: Tổng vốn huy động từ năm 2009-2012

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	Tổng vốn huy động	% Tăng
2009	4.075,46	9.73
2010	4.514,71	10.78
2011	4.769,55	5.65
2012	5.026,532	5,39
Trung bình	4.596,56	7.89

(Nguồn: Báo cáo quyết toán- ACB Quảng Ninh từ 2009-2012)

Nhận thức được tầm quan trọng của huy động vốn, chi nhánh ACB Quảng Ninh đã nâng cao được hiệu quả của công tác huy động vốn. Qua bảng số liệu trên ta có thể thấy tổng vốn huy động của chi nhánh tăng đều qua các năm. Cụ thể: năm 2009 tổng vốn huy động là 4.075,46 tỷ đồng, năm 2010 là 4.514,71 tỷ đồng, đạt tốc độ tăng trưởng 10,78% so với năm 2009. Năm 2011 tổng vốn huy động tăng nhẹ là 4.769,55 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng là 5,65%, và năm 2012 là 5.026,532 tỷ đồng, đạt tốc độ tăng trưởng 5,39%.

Bằng các biện pháp, chính sách cụ thể, nguồn vốn huy động của chi nhánh ACB Quảng Ninh ngày càng tăng với khối lượng vốn năm sau cao hơn năm trước. Trong bốn năm hoạt động tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh đã không ngừng tăng trưởng với cơ cấu phong phú, hình thức huy động ngày càng đa dạng. Kết quả này đã góp phần không nhỏ vào việc mở rộng hoạt động kinh doanh, tăng lợi nhuận cũng như thị phần hoạt động của chi nhánh.

2.2.2. Cơ cấu nguồn vốn huy động

Với mục tiêu phát triển bền vững, Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh Quảng Ninh đã thực hiện đa dạng hóa các hình thức, các biện

pháp, các kênh huy động vốn khác nhau nhằm tạo cho nguồn vốn tăng trưởng ổn định. Hiện nay chi nhánh đã và đang thực hiện tốt công tác huy động vốn. Nguồn vốn huy động của chi nhánh chủ yếu bao gồm: tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi của các tổ chức kinh tế, tiền gửi khác.

Cơ cấu nguồn vốn huy động tại các chi nhánh có sự biến động tăng giảm theo từng năm do nhiều nguyên nhân khác nhau, điều này được thể hiện qua các bảng sau:

Bảng 2.7: Cơ cấu nguồn vốn huy động của Ngân hàng ACB Quảng Ninh giai đoạn 2009-2012

Đơn vị: Tỷ đồng

Hạng mục	2009		2010		2011		2012	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Tổng vốn huy động	4.075,46	100	4.514,71	100	4.769,55	100	5.026,53	100
Vốn tiền gửi	2.453,18	60,19	2.906,30	64,37	3.304,54	69,28	3.955,82	78,7
Vốn vay	1.520,83	37,32	1.559,48	34,54	1.401,55	29,38	964,27	19,18
Vốn huy động khác	101,45	2,49	48,93	1,09	63,46	1,34	106,44	2,12

(Nguồn: Báo cáo quyết toán ACB Quảng Ninh từ 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy cơ cấu về nguồn vốn huy động có những biến động đáng kể. Vốn tiền gửi tăng đều qua các năm. Năm 2009 vốn tiền gửi là 2.453,18 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng là 60,19% trong tổng vốn huy động. Năm 2010 là 2.906,30 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 64,37% . Năm 2011 vốn tiền gửi tiếp tục tăng nhẹ là 3.304,54 tỷ đồng và năm 2012 là 3.955,822 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 78,70% tổng vốn huy động. Có thể thấy vốn tiền gửi luôn giữ vị trí quan trọng nhất trong tổng vốn huy động của chi nhánh, chiếm tỷ trọng cao nhất và tăng đều qua các năm. Có sự tăng trưởng ổn định trên là do ACB

Quảng Ninh đã thực hiện tốt công tác huy động vốn tiền gửi như: xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách khách hàng, xem xét phân loại khách hàng để có những chính sách đặc biệt đối với những khách hàng có nguồn tiền gửi lớn, thực hiện chính sách tiếp thị, khuyến mãi theo hướng dẫn của Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam, tìm hiểu nguyên nhân của khách hàng ngừng giao dịch, rút tiền gửi chuyển sang ngân hàng khác để có biện pháp thích hợp nhằm khôi phục lại và duy trì tốt quan hệ với khách hàng, có chính sách khách hàng hấp dẫn, linh hoạt đảm bảo cạnh tranh được với các ngân hàng khác, chăm sóc khách hàng chiến lược, khách hàng có nguồn tiền gửi lớn tại chi nhánh...

Vốn vay chiếm tỷ trọng nhỏ hơn trong tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh. Nguồn vốn này có thay đổi tăng giảm nhỏ qua bốn năm. Năm 2009 vốn vay là 1.520,83 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 37,32% , năm 2010 nguồn vốn này là 1.559,48 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 34,54% . Năm 2011 và 2012 nguồn vốn vay giảm nhẹ xuống lần lượt là 1.401,55 tỷ đồng và 964,27 tỷ đồng.

Nguồn vốn huy động khác của chi nhánh cũng có những thay đổi theo chiều hướng tăng giảm nhỏ qua bốn năm. Năm 2009 nguồn vốn huy động khác là 101,45 tỷ đồng, năm 2010 giảm xuống hơn một nửa còn 48,93 tỷ đồng. Năm 2011 nguồn vốn này là 63,46 tỷ đồng và năm 2012 nguồn vốn này tăng lên là 106,44 tỷ đồng.

2.2.2.1. Cơ cấu vốn tiền gửi theo kỳ hạn

Bảng 2.8: Cơ cấu vốn tiền gửi theo kỳ hạn*Đơn vị: Tỷ đồng*

Hạng mục	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Tổng vốn tiền gửi	2.453,18	100	2.906,30	100	3.304,54	100	3.955,822	100
Vốn không kỳ hạn	631,41	25,74	748,28	25,75	748	22,64	817,854	20,67
<i>VNĐ</i>	552,62	22,53	638,8	21,98	627,68	18,99	665,322	16,82
<i>Ngoại tệ</i>	78,79	3,21	109,48	3,77	120,32	16,09	152,532	3,86
Có kỳ hạn <12 tháng	1.170,04	47,69	1.652,70	56,87	2.104,83	63,70	2.743,69	69,36
<i>VNĐ</i>	927,15	37,79	1.322,02	45,49	1.738,19	52,60	2.365,15	59,79
<i>Ngoại tệ</i>	242,89	9,90	330,68	11,38	366,64	11,10	378,536	9,57
Có kỳ hạn >12 tháng	651,73	26,57	505,32	17,39	451,71	13,67	394,283	9,97
<i>VNĐ</i>	498,89	20,34	413,58	14,23	396,77	12,01	336,351	8,50
<i>Ngoại tệ</i>	115,72	4,72	91,74	3,16	54,94	1,66	57,932	1,46

(Nguồn: Báo cáo quyết toán ACB Quảng Ninh từ 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy qua bốn năm:

- Tiền gửi không kỳ hạn tăng trưởng tương đối cao cụ thể: Năm 2009 tiền gửi không kỳ hạn là 631,41 tỷ đồng, năm 2010 là 748,28 tỷ đồng, tăng 116.87 tỷ đồng. Năm 2011 vốn tiền gửi không kỳ hạn là 748,00 tỷ đồng và năm 2012

tăng lên là 817,854 tỷ đồng. Đây là một điều thuận lợi cho chi nhánh vì nguồn tiền gửi không kỳ hạn có chi phí vốn nhỏ nhất so với các nguồn huy động theo thời hạn khác. Điều này chứng tỏ chi nhánh đã có những biện pháp thích hợp để nâng cao công tác thanh toán.

- Về nguồn tiền gửi có kỳ hạn <12 tháng: Năm 2009 là 1.170,04 tỷ đồng, đến năm 2010 nguồn vốn này là 1.652,70 tỷ đồng, tăng 482,66 tỷ đồng so với năm 2009. Năm 2011 và năm 2012 nguồn vốn này tiếp tục tăng lên lần lượt là 2.104,83 tỷ đồng và 2.743,685 tỷ đồng. Có thể thấy nguồn tiền gửi có kỳ hạn < 12 tháng của chi nhánh liên tiếp tăng trưởng cao qua bốn năm và chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng vốn tiền gửi của chi nhánh.

- Về nguồn tiền gửi có kỳ hạn > 12 tháng: Qua bốn năm ta có thể thấy nguồn vốn này giảm đi đáng kể. Năm 2009 là 651,73 tỷ đồng, năm 2010 là 505,32 tỷ đồng, giảm 146,41 tỷ đồng so với năm 2009, năm 2011 và 2012 nguồn vốn này tiếp tục giảm. Năm 2011 là 451,71 tỷ đồng, năm 2012 là 394,283 tỷ đồng, giảm 57,427 tỷ đồng so với năm 2011.

Trong những năm gần đây chi nhánh ACB Quảng Ninh đã không ngừng mở rộng mạng lưới huy động, cung cấp các dịch vụ cho khách hàng. Chi nhánh không những mở rộng vốn nội tệ mà còn đa dạng hóa huy động vốn bằng ngoại tệ.

+ Nguồn tiền gửi không kỳ hạn là ngoại tệ tăng tương đối cao. Năm 2009 nguồn tiền gửi không kỳ hạn bằng ngoại tệ là 78,79 tỷ đồng, năm 2010 là 109,48 tỷ đồng, tăng 30,69 tỷ đồng so với năm 2009. Nguồn vốn này tiếp tục tăng qua các năm 2011 và 2012. Cụ thể: năm 2011 là 120,32 tỷ đồng, năm 2012 là 152,532 tỷ đồng, tăng 32,212 tỷ đồng so với năm 2011. Trong khi đó nguồn tiền gửi không kỳ hạn là VNĐ cũng tăng đều đặn và ổn định qua các năm.

+ Nguồn tiền gửi có kỳ hạn < 12 tháng là ngoại tệ cũng tăng trưởng cao. Năm 2009 là 242,89 tỷ đồng, năm 2010 tăng lên là 330,68 tỷ đồng, tăng 87,79 tỷ đồng so với năm 2009. Năm 2011 nguồn tiền gửi này là 366,64 tỷ đồng,

năm 2012 tăng lên là 378,536 tỷ đồng. Nguồn tiền gửi có kỳ hạn < 12 tháng là VNĐ cũng tăng trưởng rất nhanh. Năm 2009 là 927,15 tỷ đồng, năm 2010 là 1.322,02 tỷ đồng, năm 2011 nguồn vốn này đã tăng lên là 1.738,19 tỷ đồng, tăng 416,17 tỷ đồng. Đến năm 2012 là 2.365,15 tỷ đồng. Có thể thấy rằng tốc độ tăng trưởng của nguồn tiền gửi có kỳ hạn < 12 tháng là VNĐ cao hơn tốc độ tăng trưởng của ngoại tệ rất nhiều.

+ Ngược lại với sự tăng trưởng của VNĐ và ngoại tệ ở cả vốn không kỳ hạn và có kỳ hạn < 12 tháng. Vốn tiền gửi có kỳ hạn > 12 tháng lại có xu hướng giảm rõ rệt cả về VNĐ và ngoại tệ. Năm 2009 tiền gửi có kỳ hạn > 12 tháng là VNĐ là 498,89 tỷ đồng, năm 2010 là 413, 58 tỷ đồng, giảm 85,31 tỷ đồng. Năm 2011 và 2012 tiếp tục giảm là 399,77 tỷ đồng và 336,351 tỷ đồng.

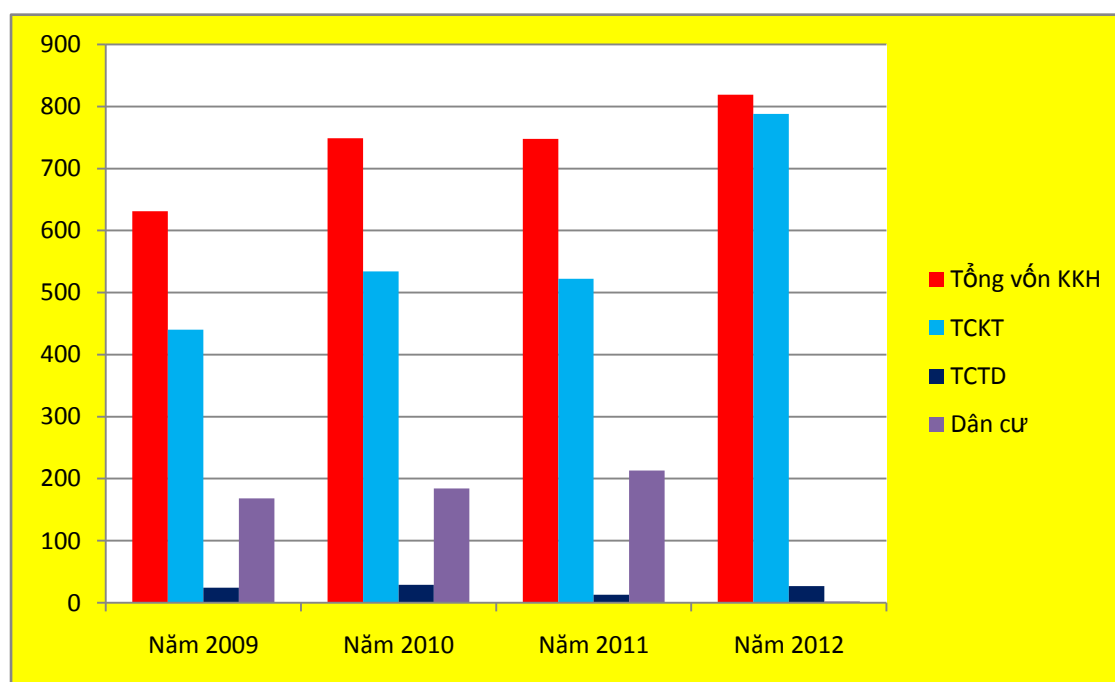
Tóm lại: Qua bốn năm tổng vốn tiền gửi không kỳ hạn của chi nhánh có xu hướng tăng trưởng đều đặn và ổn định, đây chính là một điều kiện thuận lợi của chi nhánh vì chi phí cho nguồn vốn này là nhỏ nhất so với các nguồn vốn khác. Điều này cũng cho thấy chi nhánh đã hoạt động có hiệu quả trong công tác thanh toán, nâng cao chất lượng dịch vụ của mình.

Vốn tiền gửi có kỳ hạn < 12 tháng là nguồn vốn có tốc độ tăng trưởng cao và nhanh nhất. Nguyên nhân là do nền kinh tế Việt Nam đang khó khăn và biến động không ngừng, lãi suất huy động tiền gửi ngày càng giảm xuống, hiện nay mức huy động trần chỉ còn là 8% /năm. Do đó khách hàng có xu hướng gửi ngắn hạn, gửi theo tuần, theo tháng nhiều hơn là gửi kỳ hạn dài.

Vốn tiền gửi có kỳ hạn > 12 tháng có xu hướng giảm rõ rệt cả về ngoại tệ và VNĐ do khách hàng chuyển sang gửi kỳ hạn ngắn nhiều hơn. Đây chính là khó khăn của ngân hàng, nó sẽ tác động xấu, ảnh hưởng đến việc cho vay trung và dài hạn của chi nhánh.

Bảng 2.9: Cơ cấu vốn không kỳ hạn theo đối tượng khách hàng*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Tổng vốn KKH	631,41	100	748,28	100	748,00	100	817,854	100
TCKT	439,59	69,62	534,99	71,50	521,63	69,74	788,498	96,41
TCTD	23,92	3,79	29,03	3,88	13,07	1,74	27,149	3,32
Dân cư	167,90	26,59	184,26	24,62	213,30	28,52	2,206	0,27

*(Nguồn: Báo cáo quyết toán ACB Quảng Ninh từ 2009-2012)***Biểu đồ 2.3: Cơ cấu vốn không kỳ hạn theo đối tượng khách hàng***(Nguồn: Báo cáo quyết toán Ngân hàng ACB Quảng Ninh từ 2009-2012)*

Qua bảng số liệu và biểu đồ trên ta thấy:

Trong tổng vốn không kỳ hạn của chi nhánh qua bốn năm thì nguồn từ TCKT luôn chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2009 nguồn vốn không kỳ hạn từ TCKT chiếm tỷ trọng là 69,62% , năm 2010 là 71,50% , năm 2011 là 69,74% và năm 2012 cao nhất là 96,41% . Nguyên nhân là do các TCKT có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng nhiều nhất, mặt khác là do chi nhánh đã không ngừng thiết lập mối quan hệ với các TCKT trên địa bàn, đưa ra các dịch vụ thanh toán tiện ích và an toàn.

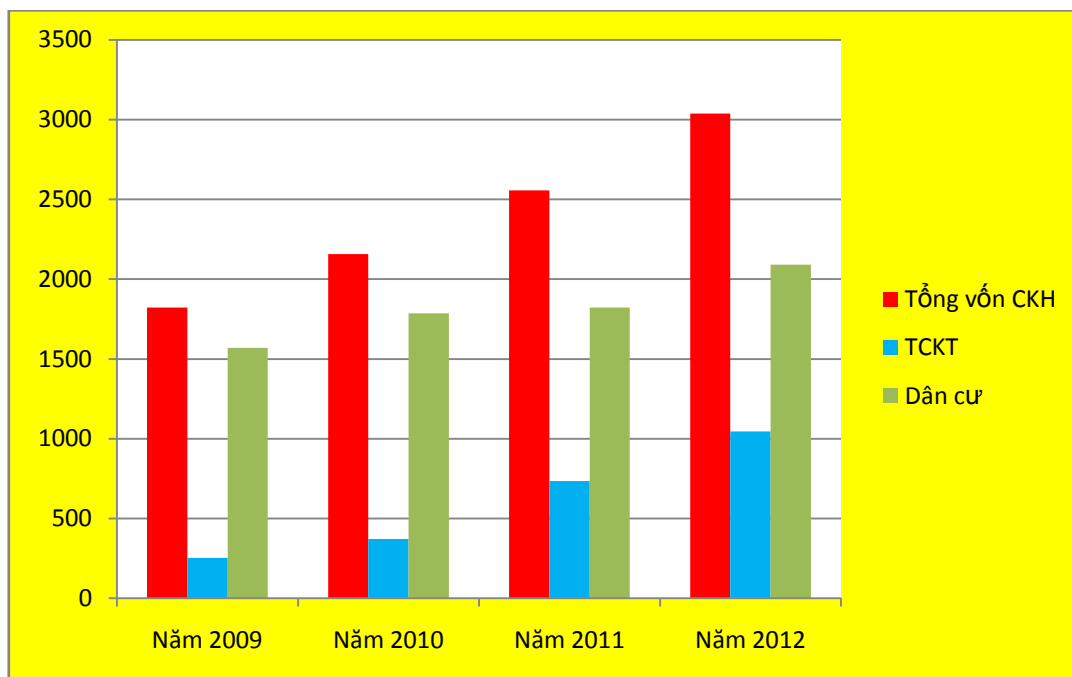
Nguồn vốn không kỳ hạn từ TCTD và dân cư chiếm tỷ trọng nhỏ hơn. Điều đáng chú ý là nguồn từ dân cư tăng trưởng đều đặn từ năm 2009 đến 2011. Năm 2009 là 167,90 tỷ đồng, năm 2010 tăng lên là 184,26 tỷ đồng và năm 2011 là 213,30 tỷ đồng. Nhưng đến năm 2012 nguồn vốn không kỳ hạn từ dân cư giảm xuống đáng kể chỉ còn 2,206 tỷ đồng.

Bảng 2.10: Cơ cấu vốn có kỳ hạn theo đối tượng khách hàng

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Tổng vốn CKH	1.821,77	100	2.158,02	100	2.556,54	100	3.137,97	100
TCKT	251,8	13,82	370,79	17,18	734	28,71	1.045,58	33,32
Dân cư	1.569,97	86,18	1.787,23	82,82	1.822,54	71,29	2.092,39	66,68

(Nguồn: Báo cáo quyết toán – Ngân hàng ACB Quảng Ninh từ năm 2009-2012)

Biểu đồ 2.4: Tỷ trọng vốn có kỳ hạn theo đối tượng khách hàng*Đơn vị: Tỷ đồng*

(*Nguồn: Báo cáo quyết toán – Ngân hàng ACB Quảng Ninh từ 2009 -2012*)

Qua bảng số liệu và biểu đồ trên ta thấy:

Tổng vốn có kỳ hạn của chi nhánh tăng trưởng nhanh và ổn định qua bốn năm. Năm 2009 tổng vốn có kỳ hạn là 1.821,77 tỷ đồng, năm 2010 là 2.158,02 tỷ đồng, tăng 336,25 tỷ đồng so với năm 2009. Năm 2011 là 2.556,54 tỷ đồng và năm 2012 là 3.137,968 tỷ đồng, tăng 581,428 tỷ đồng.

Trong tổng vốn có kỳ hạn của chi nhánh thì tiền gửi của dân cư chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2009 nguồn vốn có kỳ hạn từ dân cư là 1.569,97 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 86,18% . Năm 2010 là 1.787,23 tỷ đồng, tăng 217,26 tỷ đồng và chiếm tỷ trọng 82,82% . Năm 2011 và 2012 nguồn từ dân cư tiếp tục tăng trưởng ổn định lần lượt là 1.822,54 tỷ đồng và 2.092,386 tỷ đồng. Năm 2011 nguồn vốn này chiếm tỷ trọng là 71,29% , năm 2012 là 66,68% . Ngoài ra nguồn vốn có kỳ hạn từ TCKT có tỷ trọng nhỏ hơn và tăng trưởng ổn định qua bốn năm.

Nhìn chung nguồn vốn có kỳ hạn của chi nhánh bao gồm nguồn tiền gửi từ TCKT và dân cư đều tăng trưởng nhanh và ổn định qua bốn năm. Điều

này cho thấy được hiệu quả của công tác huy động vốn mà chi nhánh đã thực hiện.

2.2.2.2. Cơ cấu vốn tiền gửi theo loại tiền (Nội tệ và ngoại tệ)

Bảng 2.11: Cơ cấu vốn tiền gửi theo loại tiền

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	Vốn tiền gửi	VNĐ	Tỷ trọng	% tăng	Ngoại tệ	Tỷ trọng	% tăng
			(%)	trưởng		(%)	trưởng
2009	2.453,18	2.015,8	82,17	14,72	437,4	17,83	16,32
2010	2.906,30	2.374,4	81,7	17,79	531,9	18,30	21,59
2011	3.304,54	2.762,6	83,6	16,35	541,9	16,40	1,90
2012	3.955,82	3.366,8	85,11	21,87	589,0	14,89	8,69
Trung bình			83,145	17,683		16,855	12,126

(Nguồn: Báo cáo quyết toán – Ngân hàng ACB Quảng Ninh từ 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy cơ cấu về nguồn vốn huy động có những biến động đáng kể. Tỷ trọng nguồn vốn huy động bằng VNĐ có xu hướng tăng lên. Năm 2009 vốn tiền gửi bằng VNĐ là 2.015,8 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 82,17%, năm 2010 là 81,7% , năm 2011 là 83,6% và năm 2012 là 85,11%. Xét về mức độ tăng trưởng thì năm 2010 tăng 17,79% so với năm 2009. Năm 2011 tăng 16,35% so với năm 2010 và năm 2011 tăng tới 21,87% so với năm 2012.

Ngược lại với sự tăng trưởng của VNĐ thì ngoại tệ lại có xu hướng giảm. Năm 2010 huy động bằng ngoại tệ chiếm 18,30% tổng vốn huy động thì đến năm 2011 giảm xuống còn 16,40% trong tổng vốn huy động và năm 2012 là 14,89%. Xét về mức độ tăng trưởng thì hai năm 2009 và 2010 có mức tăng trưởng cao lần lượt là 16,32% và 21,59% nhưng từ năm 2011 tốc độ tăng trưởng giảm đáng kể. Năm 2010 tốc độ tăng trưởng là 21,59% thì năm 2011 giảm xuống còn 1,90% và năm 2012 là 8,69%, thấp hơn nhiều so với tốc độ tăng trưởng của VNĐ.

Thực chất của sự thay đổi tỷ trọng và mức độ tăng trưởng giữa vốn huy động bằng VNĐ và vốn huy động bằng ngoại tệ là do tình hình kinh tế, chính

trị thế giới và trong nước những năm gần đây là bất ổn định. Chính vì thế có thể coi đây là một nguyên nhân khách quan tác động tới việc huy động vốn của chi nhánh.

2.2.2.3. Cơ cấu vốn tiền gửi theo hình thức huy động vốn

Bảng 2.12: Cơ cấu vốn tiền gửi theo hình thức huy động

Đơn vị: Tỷ đồng

Hạng mục	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Vốn tiền gửi	2.453,18	100	2.906,30	100	3.304,54	100	3.955,82	100
Tiền gửi TT	601,06	24,50	690,43	23,76	697,12	21,10	788,50	19,93
Tiền gửi tiết kiệm	1.824,07	74,36	2.164,26	74,47	2.565,29	77,63	3.040,51	75,94
Tiền gửi TCTD	23,92	0,98	29,03	1,00	13,07	0,40	135,68	3,43
Tiền gửi chuyên Dùng	4,13	0,16	22,58	0,77	29,06	0,87	27,149	0,69

(*Nguồn: Báo cáo quyết toán – Ngân hàng ACB Quảng Ninh từ 2009-2012*)

Qua bảng số liệu về cơ cấu vốn tiền gửi theo hình thức huy động có thể thấy tiền gửi tiết kiệm tăng trưởng ổn định và luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng vốn tiền gửi. Năm 2009 tiền gửi tiết kiệm là 1.824,07 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 74,36% trong tổng vốn tiền gửi của chi nhánh. Năm 2010 là 2.164,26 tỷ đồng, tăng 340,19 tỷ đồng so với năm 2009 và chiếm tỷ trọng là 74,47% . Năm 2011 là 2.565,29 tỷ đồng, tăng 401,03 tỷ đồng so với năm 2010 và năm 2012 là 3.040,51 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 75,94% .

Tiền gửi thanh toán chiếm tỷ trọng nhỏ hơn, có tốc độ tăng đều đặn và ổn định. Năm 2009 tiền gửi thanh toán là 601,06 tỷ đồng, năm 2011 là 690,43

tỷ đồng, tăng 89,37 tỷ đồng so với năm 2009. Năm 2011 và 2012 tiền gửi thanh toán tiếp tục tăng nhẹ lần lượt là 697,12 tỷ đồng và 788,50 tỷ đồng.

Tiền gửi TCTD và tiền gửi chuyên dùng chiếm mức tỷ trọng rất nhỏ và có sự tăng giảm không ổn định qua bốn năm.

2.2.2.4. Sự phù hợp giữa cơ cấu huy động và sử dụng vốn

Bảng 2.13: Mối quan hệ giữa tổng vốn huy động và tổng dư nợ

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Tổng vốn huy động	4075,46	4514,71	4769,55	5026,532
Tổng dư nợ	3773	4093	4240	2739
Tổng dư nợ/tổng vốn huy động	92,6%	90,7%	88,9%	54,5%

(Nguồn: Báo cáo quyết toán ACB Quảng Ninh 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy: tổng dư nợ/tổng vốn huy động luôn ở mức cao. Năm 2009 là 92,6% , năm 2010 là 90,7% và năm 2011 là 88,9% . Điều này cho thấy khả năng quay vòng vốn của chi nhánh là cao. Dòng tiền được lưu thông và không bị ứ đọng vốn. Tuy nhiên năm 2012 tỷ lệ này giảm xuống là 54,5%, nguyên nhân chính là do năm 2012 doanh số cho vay giảm đáng kể, tình hình kinh tế khó khăn, các doanh nghiệp kinh doanh không có hiệu quả và không đủ khả năng tiếp cận vốn.

Bảng 2.14: Huy động và sử dụng vốn ngắn hạn*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chi tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Vốn huy động ngắn hạn	1.801,45	100	2.400,98	100	2.852,83	100	2.743,69	100
Cho vay ngắn hạn	1.468,90	81,54	1.758,70	73,25	2.034,31	71,31	2.432,60	88,66

(Nguồn: Báo cáo quyết toán ACB Quảng Ninh 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy: năm 2009 vốn huy động ngắn hạn là 1.801,45 tỷ đồng, vốn dùng để cho vay ngắn hạn là 1.468,90 tỷ đồng. Như vậy hầu hết vốn huy động ngắn hạn được trong năm đều dùng để cho vay ngắn hạn và cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng là 81,54%. Năm 2010 cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng nhỏ hơn là 73,25%, tổng vốn huy động ngắn hạn là 2.400,98 tỷ đồng, cho vay ngắn hạn là 1.758,70. Năm 2011 và 2012 cho vay ngắn hạn lần lượt chiếm tỷ trọng là 71,31% và 88,66%. Như vậy có thể thấy nguồn vốn huy động ngắn hạn của chi nhánh phần lớn được sử dụng vào việc cho vay ngắn hạn.

Bảng 2.15: Huy động và sử dụng vốn trung và dài hạn*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chi tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Vốn huy động dài hạn	651,73	100	505,32	100	451,71	100	394,283	100
Cho vay trung và dài hạn	518,12	48,81	528,08	104,5	542,66	120,13	473,582	120,11

(Nguồn: Báo cáo quyết toán ACB Quảng Ninh từ 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy nguồn vốn huy động dài hạn của chi nhánh là nhỏ và giảm liên tục qua các năm. Nguyên nhân chủ yếu là do nền kinh tế Việt Nam đang trải qua thời kỳ biến động không ngừng và gặp nhiều khó khăn. Lãi suất trần huy động vốn giảm xuống chỉ còn 8%/năm. Đây là điều kiện khó khăn để huy động vốn của chi nhánh, khách hàng chuyển sang gửi kỳ hạn ngắn nhiều hơn. Điều này đã ảnh hưởng lớn tới việc cho vay trung và dài hạn của chi nhánh. Cụ thể: ta thấy năm 2009 vốn huy động dài hạn là 651,73 tỷ đồng đáp ứng đủ nhu cầu cho vay trung và dài hạn là 518,12 tỷ đồng. Nhưng từ năm 2010 đến năm 2012 nguồn vốn huy động dài hạn giảm dần và không đáp ứng được nhu cầu cho vay của chi nhánh. Cụ thể: ta thấy năm 2010 nguồn vốn huy động dài hạn là 505,32 tỷ đồng, nhưng cho vay trung và dài hạn là 528,08 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 104,50%, như vậy chi nhánh đã không huy động đủ vốn dài hạn để cho vay trung và dài hạn. Năm 2011 nguồn vốn huy động dài hạn giảm xuống là 451,71 tỷ đồng, mặt khác nhu cầu cho vay trung và dài hạn lại ở mức cao. Cụ thể cho vay trung và dài hạn năm 2011 là 542,66 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng tới 120,13%. Như vậy chi nhánh đã thiếu hụt 90,95 tỷ đồng nguồn vốn huy động dài hạn. Năm 2012

vốn huy động dài hạn tiếp tục giảm xuống là 394,283 tỷ đồng và cho vay trung và dài hạn là 473,582 tỷ đồng.

Như vậy có thể thấy vốn huy động dài hạn của chi nhánh đã không đáp ứng đủ nhu cầu cho vay trung và dài hạn. Vì vậy chi nhánh cần có những giải pháp khuyến khích khách hàng thích hợp để tăng trưởng nguồn vốn huy động dài hạn.

2.2.3. Chi phí huy động vốn

Bảng 2.13: Các chỉ tiêu về chi phí trả lãi, thu lãi

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Thu lãi tiền gửi, tiền vay	224,80	295,50	354,33	327,785
Trả lãi tiền gửi, tiền vay	98,27	131,59	164,43	272,787
Tỷ lệ thu lãi/ trả lãi	2,29	2,25	2,15	1,21

(Nguồn: Báo cáo quyết toán – Ngân hàng ACB Quảng Ninh từ 2009-2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy tỷ lệ thu lãi/trả lãi luôn ở mức cao. Qua bốn năm tỷ lệ này luôn > 1 . Năm 2009 là 2,29, năm 2010 là 2,25, năm 2011 là 2,15 và năm 2012 là 1,21. Tỷ lệ này cho thấy chi nhánh đã hoạt động kinh doanh có hiệu quả, nhưng không nằm ngoài khó khăn chung của nền kinh tế và của các NHTM nói riêng, tỷ lệ này đã giảm dần nhưng có thể thấy đây là điều khó tránh khỏi khi các mà nền kinh tế Việt Nam cũng như các NHTM đang gặp phải những khó khăn nhất định.

2.2.4 Chính sách khách hàng

Tại chi nhánh ACB Quảng Ninh, dịch vụ khách hàng được xây dựng trên nền tảng đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách hàng một cách tốt nhất. Ngân hàng cam kết:

- Mọi hoạt động đều hướng vào khách hàng, khách hàng là mục đích công việc của mỗi cá nhân tại chi nhánh ACB Quảng Ninh, cán bộ nhân viên ở mọi cương vị luôn lắng nghe, luôn tìm hiểu nhu cầu và luôn tiếp thu ý kiến của khách hàng, qua đó nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ tại chi nhánh, đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng.

- Cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực và vật lực cần thiết để thực hiện chính sách chất lượng và các hoạt động hướng vào khách hàng. Chi nhánh ACB Quảng Ninh xác định việc cung cấp đủ nguồn lực để cung ứng cho khách hàng một sản phẩm dịch vụ hoàn hảo chứ không dừng lại ở việc cung ứng cho khách hàng một sản phẩm dịch vụ thông thường.

- Không ngừng cải tiến hệ thống sản phẩm dịch vụ, cải tiến quy trình và cải tiến công nghệ, nhằm từng bước nâng cao tính hiệu quả và tính hiệu lực của hệ thống chất lượng, trên cơ sở đó hướng tới những nỗ lực cao nhất đáp ứng những nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng.

* Chính sách chăm sóc khách hàng cá nhân của ngân hàng:

- Tặng quà cho khách hàng nhân ngày sinh nhật và các ngày lễ đặc biệt của khách hàng.

- Cung cấp miễn phí các thông tin mới về sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

- Cung cấp thông tin về trạng thái tài chính của khách hàng tại ngân hàng.

- Tư vấn miễn phí về sản phẩm dịch vụ và các kênh đầu tư nguồn vốn của khách hàng (nếu khách hàng có nhu cầu)

- Khách hàng được tham gia các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết và chương trình ưu đãi của ngân hàng.

- Chăm sóc và tư vấn khách hàng định kỳ.

* Chính sách chăm sóc khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng:

Mỗi năm một lần ngân hàng tổ chức lễ tôn vinh khách hàng doanh nghiệp tiêu biểu nhằm tri ân những khách hàng doanh nghiệp đã gắn bó và

cùng đồng hành với ngân hàng. Chương trình tôn vinh khách hàng doanh nghiệp tiêu biểu của ACB Quảng Ninh đã được đông đảo khách hàng ghi nhận, trân trọng và ủng hộ.

2.3. Đánh giá hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh.

2.3.1. Kết quả đạt được

Qua nghiên cứu một số nội dung công tác huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh ta thấy hoạt động huy động vốn của chi nhánh đã đạt được nhiều thành tựu rõ rệt: đối với bản thân chi nhánh đã đảm bảo được nguồn vốn kinh doanh ngắn hạn có hiệu quả, từng bước nâng cao khả năng cạnh tranh của mình, quy mô huy động vốn tương đối dồi dào và còn chuyển một lượng vốn huy động không sử dụng hết cho Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam. Đối với xã hội, chi nhánh ACB Quảng Ninh đã tạo nền tảng tốt để tạo điều kiện tốt nâng cao khả năng sinh lời của các đồng vốn nhân rồi, hoàn thành tốt nhiệm vụ là một trung gian tài chính từ đó tạo điều kiện cho kinh tế khu vực phát triển.

**** Những kết quả đạt được***

Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh như phân tích ở trên cho thấy sau hơn sáu năm hoạt động, hoạt động huy động vốn đã đáp ứng được phần lớn nhu cầu của nền kinh tế, thực hiện tốt nhiệm vụ là góp phần phát triển kinh tế xã hội. Điều đó được thể hiện bằng việc chi nhánh đã đạt được những thành công đáng kể về các mặt sau:

* Về mạng lưới huy động vốn: Hệ thống mạng lưới hoạt động huy động vốn của chi nhánh ACB Quảng Ninh ngày càng được củng cố, ổn định và mở rộng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng giao dịch với chi nhánh. Mặt khác chi nhánh luôn cải tiến các thủ tục, hình thức huy động vốn đơn giản, trang bị hệ thống công nghệ hiện đại phục vụ công tác huy động vốn nên đã thu hút được nhiều khách hàng đến với chi nhánh. Do đó, chi nhánh cũng đã thu hút được nhiều nguồn vốn nhân rồi trong dân cư. Việc làm này chứng tỏ

chi nhánh ACB Quảng Ninh luôn coi nghiệp vụ huy động vốn là nhiệm vụ hàng đầu trong kinh doanh.

* Về việc gia tăng nguồn vốn: Sau hơn sáu năm hoạt động thì tổng nguồn vốn của chi nhánh có sự gia tăng đáng kể, sự gia tăng này tạo ra cho chi nhánh một quy mô vốn đủ lớn, đủ sức cạnh tranh trên thị trường...

* Các hình thức huy động vốn: Để phục vụ tốt các yêu cầu của khách hàng chi nhánh ACB Quảng Ninh đã từng bước đa dạng hoá các hình thức huy động vốn về thời hạn và mức lãi suất. Do vậy, quy mô và cơ cấu của các nguồn vốn huy động đều tăng. Đến nay Chi nhánh đã có các hình thức thu hút tiền gửi cho cả nội tệ và ngoại tệ như :

- Tiền gửi không kỳ hạn.

- Tiền gửi có kỳ hạn: 1 tuần, 2 tuần, 3 tuần, 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng, 18 tháng, 24 tháng...

- Kỳ phiếu trả lãi trước 12 tháng, 24 tháng.

Nhờ đó chi nhánh đã đạt kết quả tốt trong việc huy động vốn về quy mô và nâng cao chất lượng của cơ cấu vốn huy động. Với sự đa dạng này trong công tác huy động vốn, chi nhánh đã từng bước tạo ra sự thuận lợi cho khách hàng trong việc chọn lựa các kỳ hạn. Đây là bước tiến đáng kể tạo ra những thành công trong việc tạo ra nguồn vốn dồi dào.

* Về việc đáp ứng những nhu cầu kinh doanh của ACB Quảng Ninh:

Nhờ việc thực hiện tốt hoạt động phục vụ khách hàng một cách thuận tiện, chính xác, chi nhánh ngoài vốn huy động từ dân cư mà còn huy động được từ các tổ chức kinh tế. Nguồn vốn này có một chi phí về vốn thấp nên nó đã làm giảm chi phí đầu vào cho chi nhánh. Trong những năm gần đây, chi nhánh luôn đáp ứng những nhu cầu sử dụng vốn của bản thân bằng chính nguồn vốn mà mình huy động được, hiệu quả sử dụng vốn là tương đối tốt, tỷ lệ nợ quá hạn là không có. Không những thế chi nhánh đã xây dựng được phương thức phục vụ tiên tiến nhanh chóng phù hợp với cơ chế thị trường; với ý thức sự thành đạt của khách hàng là kết quả kinh doanh của ngân hàng, nên cán bộ Ngân hàng có tác phong giao dịch, thái độ phục vụ văn minh lịch

sự tôn trọng khách hàng. Do vậy đã góp phần đáng kể vào việc tăng trưởng nguồn vốn, dư nợ, số lượng khách hàng trong những năm qua.

2.3.2. Những tồn tại và nguyên nhân

2.3.2.1. Những tồn tại

Ngoài những thành công bước đầu trong công tác huy động vốn của chi nhánh ACB Quảng Ninh. Công tác huy động vốn vẫn còn nhiều khó khăn trên bước đường kinh doanh của mình, Ngân hàng vừa làm vừa học hỏi để không ngừng hoàn thiện và bổ sung nó, vì vậy không tránh được những khiếm khuyết, tồn tại. Đó là:

Thứ nhất là: Chiến lược khách hàng.

Ngân hàng ACB Quảng Ninh cũng ý thức được chính sách khách hàng là quan trọng, có ý thức thu hút khách hàng có tiền gửi tiềm năng nhưng thực sự chưa có những biện pháp và kế hoạch triển khai thực hữu hiệu trong điều kiện của nền kinh tế thị trường. Nhìn chung công tác phân tích và dự báo thị trường, đánh giá khách hàng của chi nhánh còn thụ động.

Thứ hai là: Về tốc độ tăng trưởng cơ cấu nguồn vốn.

Nhìn chung là tổng nguồn vốn huy động là tăng đều theo các năm, song khi xét theo từng nguồn thì lại có sự tăng trưởng không ổn định, vốn huy động ngắn hạn tăng trưởng cao và ổn định, nhưng nguồn vốn huy động dài hạn lại ít và có xu hướng giảm qua bốn năm. Do vậy chi nhánh không đáp ứng đủ nhu cầu cho vay trung và dài hạn. Mặt khác, thị phần còn nhỏ bé so với các Ngân hàng thương mại khác trên địa bàn, tỷ trọng nguồn vốn tiền gửi không kỳ hạn thấp, hạn chế trong cạnh tranh. Từ những hạn chế này, chi nhánh cần có những biện pháp hữu hiệu hơn nữa trong những năm tới.

2.3.2.2 Những nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh

** Những nguyên nhân mang tính khách quan:*

Môi trường kinh tế xã hội có ảnh hưởng rất lớn tới tâm lý của người gửi tiền cũng như người đi vay. Nếu môi trường kinh tế ổn định thì sẽ khuyến khích được người dân gửi vào chi nhánh cũng như các tổ chức tham gia các

dịch vụ của chi nhánh. Thế giới đánh giá nước ta một nước có nền chính trị ổn định, điều này sẽ kéo theo đó là các doanh nghiệp trong nước cũng như nhà đầu tư nước ngoài yên tâm đầu tư, khi đó thất nghiệp giảm thu nhập tăng kéo theo số dư của người gửi tiền tăng. Đồng thời khi kinh tế phát triển, nhiều doanh nghiệp sẽ gửi tiền vào ngân hàng để hưởng các tiện ích của nó.

Tuy nhiên, trong những năm gần đây nền kinh tế trên thế giới có nhiều biến động, phát triển không ổn định, đặc biệt là nền kinh tế ở các nước Châu Á bị ảnh hưởng, trong đó nền kinh tế của Việt Nam cũng chịu ảnh hưởng cụ thể: thị trường vàng có nhiều biến động, gia tăng liên tục nên người dân có xu hướng dự trữ dưới dạng vàng hoặc có những người lại dự trữ dưới dạng đầu tư bất động sản. Những yếu tố này ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng, kinh doanh của Ngân hàng. Thị trường tín dụng không mở rộng được do các doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn, sử dụng vốn kém hiệu quả, vốn ứ đọng nhiều dẫn đến việc trả nợ đối với Ngân hàng bị gián đoạn.

Các chính sách điều tiết nền kinh tế vĩ mô của Nhà nước cũng ảnh hưởng rất lớn cụ thể: chi nhánh vẫn không những chịu sự điều chỉnh chính sách lãi suất của Nhà nước mà còn chịu sự điều chỉnh khung lãi suất trong từng thời kỳ của Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam đã hạn chế sự chủ động của chi nhánh ACB Quảng Ninh trong hoạt động kinh doanh và điều tiết cung cầu về vốn. Cho nên chi nhánh luôn phải chịu sức ép về hiệu quả hoạt động của mình để làm sao thu hút được khách hàng tới chi nhánh. Do đó hiệu quả của công tác huy động vốn vẫn còn bị hạn chế.

** Những nguyên nhân chủ quan:*

- Công nghệ Ngân hàng của Chi nhánh vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của một Ngân hàng hiện đại điển hình là chưa có phòng tin học riêng của Chi nhánh. Bên cạnh đó các sản phẩm của Ngân hàng như thanh toán phí tiền mặt chưa được khách hàng sử dụng rộng rãi dẫn đến Chi nhánh còn hạn chế trong việc huy động vốn cũng như thu được các khoản phí dịch vụ .

- Tại chi nhánh vẫn còn một số cán bộ năng lực không cao do vậy khả năng thích ứng với công nghệ Ngân hàng hiện đại vẫn còn bở ngỡ.

Trên đây là toàn bộ quá trình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Quảng Ninh. Do còn tồn tại những khó khăn cũng

như những thiếu sót trên nên chất lượng của nghiệp vụ huy động vốn tại chi nhánh vẫn chưa được bảo đảm. Với tầm quan trọng của huy động vốn như là một trong các hoạt động trung gian phát triển nhất của ngân hàng thì việc nâng cao chất lượng của nghiệp vụ huy động vốn là một vấn đề hết sức cần thiết, nhằm đáp ứng những đòi hỏi của nền kinh tế đất nước trong thời kỳ mới, góp phần đổi mới và mở rộng hoạt động của ngân hàng.

CHƯƠNG III**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN
TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU
CHI NHÁNH QUẢNG NINH****3.1. Định hướng nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh.**

Xuất phát từ mục tiêu tổng quát của chiến lược phát triển kinh tế mà các kỳ họp Quốc Hội đã đặt ra cho những năm tới: xây dựng nước ta thành một nước công nghiệp có cơ sở vật chất - kỹ thuật hiện đại, cơ cấu kinh tế hợp lý, quan hệ sản xuất tiên bộ, phù hợp với trình độ phát triển của lực lượng sản xuất, đời sống vật chất tinh thần cao, quốc phòng, an ninh vững chắc, dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng văn minh, xây dựng thành công chủ nghĩa xã hội, thực hiện đầy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá, phát triển kinh tế nhiều thành phần.

Xuất phát từ định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam: giữ vị thế là một trong những Ngân hàng TMCP lớn nhất tại Việt Nam, giữ vai trò khá quan trọng trong cung ứng vốn cho nền kinh tế, luôn nỗ lực cao nhất để đáp ứng sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, phục vụ nhiệm vụ tăng trưởng kinh tế, ổn định tiền tệ. Từng bước xây dựng Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam trở thành một Ngân hàng mạnh toàn diện để nhanh chóng hội nhập với các Ngân hàng trong khu vực và thế giới.

Xuất phát từ định hướng chiến lược huy động vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam:

+ Coi nguồn vốn trong nước là quyết định, vốn ngoài nước là quan trọng.

+ Đa dạng hoá các hình thức huy động vốn. Có biện pháp để nâng tỷ trọng vốn tiền gửi có kỳ hạn của các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế, đồng thời tăng lượng vốn huy động từ các tầng lớp dân cư.

+ Coi trọng huy động vốn dài hạn, trung hạn thông qua phát hành kỳ phiếu, trái phiếu trung, dài hạn (trong nước và ngoài nước).

+ Gắn chiến lược huy động vốn với sử dụng vốn.

+ Đổi mới phong cách phục vụ.

+ Tăng cường chính sách lãi suất linh hoạt đối với khách hàng.

+ áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt đối với khách hàng.

Định hướng phát triển nguồn vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới.

- Tiếp tục hoàn thiện các biện pháp khơi tăng nguồn vốn. Trong đó nguồn vốn trong nước là quyết định, nguồn vốn từ bên ngoài là quan trọng.

- Tích cực huy động nguồn vốn mới trong nước bằng cách:

+ Tiếp tục triển khai việc mở tài khoản cá nhân. Theo đánh giá của các chuyên gia kinh tế hàng đầu Việt Nam và trên thực tế đã mách bảo rằng: Nguồn vốn có thể khai thác được trong dân cư còn rất lớn, mãi mãi. Vì vậy phát triển tài khoản tiền gửi cá nhân không những làm tăng khả năng thu nạp vốn nhàn rỗi từ trong tầng lớp dân cư, mà còn tạo điều kiện để thanh toán không dùng tiền mặt, áp dụng các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt, áp dụng các công cụ thanh toán hiện đại. tuy nhiên, việc chuyển đổi nhận thức từ thói quen lâu nay dân chúng chỉ “thích” sử dụng, chi tiêu tiền mặt, bằng việc mở tài khoản cá nhân để giao dịch, thanh toán tại các tổ chức tín dụng thông qua các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt, nhất thiết phải có thời gian để dân cư tiếp cận, làm quen dần, thấy được những tiện ích mới trong thanh toán như an toàn, thuận lợi, nhanh chóng, có lợi,... Vì vậy, chi nhánh ACB Quảng Ninh cần có những biện pháp khuyến khích mọi người dân mở tài khoản tại Ngân hàng để tập hợp được những khoản tiền nhàn rỗi của dân cư vào tài khoản. Tạo lập thói quen sử dụng dịch vụ Ngân hàng trong hoạt động giao dịch, mua bán, thanh toán, thu hút khách hàng và nâng cao uy tín của chi nhánh.

+ Mở rộng mạng lưới huy động vốn nhất là ở những vùng mới thành lập.

+ Áp dụng linh hoạt rộng rãi mọi hình thức để huy động vốn trong dân cư. Tăng cường huy động vốn cho nền kinh tế, trước hết là đủ vốn trung dài hạn cho đầu tư phát triển, để phục vụ những dự án mũi nhọn của thành phố, nâng cao một bước về chất lượng hoạt động trong điều kiện, tình hình mới, đảm bảo chắc chắn về khả năng thanh khoản. Mở rộng việc phát hành kỳ phiếu nhất là loại có kỳ hạn lớn hơn một năm để huy động vốn trung hạn.

+ Tập trung khai thác nguồn tiền gửi có tính chất ổn định lâu dài.

+ Có chiến lược khách hàng đúng đắn: Là chiến lược thu hút nhiều khách hàng mới và duy trì mối quan hệ với các khách hàng cũ, khách hàng trong lĩnh vực nông nghiệp, kể cả các doanh nghiệp vừa và nhỏ để có chính sách phù hợp nhằm huy động được nhiều nguồn lực trong xã hội. Tiếp tục mở rộng khách hàng và thực hiện cho vay khép kín cả vốn ngắn, trung và dài hạn. Xây dựng “hàng rào” xung quanh, thắt chặt hơn nữa mối quan hệ giữa khách hàng với Ngân hàng mình, đảm bảo lợi ích của cả Ngân hàng và khách hàng. Cần có những chính sách ưu đãi và khuyến khích vật chất đối với những khách hàng lớn, sắp xếp kinh doanh có hiệu quả để vừa có thị trường đầu tư vốn, vừa thu hút được khách hàng và có khả năng khai thác được những nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi.

Mở thêm hoạt động dịch vụ mới: Tư vấn đầu tư, tư vấn về tài chính, tư vấn về pháp luật...

3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh.

Thực tế cũng như trong lý luận đã chứng minh rằng nguồn vốn huy động là trụ cột trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại. Việc tổ chức tốt nguồn vốn huy động sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho mục đích tối đa hoá lợi nhuận của ngân hàng. Hơn nữa sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng

thương mại, tổ chức tín dụng trong nước với các ngân hàng liên doanh gay gắt. Do đó đòi hỏi ngân hàng cần đưa ra một chiến lược huy động vốn hợp lý.

Để góp phần nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn ngân hàng cần thực hiện các biện pháp cụ thể sau:

3.2.1. Tiếp tục đa dạng hoá các hình thức huy động vốn

Ngân hàng là ngành kinh doanh tiền tệ dưới hình thức cung cấp các dịch vụ cho khách hàng. Việc mở rộng quy mô, nâng cao hiệu quả kinh doanh, nâng cao uy tín trên thị trường là hết sức cần thiết và quan trọng. Chi nhánh ACB Quảng Ninh hoạt động trên địa bàn mang tính cạnh tranh cao, đòi hỏi chi nhánh phải xây dựng chiến lược huy động vốn đa dạng đảm bảo hoàn thiện các hình thức huy động vốn truyền thống và nghiên cứu đưa ra áp dụng các hình thức huy động mới.

3.2.1.1 Đối với tiền gửi dân cư

Chi nhánh ACB Quảng Ninh cần mở thêm nhiều hình thức huy động vốn phù hợp với tình hình huy động vốn của các tổ chức tín dụng trên địa bàn. Nên mở rộng hoạt động tiết kiệm có dự thưởng, tiết kiệm gửi góp, tiết kiệm xây dựng nhà ở...

Chi nhánh nên có những chính sách khuyến khích đặc biệt đối với khách hàng gửi tiền có kỳ hạn > 12 tháng để khơi tăng nguồn vốn dài hạn, đáp ứng đủ cho nhu cầu vay vốn trung và dài hạn của chi nhánh như chăm sóc khách hàng đặc biệt hơn, tặng quà, rút thăm trúng thưởng với giá trị lớn khi khách hàng gửi tiền...

Tiết kiệm gửi góp là hình thức huy động vốn từ những người có thu nhập ổn định mà chủ yếu là cán bộ Nhà nước, mục đích của người gửi theo hình thức này chủ yếu là muốn tích góp để mua sắm một số vật dụng cần thiết, nhưng trước mắt chưa có đủ tiền. Họ tiến hành gửi vào Ngân hàng theo định kỳ, Ngân hàng theo đó có thể cho họ vay ngay một số tiền để họ thực hiện việc mua bán đó dựa trên cam kết sẽ tiếp tục gửi tiền vào Ngân hàng từ

sau khoản ký gửi đầu tiên để trả cho khoản tiền được cấp, tất nhiên Ngân hàng cũng được hưởng khoản lãi từ việc gửi tiền này. Hình thức huy động này không chỉ đem lại cho Chi nhánh một nguồn tương đối đều đặn, ổn định mà còn khuyến khích tiết kiệm, tích lũy trong dân cư, góp phần cải thiện đời sống xã hội.

Với biện pháp này, Chi nhánh có thể tăng quy mô nguồn vốn huy động đồng thời góp phần vào việc giúp Chi nhánh tạo ra cho mình một cơ cấu vốn tối ưu, góp phần hoàn thành nhiệm vụ tự cân đối vốn của mình.

3.2.1.2. Đối với tiền gửi của các tổ chức kinh tế.

Mục tiêu lớn nhất của các tổ chức kinh tế khi gửi tiền vào ngân hàng là hưởng những tiện ích trong thanh toán. Đối với Ngân hàng đây là nguồn tiền gửi có chi phí huy động thấp và tính ổn định thấp nhất. Tại Chi nhánh thì nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế chiếm tỷ trọng nhỏ. Để đạt được kế hoạch đề ra trong những năm tới Chi nhánh cần thực hiện những giải pháp sau:

- Làm tốt công tác chuyên tiền cho các doanh nghiệp nhằm tạo lòng tin cho các tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp trên địa bàn .

- Tiếp tục cải tiến phong cách giao dịch để phục vụ khách hàng ngày càng tốt nhằm giữ số khách hàng hiện có và thu hút thêm các khách hàng mới và tập trung vào các doanh nghiệp có hàng xuất khẩu. Tiếp cận các chi nhánh điện, bưu điện, Kho bạc với phương châm chấp nhận chia thị phần với các tổ chức tín dụng trên địa bàn.

- Mở rộng hình thức thanh toán lương cho các đơn vị. Việc làm này không những làm giảm chi phí huy động vốn(chủ yếu là tiền gửi không kỳ hạn) mà còn tạo điều kiện nâng cao uy tín cho Ngân hàng, vì thông qua các dịch vụ do Ngân hàng cung cấp cho khách hàng, khách hàng sẽ từng bước biết đến Ngân hàng và thực sự thấy sự cần thiết của Ngân hàng trong hoạt động của mình.

3.2.2. Tăng cường huy động vốn dài hạn

Nền kinh tế Việt Nam trong những năm qua đang trải qua giai đoạn khó khăn và biến động không ngừng. Lãi suất cơ bản bị nhận định là kìm hãm việc huy động vốn của các ngân hàng, đặc biệt là nguồn vốn huy động dài hạn. Trong tình hình thiếu vốn dài hạn hiện nay thì chi nhánh có thể chọn giải pháp phát hành trái phiếu.

Trái phiếu NHTM được nhận định là rất thanh khoản, có thể sinh lời cao, lãi suất hấp dẫn, điều kiện linh hoạt nên ngân hàng có thể áp dụng giải pháp này.

Việc phát hành trái phiếu của ngân hàng là một hình thức huy động vốn, có thể chính các công ty chứng khoán mua kinh doanh. Bởi lãi suất trái phiếu ngân hàng có mức trên dưới 10,5% một năm, bên mua có quyền bán lại trái phiếu cho bên bán khi chưa đến kỳ đáo hạn. Lãi suất được thanh toán cuối kỳ hoặc hàng năm... Một số doanh nghiệp hiện trích một phần vốn ra đầu tư trái phiếu ngân hàng trong lúc chưa có dự án hoặc do vẫn có nguồn vốn nhàn rỗi nhưng chưa triển khai được dự án nên đầu tư vào trái phiếu và họ có thể bán lại cho ngân hàng thu hồi vốn khi có nhu cầu vốn.

Trong khi đó, người dân không mấy mặn mà với gửi kỳ hạn dài. Với các mức lãi suất cao, ngân hàng lại có thêm những điều kiện ràng buộc như món tiền gửi lớn, không được rút trước hạn, lĩnh lãi cuối kỳ... Điều này không phù hợp với tính toán của khách hàng cũng như nhu cầu rút vốn linh hoạt để rót vào các kênh đầu tư khác đang hấp dẫn.

Nhu cầu vốn trung dài hạn thường rất lớn trong khi nguồn vốn trung dài hạn không nhiều. Thời gian qua, tình hình huy động vốn trên thị trường chứng khoán của doanh nghiệp gần như tê liệt. Doanh nghiệp phải làm hồ sơ đến ngân hàng đề nghị tài trợ vốn trung dài hạn. Trong khi tỷ lệ sử dụng vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn đã được khống chế còn 30%, ngân hàng không thể ồ ạt bơm vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn nếu không muốn đối mặt rủi ro.

Để huy động vốn trung dài hạn, phát hành trái phiếu trung dài hạn là bài toán đang được các ngân hàng áp dụng linh hoạt hiện nay.

3.2.3. Cải tiến quy trình thanh toán

Trong quy trình giao dịch với khách hàng, ngân hàng phải có sự đổi mới, rút ngắn các thủ tục thanh toán, hạn chế việc khách hàng phải qua nhiều cửa nếu muốn gửi tiền hay rút tiền.

Hiện nay, theo mô hình xử lý nghiệp vụ hiện đại, ngân hàng thực hiện các nghiệp vụ giao dịch với khách hàng theo hướng “chuyên môn hoá kết hợp với chức năng”, tức là thực hiện giao dịch một cửa: khách hàng tùy ý chọn cửa giao dịch và một thanh toán viên thực hiện tất cả các nghiệp vụ giao dịch của khách hàng, tạo ra những ưu điểm: giao dịch một cửa, giao dịch đồng đẳng, giao dịch nhanh nhất.

3.2.4. Hiện đại hoá kế toán ngân hàng

Công tác huy động vốn và thanh toán có tác động hỗ trợ lẫn nhau. Thanh toán tốt sẽ thu hút nguồn vốn của các tổ chức kinh tế, dân cư mở tài khoản và thanh toán cho nhau qua hệ thống thanh toán của ngân hàng; đồng thời tạo cho vốn ngân hàng tăng lên, giảm lượng tiền mặt trong lưu thông...

Muốn vậy, chi nhánh phải đẩy mạnh hơn nữa công tác hiện đại hoá, công nghệ hoá ngân hàng, nhanh chóng khai thác mạnh vi tính để dịch vụ chuyển tiền nhanh mở rộng, đẩy mạnh công tác thanh toán bù trừ, áp dụng hình thức thanh toán hiện đại.

Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng sẽ giúp chi nhánh vừa nâng cao chất lượng kinh doanh, vừa tránh được lạc hậu trong cạnh tranh, tạo điều kiện để ngân hàng từng bước hội nhập cộng đồng tài chính Quốc tế.

3.2.5. Tăng cường đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ đội ngũ cán bộ

Hoạt động quản lý kinh doanh và chiến lược khách hàng sẽ không thể thành công nếu ngân hàng không thường xuyên đào tạo có chất lượng đội ngũ cán bộ công nhân viên của mình. Công tác đào tạo phải thực hiện ở nhiều cấp

độ khác nhau tùy chức năng hiện tại và quy hoạch tương lai. Nhưng dù ở lĩnh vực nghiệp vụ nào cũng cần phải quán triệt sâu sắc tinh thần tận tụy, chu đáo với sự nghiệp của chi nhánh. Mọi thành viên cần hiểu rõ khách hàng luôn là người bạn đồng hành của ngân hàng, cần hiểu nhu cầu và mong muốn của họ, từ đó mới thực hiện thành công chiến lược khách hàng, vì vậy đây là chiến lược phải được duy trì thường xuyên và lâu dài.

3.2.6. Tăng cường mở tài khoản cá nhân, séc cá nhân, thẻ thanh toán

Các quyết định của NHNN về việc mở tài khoản cá nhân và thẻ lệ thanh toán không dùng tiền mặt đã được ban hành từ năm 1993, 1994. Cho đến nay, ở chi nhánh ACB Quảng Ninh hình thức này đã phát triển tương đối tốt. Nhưng do thói quen không dùng tiền mặt của người dân, do thu nhập còn thấp, do họ chưa biết nhưng tiện ích mà ngân hàng mang lại cho họ nên vẫn còn tồn tại một số vấn đề trong việc mở rộng hình thức này. Về phía ngân hàng, còn một số vấn đề trong thanh toán. Những giải pháp đưa ra cần giải quyết những vấn đề trên, có như vậy ngân hàng mới đạt được thành công trong cách huy động này.

3.2.6.1. Đối với séc cá nhân

Với thói quen dùng tiền mặt của dân chúng, ngân hàng nên phát hành séc tiền mặt để tạo điều kiện cho chủ tài khoản thực hiện thanh toán dễ dàng cho người bán, kể cả khi người bán chưa mở tài khoản tại ngân hàng, họ vẫn có thể rút tiền nhanh chóng. Số dư trên tài khoản này ngân hàng luôn phải đảm bảo giữ kín.

Việc tổ chức thanh toán séc phải nhanh chóng, chính xác, đảm bảo tiện lợi cho khách hàng. Trước hết, ngân hàng phải đảm bảo khả năng chi trả cho khách hàng vào bất cứ lúc nào có yêu cầu. Muốn vậy, ngân hàng phải duy trì một số tiền mặt hợp lý. Bên cạnh đó, việc bố trí mạng lưới giao dịch, nhân viên, trang thiết bị phục vụ công việc phải được tổ chức tốt và đồng bộ.

Việc triển khai và sử dụng séc cá nhân phải an toàn và có hiệu quả thiết thực. Ban đầu nên phát triển mối quan hệ chặt chẽ với các tổ chức kinh tế ở

những trung tâm thành phố lớn, hợp tác với các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh thương mại, dịch vụ, ký kết các hợp đồng làm đại lý thanh toán qua tài khoản cá nhân cho ngân hàng.

Bên cạnh đó, chi nhánh nên có chính sách ưu đãi đối với những khách hàng lâu năm như cho phép họ sử dụng tài khoản vãng lai, được phép dư Nợ trong một hạn mức nhất định. Đồng thời chi nhánh cần mở rộng các dịch vụ tương ứng với loại hình này như dịch vụ khấu trừ tự động. Đó là việc ngân hàng thay mặt chủ tài khoản thanh toán giúp họ những khoản tiền điện, nước, điện thoại hàng tháng dựa trên hoá đơn được đưa đến, sau đó có trách nhiệm thông báo cho khách hàng. Với dịch vụ này, công việc của ngân hàng sẽ nhiều lên song giúp giảm được một khoản chi phí lớn của ngành điện, nước nhờ dịch vụ mà mình cung cấp. Tuy nhiên, khó khăn là ở chỗ, không phải người dân nào cũng mở tài khoản tại ngân hàng, vì thế công việc này không thể tiến hành đồng bộ, khó đạt được hiệu quả cao.

3.2.6.2. Đối với thẻ thanh toán

Việc sử dụng thẻ thanh toán ở các NHTM hiện nay còn gặp nhiều khó khăn. Ngoài những lý do về phía khách hàng đã nêu trên, còn có một lý do quan trọng từ phía ngân hàng, đó là hệ thống trang thiết bị của chi nhánh còn chưa được hiện đại, chưa đồng bộ. Tuy nhiên, việc nghiên cứu triển khai phát hành thẻ và phát triển nó trong thời gian tới là một việc cần thiết, đáp ứng cho nhu cầu thanh toán ngày càng tăng của nền kinh tế. Vấn đề đặt ra cho chi nhánh Quảng Ninh là:

- Công nghệ thẻ: Ngân hàng cần lựa chọn loại thẻ mà chi phí cho việc đầu tư trang thiết bị, kỹ thuật in ấn và phát hành thẻ cho phù hợp với khả năng của khách hàng và ngân hàng, tránh tình trạng mua sắm tràn lan, chi phí tốn kém trong khi hoạt động không có hiệu quả.

- Môi trường kỹ thuật: Tổ chức lắp đặt thêm các máy rút tiền tự động, các thiết bị nhận tiền qua thẻ tại những nơi như : siêu thị, trạm bán xăng, các nhà hàng... tạo thuận lợi cho khách hàng khi sử dụng.

- Tổ chức phục vụ khách hàng: Ngân hàng cần cài hệ thống máy vi tính, thiết bị thông tin liên lạc hiện đại, đội ngũ nhân viên có trình độ kỹ thuật cao, đảm bảo thanh toán chính xác, anh toàn.

Tăng cường thẻ cá nhân, thẻ thanh toán sẽ giúp ngân hàng thu được một lượng lớn vốn nhàn rỗi trong dân cư, rút ngắn thời gian và chi phí trong thanh toán cho nền kinh tế, mở rộng hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, nâng cao tỷ trọng nguồn vốn KKH, giúp giải quyết được hai vấn đề về cơ cấu vốn và chi phí trả huy động của ngân hàng. Điều này tạo cơ hội cho ngân hàng mở rộng đầu tư, hạ lãi suất cho vay để thu hút khách hàng và thu được nhiều lợi nhuận hơn. Bên cạnh đó, ngân hàng cần phải thận trọng hơn trong việc lập quỹ dự trữ tiền mặt để đảm bảo khả năng thanh toán.\

3.3. Một số kiến nghị để thực hiện giải pháp

Với những thành tựu kinh tế đạt được trong những năm đổi mới cùng với đó là sự phát triển của Chi nhánh và lòng tin của khách hàng đối với Ngân hàng được củng cố một bước, cơ hội huy động vốn của Chi nhánh càng có cơ hội tăng trưởng. Tuy nhiên để hoạt động này ngày càng có hiệu quả, em xin có một số đề xuất sau:

3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước

Nhà nước cần hoàn thiện môi trường pháp lý, tạo lập môi trường tâm lý xã hội ổn định, phát triển thị trường chứng khoán... Hoàn chỉnh hệ thống pháp luật đồng bộ đảm bảo các quyền lợi chính đáng của Ngân hàng, môi trường pháp lý ổn định để tạo điều kiện Ngân hàng cho vay, vừa đáp ứng được nhu cầu về cung cấp vốn cho đầu tư phát triển vừa đảm bảo được an toàn vốn của Ngân hàng. Tạo lập môi trường pháp lý ổn định sẽ thu hút được khách hàng tin tưởng quay trở lại với Ngân hàng. Chính phủ cần tạo lòng tin đối với người dân để họ tin tưởng vào các biện pháp của Chính phủ sẽ đưa nền kinh tế của chúng ta đi lên, đẩy lùi lạm phát, đẩy lùi tình trạng mất giá đồng tiền.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước là Ngân hàng của các Ngân hàng, nơi ban hành chính sách tiền tệ quốc gia. Nếu nó có một chính sách tiền tệ ổn định để người dân có thể yên tâm gửi tiền vào Ngân hàng mà không bị mất giá. Hơn nữa với chính sách tiền tệ ổn định các Ngân hàng thương mại dễ dàng hơn trong điều hành kinh doanh của mình. Do vậy Ngân hàng Nhà nước cần có chính sách tiền tệ phù hợp với từng giai đoạn cụ thể.

Hiện nay lãi suất huy động và lãi suất cho vay của Ngân hàng Nhà nước thay đổi liên tục khiến cho các Ngân hàng thương mại gặp nhiều khó khăn trong hoạt động kinh doanh của mình. Cụ thể do lãi suất biến động thường xuyên, làm cho các Ngân hàng thương mại nhiều khi gặp phải tình trạng huy động vốn với lãi suất cao nhưng cho vay lại với lãi suất thấp, do vừa huy động xong thì trần lãi suất cho vay của Ngân hàng Nhà nước lại xuống.

+ Ngân hàng Nhà nước cần có các chính sách chế độ hợp lý đối với các Ngân hàng thương mại. Thực sự trong giai đoạn hiện tại các Ngân hàng thương mại cạnh tranh nhau rất khốc liệt. Để có thể tồn tại và phát triển được các Ngân hàng thương mại phải cố gắng không ngừng trong các chiến lược kinh doanh của mình. Ngân hàng Nhà nước là nơi ban hành các văn bản chế độ, là cơ quan quản lý các Ngân hàng thương mại, cần có các chính sách khen thưởng hoặc nới lỏng các chế độ quản lý đối với các Ngân hàng thương mại, giúp các Ngân hàng thương mại thuận lợi hơn trong hoạt động kinh doanh của mình.

+ Ngân hàng Nhà nước cần tạo điều kiện thuận lợi cho các Ngân hàng thương mại áp dụng khoa học công nghệ Ngân hàng, có chính sách đào tạo nhân viên có năng lực, cử cán bộ nghiệp vụ đi thăm quan các Ngân hàng trong khu vực và trên thế giới...để các Ngân hàng thương mại có thể tham gia vào tất cả các lĩnh vực kinh doanh Ngân hàng mà các nước trên thế giới đang làm. Mặt khác, giúp đỡ Chi nhánh trong công tác tìm kiếm các nguồn vốn

tiềm ẩn bằng cách tăng cường quảng bá về các chính sách của Chi nhánh từng thời điểm. Từ đó tạo sự tin tưởng của người dân đối với Chi nhánh, giúp Chi nhánh hoàn thành nhiệm vụ đầu tư phát triển của mình.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam.

Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam là cơ quan quản lý trực tiếp Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh. Để giúp Chi nhánh thuận lợi hơn trong kế hoạch kinh doanh của mình, em xin có các kiến nghị sau:

+ Đề nghị Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam cần đầu tư thích đáng cho việc nghiên cứu những vấn đề chiến lược kinh doanh lâu dài của toàn hệ thống. Sớm đưa ra các dự báo khoa học hỗ trợ và tạo mọi điều kiện cho Chi nhánh chủ động hơn trong kinh doanh. Trong trường hợp phải xử lý những yêu cầu cấp bách cần có cơ chế thỏa đáng đảm bảo công bằng giữa các chi nhánh (vấn đề lãi suất điều vốn).

+ Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam cần nghiên cứu tận dụng vị thế của Hội sở chính tìm kiếm những dự án lớn, dành quyền ngân hàng đầu mối trong cho vay hợp vốn để tạo điều kiện cho chi nhánh phát triển khách hàng.

+ Sớm có văn bản hướng dẫn, xử lý cho vay đối với các doanh nghiệp đang được cổ phần hoá.

+ Có chế độ thưởng phạt hợp lý đối với bộ phận làm công tác huy động vốn trong các thời kỳ huy động kỳ phiếu, trái phiếu.

KẾT LUẬN

Mỗi nền kinh tế vận hành và phát triển đều dựa trên các yếu tố sản xuất bao gồm: lao động, vốn, đất đai và công nghệ, công tác quản lý; trong đó vốn là yếu tố cực kỳ quan trọng cho sự phát triển kinh tế xã hội. Và một trong những biện pháp tăng cường nguồn vốn trong nước và thu hút nguồn vốn nhân rỗi trong dân cư là hoạt động huy động vốn của các Ngân hàng thương mại.

Sau một thời gian thực tập và nghiên cứu về hoạt động huy động vốn tại chi nhánh ACB Quảng Ninh đã giúp em nhận thức được phần nào vai trò quan trọng của hoạt động huy động vốn đối với ngân hàng và nền kinh tế. Qua phân tích và đánh giá thực trạng cho thấy trong thời gian qua hệ thống mạng lưới huy động vốn của chi nhánh ACB Quảng Ninh ngày càng được củng cố, ổn định và mở rộng, trang thiết bị công nghệ hiện đại, chi nhánh đã từng bước đa dạng hóa các hình thức huy động vốn về thời hạn và mức lãi suất tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng giao dịch với chi nhánh. Do đó đã thu hút được nhiều nguồn vốn nhân rỗi trong dân cư. Sau hơn 6 năm hoạt động thì tổng nguồn vốn của chi nhánh có sự gia tăng đáng kể, tạo ra một quy mô vốn đủ lớn, đủ sức cạnh tranh trên thị trường. Tuy nhiên bên cạnh đó do tình hình kinh tế khó khăn, lãi suất trần huy động giảm, chi nhánh còn một số hạn chế trong công tác huy động vốn dài hạn dẫn đến không đáp ứng đủ nhu cầu cho vay trung và dài hạn.

Vì vậy trong thời gian tới, để tiếp tục đáp ứng nhu cầu vốn của các thành phần kinh tế, chi nhánh cũng cần có sự giúp đỡ của các cơ quan chức năng trong việc tạo lập môi trường kinh tế vĩ mô thuận lợi và bản thân chi nhánh cần có những chính sách đặc biệt mở rộng thêm hoạt động huy động vốn và phát hành trái phiếu để thu hút nguồn vốn tiền gửi dài hạn nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ cung ứng vốn trung và dài hạn cho đầu tư sản xuất kinh doanh phát triển.

Hoàn thành bài khoá luận này em mong muốn góp một phần nhỏ bé của mình vào việc nâng cao chất lượng công tác huy động vốn đối với sự phát triển của Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Quảng Ninh. Tuy nhiên là một sinh viên thực tập chưa có kinh nghiệm thực tế nên bài khoá luận sẽ không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế nhất định. Do đó, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp của thầy cô và cán bộ nhân viên trong chi nhánh ngân hàng để bài khoá luận được hoàn chỉnh hơn và phát huy được hiệu quả thiết thực.

Em xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- *Ngân hàng thương mại* – PGS.TS Nguyễn Văn Tiến (NXB Thống kê-2009)
- *Tiền tệ và hoạt động ngân hàng* – TS Lê Vinh Danh (NXB Tài chính-2008)
- *Giáo trình tài chính-tiền tệ ngân hàng* – PGS.TS Nguyễn Văn Tiến (NXB Thống kê - 2009)
- *Các trang Web:* www.doko.vn
www.Tailieu.vn
www.acb.com.vn
www.luanvan.net