

**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 : Đinh Thị Thu Huyền**  
**Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trần Thị Như Trang**

**HẢI PHÒNG - 2016**

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

-----

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG  
TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ  
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH  
AN LÃO - HẢI PHÒNG**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Đinh Thị Thu Huyền**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trần Thị Như Trang**

**HẢI PHÒNG - 2016**

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

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Đinh Thị Thu Huyền

Mã sinh viên: 1212402017

Lớp: QT1601T

Ngành: Tài Chính Ngân Hàng

Tên đề tài: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động tiền gửi tại  
Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam –  
Chi nhánh An Lão - Hải Phòng

## NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn tiền gửi và hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng thương mại hiện nay.
- Phân tích thực trạng hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh An Lão– Hải Phòng.
- Đề xuất giải pháp hợp lý nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh An Lão– Hải Phòng.

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

- Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh An Lão – Hải Phòng trong 3 năm 2013– 2015.
- Bảng cân đối kế toán của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh An Lão – Hải Phòng.
- Một số tài liệu khác liên quan đến Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh An Lão– Hải Phòng .

### 3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh An Lão– Hải Phòng

## CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

### **Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên: Trần Thị Như Trang

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Trường Đại học Dân Lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động tiền gửi tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh An Lão – Hải Phòng.

### **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 tháng năm 2016

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày tháng năm 2016

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

*Người hướng dẫn*

*Hải Phòng, ngày ..... tháng.....năm 2016*

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGUYỄN Trần Hữu Nghị**

## PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

*Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2016*

**Cán bộ hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

## MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục đích nghiên cứu .....	1
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp .....	2
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....	3
1.1. Khái quát về NHTM trong nền kinh tế thị trường .....	3
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại .....	3
1.1.2. Vai trò của NHTM đối với sự phát triển của nền kinh tế.....	3
1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM.....	5
1.1.4. Nguồn vốn và nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM .....	6
1.2. Nguồn vốn tiền gửi và vai trò của nguồn vốn tiền gửi.....	9
1.2.1. Khái niệm nguồn vốn tiền gửi.....	9
1.2.2. Các loại hình tiền gửi .....	9
1.2.3. Vai trò của nguồn vốn tiền gửi.....	13
1.3. Các nhân tố tác động đến hoạt động huy động nguồn vốn tiền gửi .....	15
1.3.1. Nhân tố chủ quan.....	15
1.3.2. Nhân tố khách quan.....	18
1.4. Các chỉ tiêu đo lường hiệu quả huy động vốn tiền gửi của NHTM .....	19
1.4.1. Khái niệm.....	19
1.4.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn tiền gửi .....	20
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH AN LÃO .....	25
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh An Lão .....	25

2.1.1. Lịch sử hình thành và quá trình phát triển .....	25
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của NHNo&PTNT chi nhánh An Lão .....	26
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của NHNo&PTNT chi nhánh An Lão – Hải Phòng .....	26
2.1.4. Điều kiện tự nhiên và kinh tế - xã hội tại địa bàn hoạt động của NHNo&PTNT chi nhánh An Lão .....	30
2.2. Thực trạng công tác huy động vốn tiền gửi tại NHNo&PTNT chi nhánh An Lão – Hải Phòng.....	46
2.2.1. Các văn bản pháp lý quy định hoạt động huy động tiền gửi.....	46
2.2.2. Lãi suất huy động và các sản phẩm tiền gửi của Agribank An Lão .....	47
2.2.4. Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi .....	49
2.3. Đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn tiền gửi tại NHNo&PTNT chi nhánh An Lão .....	63
2.3.1. Những kết quả đạt được.....	63
2.3.2. Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân.....	64
<b>CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH AN LÃO.....</b>	<b>68</b>
3.1. Định hướng đối với hoạt động huy động tiền gửi tại Agribank An Lão .....	68
3.1.1. Định hướng chung.....	68
3.1.2. Định hướng đối với hoạt động huy động tiền gửi.....	70
3.2. Giải pháp tăng cường hoạt động huy động tiền gửi tại Agribank An Lão.....	71
3.2.1. Đa dạng hóa các hình thức huy động tiền gửi.....	71
3.2.2. chính sách lãi suất linh hoạt .....	72
3.2.3. Phát triển hệ thống dịch vụ.....	74
3.2.4. Tăng cường hoạt động truyền thông Marketing ngân hàng.....	76
3.2.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	77
3.3. Kiến nghị .....	79
3.3.1. Đối với Hội Sở chính .....	79
3.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước .....	80
3.3.3. Đối với Cơ quan liên quan .....	81



## DANH MỤC KÝ HIỆU, CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Diễn giải
1	Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
2	KKH	Không kỳ hạn
3	NH	Ngân hàng
4	NHTM	Ngân hàng thương mại
5	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
6	NHTW	Ngân hàng Trung ương
7	NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
8	TCKT	Tổ chức kinh tế
9	TG	Tiền gửi
10	TCTD	Tổ chức tín dụng
11	TGTK	Tiền gửi tiết kiệm
12	VTG	Vốn tiền gửi
13	VHĐ	Vốn huy động
14	VCSH	Vốn chủ sở hữu
15	USD	Đồng đô la Mỹ
16	L/C	Thư tín dụng
17	WTO	Tổ chức thương mại thế giới

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1	Bảng cân đối kế toán của agribank an lão 2013-2015.....	33
Bảng 2.2	Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2013-2015.....	35
Bảng 2.3	Tổng vốn huy động giai đoạn 2013-2015.....	38
Bảng 2.4	Hoạt động cho vay theo loại tiền giai đoạn 2013-2015.....	40
Bảng 2.5.	Hoạt động cho vay phân theo kì hạn giai đoạn 2013-2015 .....	41
Bảng 2.6.	Hoạt động cho vay phân theo thành phần kinh tế .....	42
Bảng 2.7.	Tình hình kinh doanh ngoại tệ của chi nhánh giai đoạn 2013-2015 ..	44
Bảng 2.8.	Tình hình chi trả kiều hối của chi nhánh giai đoạn 2013-2015.....	45
Bảng 2.9.	Lãi suất huy động của agribank an lão .....	47
Bảng 2.10	Quy mô huy động vốn tiền gửi giai đoạn 2013-2015.....	48
Biểu đồ 2.1.	Tăng trưởng tiền gửi khách hàng giai đoạn 2013-2015 .....	48
Bảng 2.11.	Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo đối tượng.....	50
Biểu đồ 2.2:	Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo đối tượng .....	50
Bảng 2.12.	Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo loại tiền.....	53
Biểu đồ 2.3:	Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo loại tiền.....	53
Bảng 2.13.	Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn .....	55
Biểu đồ 2.4:	Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn.....	56
Bảng 2.14.	Bảng chi phí trả lãi tiền gửi giai đoạn 2013-2015.....	60
Bảng 2.15	Chỉ tiêu chi phí huy động vốn trên tổng chi .....	61
	Phí giai đoạn 2013-2015 .....	61
Biểu đồ 2.5.	Mối tương quan giữa chi lãi tiền gửi và tổng chi phí .....	62

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Cùng với bước chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường, tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế đã được thúc đẩy mạnh mẽ. Cạnh tranh là điều không thể tránh khỏi. Hiện nay, nước ta có quá nhiều ngân hàng thương mại (NHTM) trong khi đó, quy mô của nền kinh tế nước ta còn khá khiêm tốn. Thị trường ngân hàng Việt Nam vốn đã “chật hẹp” nay lại càng chật hẹp hơn, buộc các ngân hàng thương mại trong nước phải cạnh tranh với nhau để giành, giữ thị trường. Dưới sức ép của quy luật cạnh tranh, các ngân hàng khi tham gia thị trường buộc phải tìm nhiều các biện pháp nâng cao năng lực kinh doanh để tồn tại và phát triển trên thị trường. Để làm được điều đó, ngân hàng cần phải có nguồn vốn dồi dào. Mặt khác nguồn vốn tự có lại chiếm một tỷ trọng rất nhỏ trong tổng nguồn vốn của ngân hàng. Vì vậy, vấn đề đặt ra là các ngân hàng thương mại cần có những giải pháp để tăng cường huy động vốn đặc biệt là nguồn tiền gửi nhằm đáp ứng nhu cầu kinh tế nói chung và nhằm đảm bảo hoạt động của ngân hàng nói riêng.

Trong những năm qua cùng với những hoạt động tài chính ngân hàng, Agribank An Lão luôn tự đổi mới và hoàn thiện, khắc phục những hạn chế và khó khăn còn tồn tại góp phần không nhỏ trong việc nâng cao hoạt động của chi nhánh và hoạt động của hệ thống Agribank.

Là một trong những Chi nhánh cung ứng tín dụng đứng đầu trong toàn huyện, với hoạt động tín dụng luôn chiếm hơn 90% tổng thu, Chi nhánh đã xác định: “chất lượng tín dụng quyết định sự sống còn của đơn vị và tăng trưởng tín dụng phải trên cơ sở tăng trưởng nguồn vốn đặc biệt là tiền gửi”. Hiện nay, công tác huy động tiền gửi tại đơn vị vẫn còn nhiều bất cập, cơ cấu tiền gửi huy động được không ổn định.

Xuất phát từ thực tế trên, kết hợp với quá trình thực tập Agribank An Lão nên em đã chọn đề tài “**Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động tiền gửi tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - chi nhánh An Lão**” làm đề tài cho chuyên đề tốt nghiệp của mình.

### 2. Mục đích nghiên cứu

- Nghiên cứu những vấn đề cơ bản về hoạt động huy động tiền gửi của ngân hàng thương mại.

- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động huy động tiền gửi tại Agribank An Lão

- Đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm tăng cường huy động tiền gửi tại Agribank An Lão

### **3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: hoạt động huy động tiền gửi của ngân hàng thương mại.

- Phạm vi nghiên cứu: hoạt động huy động tiền gửi của Agribank An Lão

- Thời gian nghiên cứu: từ năm 2013-2015

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn sử dụng phương pháp mô tả- giải thích, đối chiếu – so sánh, phân tích – tổng hợp. Ngoài ra, luận văn còn thu thập thêm thông tin và số liệu liên quan đến vấn đề nghiên cứu từ các sách giáo trình tham khảo, tạp chí, báo điện tử, các quy định liên quan đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

### **5. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp**

Gồm 3 phần chính :

- Chương I: Cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng thương mại
- Chương II: Thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi tại Ngân Hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh An Lão – Hải Phòng
- Chương III: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền tại Ngân Hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh An Lão - Hải Phòng

# CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## 1.1. Khái quát về NHTM trong nền kinh tế thị trường

### 1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Theo điều 20 khoản 2 và 7 trong luật các tổ chức tín dụng (12/12/1997) của Việt Nam quy định: “ Ngân hàng thương mại là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động kinh doanh khác có liên quan. 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”.

NHTM là một doanh nghiệp đặc biệt hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ. Nhiệm vụ thường xuyên và chủ yếu là thu hút vốn thông qua những khoản tiền gửi phát séc, tiền gửi tiết kiệm và những khoản tiền gửi khác từ các chủ thể trong nền kinh tế. Sau đó, ngân hàng sử dụng nguồn vốn này để cấp tín dụng và thực hiện các hoạt động đầu tư tài chính trên thị trường, đồng thời trong quá trình kinh doanh NHTM còn thực hiện cung ứng các dịch vụ trung gian thanh toán. Do vậy, NHTM đóng một vai trò quan trọng trong việc khơi thông các nguồn vốn tiết kiệm đáp ứng các nhu cầu đầu tư sinh lợi. Góp phần đảm bảo cho nền kinh tế vận động nhịp nhàng hiệu quả.

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

Ngân hàng thương mại là một loại hình doanh nghiệp đặc biệt trong nền kinh tế, nó không chỉ tạo ra lợi nhuận cho xã hội mà còn thúc đẩy kinh tế của mỗi quốc gia phát triển. Vai trò của NHTM thì có nhiều giữ vị trí đặc biệt quan trọng nhưng tựu chung lại có những vai trò chính sau:

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

NHTM là chủ thể chính đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh. NHTM đứng ra huy động các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi ở mọi tổ chức, cá nhân, mọi thành phần kinh tế như: Vốn tạm thời được giải phóng ra từ quá trình sản xuất, vốn từ nguồn tiết kiệm của các cá nhân trong xã hội. Bằng vốn huy động được trong nền kinh tế, thông qua hoạt động tín dụng, NHTM cung cấp vốn cho mọi hoạt động kinh tế và đáp ứng các nhu cầu vốn một cách kịp thời cho quá trình tái sản xuất. Nhờ các hoạt động của hệ thống NHTM đặc biệt là hoạt động tín dụng, các doanh nghiệp có điều kiện mở rộng sản xuất, cải tiến máy móc công nghệ, tăng năng suất lao động, nâng cao hiệu quả kinh tế.

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

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường, hoạt động của các doanh nghiệp chịu tác động mạnh mẽ của các quy luật kinh tế khách quan như: Quy luật giá trị, quy luật cung cầu, quy luật cạnh tranh... Và sản xuất phải trên cơ sở đáp ứng nhu cầu thị trường, thoả mãn nhu cầu thị trường trên mọi phương diện. Để có thể đáp ứng tốt nhất yêu cầu của thị trường, doanh nghiệp không những phải nâng cao chất lượng lao động, củng cố và hoàn thiện cơ chế quản lý kinh tế, chế độ hạch toán kế toán... Mà còn phải không ngừng cải tiến máy móc thiết bị, dây truyền công nghệ, tìm tòi sử dụng nguyên vật liệu mới, mở rộng quy mô sản xuất một cách hợp lý... Những hoạt động này đòi hỏi một khối lượng vốn đầu tư, nhiều khi vượt qua khả năng vốn tự có của doanh nghiệp. Do đó, để giải quyết khó khăn này doanh nghiệp có thể tìm đến ngân hàng xin vay vốn nhằm thoả mãn nhu cầu về nguồn vốn đầu tư của mình. Thông qua hoạt động tín dụng, NHTM chính là chiếc cầu nối giữa doanh nghiệp với thị trường.

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

Trong sự vận hành của nền kinh tế thị trường, NHTM hoạt động một cách có hiệu quả thông qua các nghiệp vụ kinh doanh của mình góp phần vào việc 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, ổn định lãi suất, ổn định thị trường tài chính, thị trường ngoại hối, ổn định và tăng trưởng kinh tế. Thông qua việc cung ứng tín dụng cho các ngành trong nền kinh tế, NHTM thực hiện việc dẫn dắt các luồng tiền, tập hợp và phân chia vốn của thị trường, điều khiển chúng một cách có hiệu quả và thực thi vai trò điều tiết gián tiếp vĩ mô: “Nhà nước điều tiết ngân hàng, ngân hàng dẫn dắt thị trường”.

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

Trong nền kinh tế thị trường khi mà các mối quan hệ hàng hoá tiền tệ ngày càng được mở rộng thì nhu cầu giao lưu kinh tế – xã hội giữa các nước trên thế giới ngày càng trở nên cần thiết và cấp bách. Vì vậy, nền tài chính của mỗi nước cũng phải hoà nhập với nền tài chính quốc tế và NHTM cùng các hoạt động kinh doanh của mình đã đóng góp một vai trò vô cùng quan trọng trong sự hoà nhập này. Với các nghiệp vụ kinh doanh như nhận tiền gửi, cho vay, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ ngoại hối và các nghiệp vụ khác, Ngân hàng thương mại đã tạo điều kiện thúc đẩy ngoại thương không ngừng được mở rộng. Thông qua các hoạt động thanh toán, kinh doanh ngoại hối, quan hệ tín

dụng với các NHTM nước ngoài, hệ thống NHTM đã thực hiện vai trò điều tiết nền tài chính trong nước phù hợp với sự vận động của nền tài chính quốc tế.

### **1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM**

Các nghiệp vụ chủ yếu của NHTM bao gồm:

#### ***1.1.3.1. Nghiệp vụ tài sản nợ***

Ngân hàng thương mại được huy động vốn dưới các hình thức sau: Nhận tiền gửi của tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác. Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và giấy tờ có giá khác để huy động vốn của tổ chức, cá nhân trong nước và ngoài nước. Vay vốn của các tổ chức tín dụng khác hoạt động tại Việt Nam và của tổ chức tín dụng nước ngoài. Vay vốn ngắn hạn của NHNN...

#### ***1.1.3.2. Nghiệp vụ tín dụng***

Ngân hàng thương mại cấp tín dụng cho tổ chức, cá nhân dưới các hình thức sau:

Cho vay trực tiếp (Loans): bao gồm cho vay ngắn, trung, dài hạn hoặc cho vay có bảo đảm, cho vay bằng tín chấp hoặc cho vay có tính chất sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng.

Chiết khấu chứng từ có giá (Discount): người vay tạm thời chuyển nhượng quyền sở hữu chứng từ có giá chưa đáo hạn cho NH để lấy một số tiền nhỏ hơn mệnh giá.

Bao thanh toán: là dịch vụ do công ty con của Ngân hàng thực hiện trong đó ngân hàng sẽ đứng ra mua nợ trên cơ sở hóa đơn, chứng từ của người bán hàng, nhờ đó người bán có được tiền ngay để đáp ứng nhu cầu, khi đến hạn người mua phải thanh toán toàn bộ.

Cho thuê tài chính (Financial Leasing): là loại hình tài trợ dưới hình thức cho thuê máy móc, thiết bị theo yêu cầu của người đi thuê và được thực hiện qua công ty con của Ngân hàng thương mại (công ty cho thuê tài chính).

Bảo lãnh ngân hàng (Bank Guarantee): là hình thức tín dụng bằng chữ ký, nhờ chứng thư bảo lãnh của ngân hàng mà người được bảo lãnh có thể ký kết và thực hiện các hợp đồng kinh tế một cách thuận lợi.

#### ***1.1.3.3. Nghiệp vụ cung ứng các dịch vụ ngân hàng***

Cung cấp các phương tiện thanh toán.

Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng. Thực hiện dịch vụ thu hộ và chi hộ.

Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của NHNN. Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế khi được NHNN cho phép. Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng.

Tổ chức hệ thống thanh toán nội bộ và tham gia hệ thống thanh toán liên Ngân Hàng

Tham gia hệ thống thanh toán quốc tế khi được NHNN cho phép

#### **1.1.3.4. Các hoạt động khác**

- Góp vốn và mua cổ phần:

- Góp vốn, mua cổ phần các doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác
- Góp vốn, mua cổ phần và liên doanh với ngân hàng nước ngoài

- Tham gia thị trường tiền tệ: thông qua việc mua bán các công cụ của thị trường tiền tệ

- Kinh doanh ngoại hối: có thể trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty trực thuộc.

- Ủy thác và nhận ủy thác: trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng kể cả việc quản lý tài sản, vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước.

- Cung ứng dịch vụ bảo hiểm: có thể thành lập hoặc công ty liên doanh để kinh doanh bảo hiểm.

- Tư vấn tài chính: cung ứng qua hình thức tư vấn trực tiếp hoặc thành lập công ty tư vấn trực thuộc.

- Bảo quản vật quý giá: bảo quản vật quý, giấy tờ có giá, cho thuê tủ két, cầm cố và các dịch vụ khác.

#### **1.1.4. Nguồn vốn và nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM**

##### **1.1.4.1. Nguồn vốn của Ngân hàng thương mại**

Theo giáo trình “*Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*” do PGS.TS Nguyễn Đăng Dòn biên soạn nguồn vốn của NHTM được định nghĩa như sau: “*Nguồn vốn của ngân hàng thương mại là những giá trị tiền tệ do bản thân ngân hàng thương mại tạo lập hoặc huy động được dùng để cho vay, đầu tư hoặc thực hiện các dịch vụ kinh doanh khác*”.



Khái niệm đó đã nói đầy đủ những thành phần tạo nên vốn của NHTM. Nó bao gồm nguồn vốn chủ sở hữu và nguồn vốn đi vay, trong đó nguồn vốn đi vay là chủ yếu và quan trọng bởi nguồn này tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng. Xét về bản chất nguồn vốn của NHTM chính là những khoản tiền nhàn rỗi trong dân cư và các tổ chức kinh tế được ngân hàng tập trung lại tiến hành các hoạt động kinh doanh: cho vay, bảo lãnh, cho thuê... qua đó làm tăng nhanh chu trình luân chuyển vốn.

- **Cơ cấu vốn của Ngân hàng thương mại**

Vốn của ngân hàng thương mại bao gồm:

- Vốn chủ sở hữu
- Vốn huy động
- Vốn đi vay
- Vốn khác

Mỗi loại vốn đều có tính chất và vai trò riêng trong tổng nguồn vốn hoạt động và đều có tác động nhất định đến hoạt động kinh doanh của NHTM.

#### **1.1.4.2. Nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM**

- **Khái niệm huy động vốn**

Các nhà kinh tế học đưa ra định nghĩa về hoạt động huy động vốn của NHTM rằng: *“Huy động vốn là hoạt động của ngân hàng nhằm huy động được các giá trị tiền tệ từ các tổ chức kinh tế và cá nhân trong xã hội thông qua quá trình thực hiện các nghiệp vụ tín dụng, thanh toán, các nghiệp vụ kinh doanh khác và được dùng làm vốn để kinh doanh”*

Bản chất của vốn huy động là tài sản thuộc các chủ sở hữu khác nhau. Ngân hàng chỉ có quyền sử dụng mà không có quyền sở hữu và có trách nhiệm hoàn trả đúng hạn cả gốc và lãi khi đến kỳ hạn (*tiền gửi có kỳ hạn*) hoặc khi họ có nhu cầu rút vốn (*tiền gửi không kỳ hạn*). Vốn huy động đóng vai trò rất quan trọng đối với mọi hoạt động kinh doanh của NHTM.

Vốn huy động luôn biến động, nên ngân hàng không được phép sử dụng hết số vốn đó vào kinh doanh mà phải dự trữ với một tỷ lệ hợp lý để đảm bảo khả năng thanh toán. Có nhiều hình thức khác nhau mà NHTM sử dụng để huy động vốn như: Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm.

Bên cạnh các hình thức huy động trên, NHTM còn sử dụng một số hình thức khác để thu hút các khoản tiền tiết kiệm của các chủ thể trong nền kinh tế như: Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu.

• ***Tính tất yếu của việc huy động vốn***

Vốn là nguồn lực quan trọng để kinh doanh, các NHTM bằng nhiều biện pháp đa dạng hoá các hình thức huy động vốn phong phú, hấp dẫn, lãi suất linh hoạt, đổi mới phong cách giao dịch, ứng dụng công nghệ thông tin vào các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác và an toàn. Điều này tất yếu dẫn đến sự tăng trưởng nhanh chóng của nguồn vốn huy động. Trên cơ sở nguồn vốn huy động dồi dào, ngân hàng có điều kiện quản lý, điều hành cân đối vốn một cách chặt chẽ, linh hoạt, sử dụng hiệu quả các nguồn vốn để mở rộng hoạt động kinh doanh, không chỉ dừng lại ở các hoạt động kinh doanh truyền thống mà còn cung cấp các sản phẩm kinh doanh hiện đại, đẩy mạnh cải tiến thanh toán không dùng tiền mặt, phát triển, mở rộng quan hệ đại lý với các ngân hàng nước ngoài, từ đó mở rộng phạm vi hoạt động, nâng cao khả năng cạnh tranh, vị thế, uy tín của ngân hàng ở thị trường trong và ngoài nước. Hoạt động huy động vốn hiệu quả giúp ngân hàng đảm bảo khả năng thanh toán, chi trả cho khách hàng và đảm bảo hoạt động kinh doanh không bị ngừng trệ. Khi một ngân hàng do thiếu vốn mà từ chối một khoản cho vay đúng mục đích, có khả năng trả nợ của khách hàng là điều không tốt, ngân hàng sẽ mất cơ hội đầu tư, giảm uy tín, khách hàng có thể nghi ngờ về hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Hoạt động huy động vốn tiền gửi của NHTM góp phần thực thi chính sách tiền tệ, kiềm chế lạm phát. Thông qua các nghiệp vụ nhận tiền gửi ngân hàng huy động được một lượng vốn khá lớn trong nền kinh tế, giảm dần lượng tiền mặt trong lưu thông, góp phần giảm áp lực tăng giá cả hàng hóa, ổn định giá trị đồng tiền. Đồng thời, nguồn vốn tiền gửi là cơ sở cho các khoản vay để thực hiện các dự án khả thi, mang lại hiệu quả kinh tế xã hội cao, phát triển các ngành nghề mới, tạo ra công ăn việc làm, nâng cao thu nhập, đời sống của người dân... Với tầm quan trọng như vậy, các NHTM cần phải hết sức chú trọng tới việc nâng cao chất lượng và đa dạng hoá các hình thức huy động vốn.

## 1.2. Nguồn vốn tiền gửi và vai trò của nguồn vốn tiền gửi

### 1.2.1. Khái niệm nguồn vốn tiền gửi

Theo luật các TCTD nước ta quy định: Tiền gửi là tiền mà các doanh nghiệp và cá nhân gửi vào ngân hàng thương mại nhằm mục đích phục vụ các hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, tiết kiệm và một số mục đích khác. Là giá trị tiền tệ mà NHTM nhận được từ khách hàng là cá nhân hoặc tổ chức kinh tế. Đặc điểm cơ bản của nguồn vốn này không thuộc sở hữu của ngân hàng thương mại. Tiền gửi chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn và là cơ sở tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng. Để gia tăng VTG trong môi trường cạnh tranh và để có được nguồn tiền có chất lượng ngày càng cao, các ngân hàng đã đưa ra và thực hiện nhiều hình thức huy động khác nhau. Tiền gửi đa dạng về loại hình, kỳ hạn và phân tán khắp nơi. Vốn huy động tiền gửi hình thành từ hai nguồn chính là: Tiền gửi của các cá nhân và tiền gửi từ các tổ chức kinh tế.

### 1.2.2. Các loại hình tiền gửi

Theo Luật các TCTD tại Việt Nam đã nêu rõ: “Ngân hàng được nhận tiền gửi của các tổ chức kinh tế, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi khác”.

Phân loại tiền gửi:

- Theo mục đích: Tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm (hay tiền gửi giao dịch và phi giao dịch)
- Theo thời hạn: Tiền gửi không kỳ hạn, kỳ hạn ngắn, kỳ hạn trung, kỳ hạn dài
- Theo đối tượng gửi: Tiền gửi cá nhân, doanh nghiệp, NH khác, tổ chức xã hội chính trị....

Trên thực tế: các ngân hàng thường sử dụng kết hợp các loại tiền gửi

#### 1.2.2.1. Tiền gửi không kỳ hạn (*Demand deposit*)

Tiền gửi không kỳ hạn (*KKH*) là loại tiền gửi có thể rút ra bất cứ lúc nào (nên còn được gọi là “Tiền gửi có thể rút ra theo yêu cầu – *Demand deposit*”), khách hàng có thể yêu cầu ngân hàng trích tiền từ tài khoản của mình để chi trả cho người được hưởng về tiền hàng hoá, cung ứng lao động dịch vụ... Đối với khoản tiền gửi này mục đích chính của người gửi tiền là nhằm đảm bảo an toàn về tài sản và thực hiện các khoản thanh toán qua ngân hàng, do vậy nó thường được gọi là tiền gửi thanh toán. Ở nhiều

nước phần lớn các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản tiền gửi thanh toán được thực hiện bằng Séc và do vậy người ta cũng có thể gọi đây là khoản tiền gửi có thể phát hành Séc (*Checking Account*). Đối với ngân hàng thì khoản tiền gửi KKH này ngân hàng chỉ phải chi trả lãi thấp, đồng thời cũng thu phí thanh toán khách hàng thực hiện thanh toán qua ngân hàng. Loại tiền gửi KKH được huy động dưới hình thức sau:

- Huy động vốn qua tài khoản tiền gửi phi giao dịch: nguồn vốn trên các tài khoản tiền gửi phi giao dịch của khách hàng là những khoản tiền tạm thời nhàn rỗi. Tài khoản phi giao dịch có đặc điểm chung là người sử dụng chúng được hưởng lãi nhưng không có quyền phát hành Séc cho nhu cầu thanh toán.
- Huy động qua tài khoản giao dịch của khách hàng: đây là khoản tiền gửi mà người mở tài khoản có quyền sử dụng những công cụ thanh toán của Ngân hàng để phục vụ cho hoạt động của mình như: Ủy nhiệm chi, Ủy nhiệm thu, Séc các loại, thư chuyển tiền... người ta gọi đây là tài khoản có thể phát hành séc .

Các ngân hàng thậm chí còn yêu cầu duy trì một số dư tối thiểu trên tài khoản. Trường hợp trong thời gian dài trên tài khoản không có tiền hoặc có số dư thấp hơn mức tối thiểu quy định thì chủ tài khoản còn phải trả phí duy trì tài khoản cho ngân hàng. Phải trả phí dịch vụ thanh toán hay không là tùy vào quy định của Ngân hàng đối với từng loại hình dịch vụ thanh toán.

Với loại tiền gửi này, người gửi không nhằm mục đích hưởng lãi mà chủ yếu là nhằm đảm bảo an toàn cho khoản tiền và thực hiện các hoạt động thanh toán qua ngân hàng. Chính vì vậy mà loại tiền gửi này còn được gọi là tiền gửi thanh toán. Đây là một nguồn vốn biến động thường xuyên.

#### **1.2.2.2. Tiền gửi có kỳ hạn (*Time deposit*)**

Các khoản tiền gửi có kỳ hạn được đặc trưng bằng chứng chỉ tiền gửi ghi rõ thời gian đáo hạn và số lượng. Khách hàng chỉ được rút ra sau một thời gian nhất định theo kỳ hạn đã được thoả thuận khi gửi tiền. Tuy nhiên, ngân hàng có thể giải quyết cho khách hàng rút trước hạn khi có yêu cầu, nhưng phải bị phạt tiền bằng việc chuyển từ mức lãi suất tiền gửi có kỳ hạn sang áp dụng mức lãi suất không kỳ hạn thấp hơn. Đối với các loại tiền gửi có kỳ hạn mục đích của người gửi tiền là lợi tức, không quan tâm đến việc tận dụng những tiện ích thanh toán do ngân hàng cung cấp. Vì vậy, để tăng tỷ lệ vốn

huy động có kỳ hạn ngân hàng có thể sử dụng công cụ lãi suất và các chính sách khuyến khích lợi ích vật chất khác như xổ số hoặc bốc thăm trúng thưởng... để tạo ra sự quan tâm thu hút khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng cá nhân. Mức lãi suất cụ thể phụ thuộc vào thời gian gửi tiền và sự thoả thuận giữa hai bên về những điều kiện đảm bảo an toàn trong quan hệ tín dụng, đồng thời được xác định theo nguyên tắc thời gian càng dài lãi suất càng cao. Hiện nay, nhằm đáp ứng nhu cầu gửi tiền của khách hàng các NHTM có các loại kỳ hạn 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng, 24 tháng, 36 tháng, 48 tháng và 60 tháng. Với mỗi kỳ hạn khác nhau, ngân hàng áp dụng các lãi suất khác nhau. Theo đúng nguyên tắc khách hàng chỉ có thể rút tiền gửi loại này theo đúng quy định, tuy nhiên để nâng cao uy tín và chất lượng phục vụ, lôi kéo khách hàng, ngân hàng cho phép khách hàng rút trước thời hạn nhưng với điều kiện hưởng lãi suất thấp hơn.

### ***1.2.2.3. Tiền gửi tiết kiệm***

Là loại tiền gửi để dành của các tầng lớp dân cư, được gửi vào ngân hàng để được hưởng lãi, hình thức phổ biến của loại tiền gửi này là tiết kiệm có sổ. Về mặt kỹ thuật, dạng tiền gửi này người gửi tiền được ngân hàng cấp cho một sổ dùng để gửi tiền vào và rút tiền ra, đồng thời nó còn xác nhận số tiền đã gửi. Ngân hàng không cung cấp các dịch vụ trung gian thanh toán cho khách hàng gửi tiền tiết kiệm.

- ***Đối với khách hàng:*** Chủ của các khoản TGTK thông thường là các cá nhân và hộ gia đình. Họ gửi vào ngân hàng những khoản thu nhập chưa cần thiết sử dụng đến ở thời điểm hiện tại vì nhu cầu tiết kiệm và có thể chi dùng trong tương lai. Điều họ quan tâm trước hết là lợi tức họ được hưởng, dưới dạng tiền lãi ngân hàng trả hoặc có thể bao gồm cả chênh lệch giá nếu như những khoản này được thiết kế dưới dạng các hợp đồng đủ tiêu chuẩn trao đổi rộng rãi trên thị trường.
- ***Đối với ngân hàng:*** TGTK là nguồn vốn khá ổn định, nó cho phép các NHTM chủ động trong việc đầu tư vào hoạt động sinh lời. Tuy nhiên, do đa phần những món tiết kiệm thường nhỏ, phân tán và lãi suất các ngân hàng phải trả cho chúng cao nên chi phí thu hút nguồn vốn này thường lớn hơn so với tiền gửi thanh toán. Một phần do tâm lý của người phương Đông nói chung và người Việt Nam nói riêng là luôn phải có một lượng tiền nhất định sẵn có trong nhà phòng khi có việc cần

dùng đến. Nắm bắt được tâm lý người dân như vậy, các NHTM cũng đa dạng hoá các sản phẩm huy động về kỳ hạn, phương thức huy động, về cách thức tính lãi... Các mức lãi suất tương ứng với từng kỳ hạn gửi được các NHTM công bố cụ thể. Để khai thác triệt để thị trường đầy tiềm năng này, việc phân chia các khoản TGTK của dân cư có thể theo nhiều tiêu thức khác nhau nhưng thông thường người ta thường chia các khoản TGTK của dân cư ở Việt Nam, bao gồm 3 loại sau:

- + Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: Là loại mà khách hàng có thể gửi nhiều lần và rút một phần hay toàn bộ theo yêu cầu do vậy loại tiền này thường có lãi suất thấp. Tuy nhiên, khác với tiền gửi thanh toán, người gửi không được sử dụng các công cụ thanh toán để chi trả cho người khác.
  - + Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn: Là loại tiền gửi được rút ra sau một thời gian nhất định. Tuy nhiên, nếu khách hàng có nhu cầu rút trước hạn cũng có thể được đáp ứng nhưng phải chịu lãi suất thấp.
  - + Tiền gửi tiết kiệm có mục đích: Thông thường, đây là hình thức tiết kiệm trung và dài hạn, người tham gia ngoài việc được ngân hàng trả lãi còn được ngân hàng cấp tín dụng nhằm mục đích bổ sung thêm vốn để mua sắm các phương tiện phục vụ nhu cầu tiêu dùng.

Trong đó : Tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm được gọi chung là tiền gửi phi giao dịch. Chúng có đặc tính chung là được hưởng lãi và chủ các tài khoản này không được phát hành Séc. Với loại hình này, khách hàng gửi tiền sẽ nhận được một mức lãi suất cao hơn nhiều so với tiền gửi không kỳ hạn.

#### **1.2.2.4 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 tối thiểu trong tài khoản.

#### **1.2.2.5. Tiền gửi khác**

Ngoài ra, ngân hàng còn có các khoản tiền gửi khác như: tiền gửi ký quỹ, tiền gửi vốn chuyên dùng, tiền gửi của Kho bạc Nhà nước, tiền gửi của các Tổ chức đoàn thể xã hội... Nhằm mục đích nhờ thanh toán hộ và một số mục đích khác,

các Tổ chức tín dụng có thể gửi tiền tại ngân hàng. Tuy nhiên, quy mô nguồn tiền gửi này thường không lớn và ít được tiến hành phổ biến.

*Tóm lại:* Trên thực tế, nhu cầu sử dụng vốn của các NHTM rất lớn, nguồn tiền gửi các ngân hàng huy động được không phải lúc nào cũng đủ đáp ứng. Đôi khi, để tài trợ cho hoạt động kinh doanh của mình các NHTM còn huy động vốn bằng cách đi vay. Vốn tiền gửi là nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn của NHTM là nguồn vốn chủ yếu để ngân hàng kinh doanh, nó phản ánh bản chất của ngân hàng “*đi vay để cho vay*”.

### 1.2.3. Vai trò của nguồn vốn tiền gửi

- **Đối với nền kinh tế**

Chức năng huy động vốn chủ yếu là VTG của ngân hàng có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế vì nó đáp ứng nhu cầu vốn để đảm bảo cho quá trình tái sản xuất được thực hiện liên tục và mở rộng quy mô sản xuất. Nhờ đó, ngân hàng đã biến vốn nhàn rỗi thành vốn hoạt động, kích thích quá trình luân chuyển vốn, thúc đẩy sản xuất kinh doanh, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

- **Đối với Ngân hàng**

Nguồn vốn tiền gửi là nguồn vốn chủ yếu để thực hiện các nghiệp vụ sinh lời của Ngân hàng như cho vay, đầu tư, cung cấp các dịch vụ thanh toán... Với mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, đa dạng các sản phẩm dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh và lợi nhuận thì ngân hàng cần phải có một lượng vốn lớn. Để có được nguồn VTG lớn, không còn cách nào khác là ngân hàng cần phải tăng cường khả năng huy động vốn từ các nguồn khác nhau. Trong đó vốn huy động tiền gửi phải có sự tăng trưởng ổn định để thỏa mãn các nhu cầu cho vay, thanh toán cũng như các hoạt động kinh doanh khác ngày càng tăng của ngân hàng. Vốn có vai trò quan trọng sau đây:

- Vốn là cơ sở để ngân hàng tổ chức mọi hoạt động kinh doanh.
- Vốn quyết định quy mô hoạt động tín dụng và các hoạt động khác của ngân hàng.
- Vốn quyết định năng lực thanh toán và đảm bảo uy tín của ngân hàng.
- Vốn quyết định năng lực cạnh tranh của ngân hàng

Quy mô nguồn vốn tiền gửi thể hiện năng lực tài chính và uy tín của ngân hàng. Nguồn vốn huy động càng lớn càng thể hiện năng lực tài chính mạnh mẽ và sự tin tưởng của khách hàng vào ngân hàng, góp phần củng cố vững chắc vị thế

của ngân hàng trên thị trường. Chính vì vậy, ngân hàng cần phải có chính sách phù hợp trong mục tiêu huy động vốn tiền gửi, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, thể hiện đúng với phương châm “đi vay để cho vay”.

- **Đối với người gửi tiền**

Khách hàng của ngân hàng là một mạng lưới rộng khắp bao gồm những cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, có thể là người cho ngân hàng vay (*người gửi tiền*), người đi vay, người sử dụng các dịch vụ khác của ngân hàng... Khách hàng muốn ngân hàng đáp ứng được đầy đủ các nhu cầu của mình thì ngân hàng cần phải có nguồn lực lớn mạnh mà nguồn lực lớn nhất, tạo ra uy tín của ngân hàng đó là nguồn vốn. Tùy theo nhu cầu tài chính khác nhau mà mục đích gửi tiền của các khách hàng cũng khác nhau:

+ **Đối với các cá nhân**: Trước tiên, họ nghĩ đến việc bảo quản số tiền tạm thời nhàn rỗi của họ như thế nào cho an toàn. Với mục đích như vậy họ mang tiền đến ngân hàng để gửi. Sau đó, những người này tính đến việc tìm kiếm lợi nhuận từ số tiền nhàn rỗi chưa sử dụng đến và sử dụng những tiện ích do ngân hàng cung ứng. Thời hạn gửi dài hay ngắn, số lượng nhiều hay ít là tùy thuộc khoản vốn của họ nhàn rỗi được bao lâu, lãi suất của các loại tiền gửi so với các hình thức đầu tư khác và những dịch vụ mà ngân hàng cung ứng có tiện lợi hay không.

+ **Đối với các TCKT**: khi tiến hành hoạt động kinh doanh, hầu như tiền của họ để tại ngân hàng là chủ yếu, họ gửi tiền vào ngân hàng không phải với mục đích tìm kiếm thu nhập mà chủ yếu là để sử dụng các dịch vụ tiện ích của ngân hàng, nhờ ngân hàng tiến hành thanh toán hộ các khoản phải trả và thu hộ các khoản phải thu của khách hàng hoặc nhập vào tài khoản theo lệnh của họ. Như vậy, tăng cường huy động VTG sẽ:

- Hình thành nên một kênh tiết kiệm và đầu tư nhằm làm cho tiền của họ sinh lời, tạo cơ hội cho họ có thể gia tăng tiêu dùng trong tương lai.
- Cung cấp cho khách hàng một địa chỉ an toàn để họ cất giữ và tích lũy vốn tạm thời nhàn rỗi.
- Gián tiếp giúp cho khách hàng có cơ hội tiếp cận với các dịch vụ khác của NH, đặc biệt là dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt và các dịch vụ tín dụng khi khách hàng cần vốn cho sản xuất kinh doanh hay cần tiền cho tiêu dùng.



Khi gửi tiền vào ngân hàng, ngoài tính chất an toàn, khách hàng còn được hưởng các dịch vụ thanh toán an toàn, nhanh chóng, tiện lợi như thanh toán séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thanh toán qua hệ thống máy ATM, thanh toán thông qua Internet... Đối với tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi có kỳ hạn, khách hàng được hưởng lãi và có thể tích lũy tiền để thực hiện mục đích nào đó cho tương lai. Không những thế, trong những trường hợp khách hàng gặp khó khăn về mặt tài chính, ngân hàng có thể tài trợ cho khách hàng bằng các hình thức cầm cố, chiết khấu sổ tiết kiệm, cho vay, bảo lãnh... Vì thế mà công tác huy động vốn tiền gửi rất cần thiết để đáp ứng tất cả các nhu cầu tài chính của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau và từ đó ngân hàng luôn có một mạng lưới khách hàng rộng khắp.

### **1.3. Các nhân tố tác động đến hoạt động huy động nguồn vốn tiền gửi**

#### **1.3.1. Nhân tố chủ quan**

##### ***1.3.1.1 Lãi suất***

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

Chính sách lãi suất cạnh tranh bao gồm lãi suất cạnh tranh huy động và lãi suất cạnh tranh cho vay là một chính sách quan trọng của ngân hàng. Các NHTM không chỉ cạnh tranh giành vốn với nhau mà còn cạnh tranh với các tổ chức kinh tế khác trên thị trường vốn. Đặc biệt trong thời kỳ khan hiếm tiền tệ, dù cho có sự khác biệt tương đối nhỏ về lãi suất cũng sẽ thúc đẩy những người tiết kiệm và đầu tư chuyển vốn từ một tổ chức tiết kiệm này sang tổ chức tiết kiệm khác.

Đối với những khách hàng gửi tiền nhằm mục đích hưởng lãi thì lãi suất luôn là mối quan tâm hàng đầu của họ. Nếu khách hàng cảm thấy hài lòng với mức lãi suất NH công bố, họ sẽ lựa chọn việc gửi tiền vào ngân hàng như một kênh đầu tư hợp lý. Ngược lại, nếu lãi suất thấp, họ sẽ dùng khoản tiền đó vào mục đích khác hay gửi tiền vào ngân hàng khác hoặc đầu tư vào lĩnh vực khác có lời hơn. Tuy nhiên, NH cũng cần phải chú ý rất nhiều đến lãi suất tiền vay để có thể có các hoạt động kinh doanh hợp lý, đem lại các khoản

thu nhập cao nhất cho NH để bù đắp được các khoản chi phí đã bỏ ra và vẫn mang lại lợi nhuận cho ngân hàng.

Do đó, NH phải xây dựng chính sách lãi suất hợp lý mang tính cạnh tranh, vừa đảm bảo huy động được nguồn vốn cần thiết, vừa đảm bảo kinh doanh có lời.

### ***1.3.1.2. Chất lượng, tiện ích và mức độ đa dạng của sản phẩm dịch vụ***

Chất lượng sản phẩm mang tính chất vô hình, được đánh giá thông qua rất nhiều tiêu chí như: tính hợp lý, hiệu quả, và mức độ đáp ứng nhu cầu khách hàng cùng với những lợi ích về phía ngân hàng. Tiện ích là những lợi ích và sự thuận tiện khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Chất lượng sản phẩm dịch vụ càng cao, càng gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng. Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ thể hiện thông qua sự đa dạng về kỳ hạn, về loại hình sản phẩm dịch vụ, về đối tượng gửi tiền. Danh mục sản phẩm dịch vụ càng đa dạng và phong phú, khách hàng càng có nhiều sự lựa chọn nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của mình.

### ***1.3.1.3. Thời gian giao dịch và chính sách khách hàng***

Thời gian giao dịch của ngân hàng càng nhiều, số lượng khách hàng đến giao dịch càng đông và nhờ đó, khối lượng nguồn VTG ngân hàng huy động được càng lớn. Hiện nay, phần lớn các NH vẫn giao dịch chủ yếu trong giờ hành chính, điều này đã gây bất tiện đối với các đối tượng khách hàng vốn là người lao động, cán bộ công nhân viên ở các cơ quan, đoàn thể và doanh nghiệp khác. Một số ngân hàng khác đã tăng thời gian giao dịch bằng cách phân công nhân viên làm việc theo ca và làm việc ngoài giờ hành chính, tạo điều kiện cho các khách hàng đến NH giao dịch mà vẫn không ảnh hưởng đến công việc của họ.

Chính sách khách hàng bao gồm các chương trình và giải pháp được ngân hàng xây dựng và áp dụng nhằm khuyến khích, thu hút khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Các chương trình này có thể là những chương trình khuyến mãi, tặng quà, quay số trúng thưởng hoặc cung cấp cho khách hàng những tiện ích hấp dẫn... Nếu ngân hàng áp dụng chính sách tốt và hiệu quả đối với khách hàng, NH sẽ thu hút được một lượng khách hàng lớn đến giao dịch, sử dụng các sản phẩm dịch vụ và gửi tiền tại ngân hàng.

#### **1.3.1.4. Uy tín và năng lực tài chính của Ngân hàng**

Uy tín của ngân hàng: là một khái niệm mang tính định tính và không có định, được đánh giá thông qua một quá trình hoạt động lâu dài của ngân hàng cùng với những thành quả mà ngân hàng nhận được. Uy tín của ngân hàng được đặt lên hàng đầu khi người ta lựa chọn nơi gửi gắm tài sản, nơi cung cấp nguồn vốn, nơi để đầu tư hay bảo lãnh cho các hợp đồng. Trong những yếu tố quan trọng quyết định tới sự lựa chọn của người dân, doanh nghiệp đối với một ngân hàng, thì vấn đề uy tín được đặt lên hàng đầu. Đồng thời, ngân hàng có nguồn lực tài chính tốt là cơ sở để phát triển hoạt động kinh doanh, tạo sự tin tưởng từ khách hàng và nhà đầu tư. Là một trong những thế mạnh của ngân hàng trong hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng

#### **1.3.1.5. Cơ sở vật chất và mạng lưới hoạt động**

Cơ sở vật chất của ngân hàng góp phần tạo dựng hình ảnh của ngân hàng trong mắt khách hàng. Một ngân hàng có cơ sở vật chất hiện đại sẽ giúp khách hàng hoàn toàn yên tâm hơn khi gửi tiền vào ngân hàng.

Mạng lưới hoạt động gồm có chi nhánh, phòng giao dịch, quầy huy động. Hệ thống mạng lưới ngân hàng tạo nên dòng chảy dịch vụ từ ngân hàng đến khách hàng. Vì thế, khi mạng lưới càng phát triển thì các dịch vụ ngân hàng càng trở nên thuận lợi, tiện ích là cho hoạt động huy động vốn ngày càng trở nên hiệu quả. Trong nền kinh tế phát triển như hiện nay, nhu cầu thực hiện các dịch vụ càng nhanh chóng, thuận tiện ngày càng tăng lên đòi hỏi các ngân hàng phải liên kết với nhau để cùng phân phối cung ứng dịch vụ tốt nhất, hiệu quả nhất tới khách hàng.

#### **1.3.1.6. Đội ngũ nhân sự của Ngân hàng**

Cán bộ công nhân viên ngân hàng chính là người đảm bảo vận hành cỗ máy ngân hàng hoạt động liên tục và hiệu quả. Do đó, thái độ, trình độ, phong cách của nhân viên giao dịch có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Trong sự cạnh tranh gay gắt của ngành ngân hàng như hiện nay thì cán bộ nhân viên không chỉ cần có trình độ chuyên môn giỏi mà còn phải có đạo đức nghề nghiệp tốt, tận tình với khách hàng, tiếp cận tốt với các phương thức kinh doanh hiện đại, đáp ứng nhu cầu cạnh tranh của nền kinh tế hiện nay. Vậy để nâng cao hiệu quả huy động VTG thì một yêu cầu đặt ra là ngân hàng phải có một đội ngũ cán bộ có năng lực, được đào tạo một cách

bài bản, có chuyên môn nghiệp vụ cao, đồng thời phải nắm bắt được những kiến thức ở nhiều lĩnh vực khác nhau. Ngoài những yêu cầu nghiệp vụ thì một cán bộ tín dụng phải có tư cách phẩm chất đạo đức tốt, liêm khiết, tuân thủ pháp luật và các quy định của NH. Mặt khác, tổ chức nhân sự hợp lý tạo nên một chi phí hợp lý đối với nguồn nhân lực như vậy, hiệu quả huy động VTK của ngân hàng sẽ tốt hơn.

### **1.3.2. Nhân tố khách quan**

#### ***1.3.2.1. Thu nhập và thói quen sử dụng tiền mặt của dân cư***

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

- Thu nhập và năng lực tài chính của khách hàng càng cao, họ càng có điều kiện và nhu cầu gửi tiền vào ngân hàng. Khi thu nhập tăng lên, khả năng tích lũy của khách hàng cũng sẽ cao hơn.

- Theo khảo sát của cơ quan chức năng vào năm 2003, việc thanh toán bằng tiền mặt còn rất phổ biến trong nền kinh tế Việt Nam. Tiền mặt vẫn là phương tiện thanh toán chiếm tỷ trọng lớn trong khu vực doanh nghiệp và chiếm đại đa số trong các giao dịch thanh toán của khu vực dân cư

#### ***1.3.2.2. Tính cạnh tranh của các Ngân hàng***

Với năng lực quản trị hạn chế như hiện nay, các ngân hàng thương mại Việt Nam đang phải đối mặt với những rủi ro lớn, gây ảnh hưởng lớn đến nền kinh tế. Từ thực tế này đòi hỏi bản thân mỗi ngân hàng phải không ngừng nâng cao năng lực quản trị để cạnh tranh không chỉ với ngân hàng trong nước mà còn cạnh tranh với các tổ chức tín dụng quốc tế. Với sự phát triển mạnh mẽ của ngành ngân hàng trong nước và sự gia nhập ngày càng nhiều của các ngân hàng nước ngoài kể từ khi Việt Nam gia nhập WTO thì các NHTM càng phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt, các đối thủ cạnh tranh càng nhiều, càng phát triển thì thị trường tiền tệ càng phát triển, càng phát triển thì thị trường tiền tệ. Khi đó đòi hỏi ngân hàng phải biết tận dụng các cơ hội kinh doanh của mình như địa bàn, uy tín, thương hiệu của mình, tăng cường tìm hiểu, phát triển nhiều loại hình huy động, nhiều loại hình kinh doanh để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất, có một chính sách lãi suất linh hoạt nhất .

### **1.3.2.3. Môi trường pháp lý và chính sách tiền tệ của NHTW**

NHTM là doanh nghiệp kinh doanh hàng hoá đặc biệt, hàng hoá tiền tệ nên chịu tác dụng bởi nhiều chính sách, các quy định của Chính phủ và của NHNN. Sự thay đổi chính sách của nhà nước, của NHNN về tài chính, tiền tệ, tín dụng, lãi suất sẽ ảnh hưởng đến khả năng thu hút vốn cũng như chất lượng của nguồn vốn của NHTM. Sự ổn định về chính trị hay về chính sách ngoại giao cũng tác động đến nguồn vốn của một NHTM với các quốc gia khác trong khu vực và trên thế giới.

Chính sách tiền tệ tác động đến công tác huy động VTG của các NHTM thông qua các công cụ của chính sách tiền tệ như: lãi suất, dự trữ bắt buộc... Tỷ lệ dự trữ bắt buộc là công cụ của chính sách tiền tệ nhằm mục tiêu điều tiết, tăng giảm lượng tiền cung ứng cho lưu thông, đồng thời có tác dụng đảm bảo khả năng thanh toán nhất định cho các tổ chức tín dụng (TCTD). Trong cùng một thời kỳ cụ thể, tỷ lệ dự trữ bắt buộc được phân định ở mức độ cao thấp khác nhau tùy thuộc vào loại kỳ hạn của tiền gửi. Nếu tỷ lệ dự trữ bắt buộc cao đối với loại hình tiền gửi nhất định sẽ không khuyến khích NHTM mở rộng huy động loại tiền gửi này vì chi phí huy động cao.

## **1.4. Các chỉ tiêu đo lường hiệu quả huy động vốn tiền gửi của NHTM**

### **1.4.1. Khái niệm**

Cho tới nay có rất nhiều cách hiểu khác nhau về hiệu quả huy động vốn. Đó là sự gia tăng quy mô vốn huy động so với vốn chủ sở hữu, chi phí huy động vốn thấp, hay là lợi nhuận mang lại từ việc sử dụng vốn...

Nói cách khác, **hiệu quả huy động vốn tiền gửi** được hiểu là kết quả hoạt động huy động vốn tiền gửi mà ngân hàng đạt được phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn với chi phí hợp lý nhất, đảm bảo mục tiêu an toàn và sinh lời cao của ngân hàng trong từng thời kỳ.

Như vậy, trên giác độ ngân hàng, để đạt được hiệu quả huy động vốn tiền gửi cao, ngân hàng cần bám sát nhu cầu sử dụng vốn, huy động vốn không những đáp ứng nhu cầu mà còn phù hợp về cơ cấu, kỳ hạn, loại tiền với chi phí huy động hợp lý nhất. Đồng thời phải duy trì được tính ổn định cao của các nguồn tiền huy động. Có như vậy mới hạn chế được rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất và gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng.

### 1.4.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn tiền gửi

Khi đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn, ta thường tập trung vào 2 nhóm chỉ tiêu sau đây:

#### 1.4.2.1. Các chỉ tiêu định lượng

##### 1. Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi

$$\text{Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn TG năm N} = \frac{\text{Quy mô nguồn vốn TG năm N} - \text{Quy mô nguồn vốn TG năm N-1}}{\text{Quy mô nguồn vốn TG năm N-1}} \times 100\%$$

Ý nghĩa : Chỉ tiêu này phản ánh sự tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng. Nếu tỷ lệ này lớn hơn 100% chứng tỏ quy mô, khối lượng vốn tiền gửi của ngân hàng năm này được mở rộng hơn so với năm trước, tương ứng với kết quả là số phần trăm vượt bậc của năm này so với năm trước. Việc mở rộng quy mô huy động vốn tiền gửi một cách liên tục cộng với tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi ngày càng cao sẽ chứng tỏ quy mô hoạt động của ngân hàng ngày càng lớn, hiệu quả huy động vốn tiền gửi của ngân hàng đang được cải thiện và nâng cao.

##### 2. Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi

$$\text{Tỷ trọng từng loại VTG} = \frac{\text{Vốn tiền gửi loại } i}{\text{Tổng VTG}} \times 100\%$$

Ý nghĩa : Cơ cấu vốn tiền gửi là tỷ trọng mỗi loại tiền gửi trên tổng nguồn VTG. Chỉ tiêu này cho biết tỷ lệ giữa các loại vốn tiền gửi trong tổng nguồn vốn tiền gửi, nguồn vốn tiền gửi loại nào nhiều nhất, nguồn vốn tiền gửi loại nào ít nhất. Từ đó, thấy sự phù hợp cân đối giữa các loại nguồn vốn tiền gửi trong tổng nguồn vốn tiền gửi hay chưa, ngân hàng định hướng đầu tư hoặc cho vay vào lĩnh vực nào, với quy mô tương ứng bao nhiêu thì cũng sẽ có kế hoạch xây dựng cơ cấu nguồn VTG tương ứng. Ngoài ra, cơ cấu này còn chịu tác động bởi mục đích gửi tiền của khách hàng, tình hình kinh tế, khả năng chống đỡ rủi ro của ngân hàng. Cơ cấu nguồn VTG cần đa dạng, cân đối trong đó cần đảm bảo một tỷ lệ hợp lý giữa vốn tiền gửi ngắn hạn so với trung và dài hạn, giữa nội tệ và ngoại tệ...

##### 3. Chi phí huy động vốn tiền gửi trên tổng chi phí

Chi phí huy động vốn tiền gửi là những khoản chi phí ngân hàng phải bỏ ra để thực hiện việc huy động VTG của ngân hàng. Chỉ tiêu huy động

vốn tiền gửi được thể hiện thông qua chỉ tiêu tỷ trọng các khoản mục chi phí. Quản lý chi phí vốn là hoạt động thường xuyên và quan trọng của mỗi ngân hàng, vì mỗi sự thay đổi về cơ cấu nguồn vốn hay lãi suất đều có thể làm thay đổi chi phí trả lãi, từ đó ảnh hưởng đến thu nhập ròng của ngân hàng.

$$\text{Tỷ suất chi phí huy động} = \frac{\text{Chi phí huy động}}{\text{VTG}} \times 100\%$$

$$\text{VTG bình quân} = \frac{\text{VTG}}{\text{Tổng chi phí}}$$

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này đánh giá chi phí mà ngân hàng phải bỏ ra cho hoạt động huy động vốn tiền gửi so với tổng chi phí hoạt động. Tỷ lệ này càng thấp cho thấy hoạt động huy động vốn tiền gửi của ngân hàng càng hiệu quả.

#### **4. Chi phí trả lãi tiền gửi bình quân**

$$\text{Chi phí trả lãi TG bình quân} = \frac{\text{Chi phí trả lãi TG}}{\text{Tổng VTG huy động}} \times 100\%$$

Ý nghĩa: Chi phí trả lãi TG bình quân là khoản chi phí chiếm tỷ trọng lớn nhất, nó là yếu tố quyết định đến việc hoạch định lãi suất cho vay, do vậy ngân hàng cần phải phân tích cụ thể chỉ tiêu lãi suất bình quân đầu vào.

Chỉ tiêu này phản ánh số tiền mà ngân hàng phải bỏ ra cho một đồng vốn tiền gửi huy động được. Nếu chi phí trả lãi bình quân giảm theo từng năm, kèm theo sự tăng trưởng về quy mô vốn tiền gửi chứng tỏ công tác huy động vốn của ngân hàng đạt được những hiệu quả nhất định.

#### **5. Khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh**

Để đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn, thường sử dụng các chỉ tiêu so sánh nguồn vốn huy động được với các nhu cầu tín dụng, thanh toán và các nhu cầu khác để thấy nguồn vốn huy động có thể đáp ứng được bao nhiêu, ngân hàng phải vay thêm bao nhiêu để thoả mãn nhu cầu ấy. Để đạt được mục tiêu này, NH phải có cơ cấu vốn hợp lý. Cơ cấu vốn huy động ở đây bao gồm cơ cấu vốn theo ngắn hạn và trung hạn, dài hạn, cơ cấu vốn theo

nội tệ và ngoại tệ, theo tiền gửi dân cư và tiền gửi doanh nghiệp. Cơ cấu vốn hợp lý có thể đáp ứng được tối đa nhu cầu sử dụng vốn, không có tình trạng bất hợp lý giữa vốn huy động VTG với nhu cầu sử dụng VTG.

Ví dụ : phân tích cơ cấu vốn để đánh giá về khả năng và quy mô thu hút vốn từ nền kinh tế của NHTM dựa vào các chỉ số sau đây:

$$\frac{\text{Tổng VTG trên tổng dư nợ}}{\text{Tổng VTG}} = \frac{\text{Tổng VTG}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Ý nghĩa : Chỉ tiêu này cho biết nguồn vốn tiền gửi huy động có đủ để đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng hay không, phản ánh sự cân đối giữa nguồn vốn tiền gửi huy động được với hoạt động tín dụng, đầu tư.

- ❖ Nếu hệ số này > 1 phản ánh nguồn vốn tiền gửi thừa đủ để đáp ứng cho nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng.
- ❖ Nếu hệ số này < 1 phản ánh nguồn vốn tiền gửi không đủ để đáp ứng cho nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng.
- ❖ Nếu hệ số này = 1 phản ánh nguồn vốn tiền gửi vừa đủ để đáp ứng cho nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng.

#### 1.4.2.2. Chỉ tiêu định tính

##### ➤ *Sự gia tăng về tính ổn định của vốn tiền gửi*

- Về quy mô và cơ cấu hiện tại: Quy mô huy động vốn tiền gửi là khối lượng vốn tiền gửi mà ngân hàng huy động được trong một khoảng thời gian nhất định. Trong tổng nguồn vốn của NH thì quy mô vốn huy động so với các nguồn khác là một bộ phận chiếm tỷ trọng cao nhất và có vai trò quan trọng hơn cả. Thông thường nguồn chiếm hơn 50% tổng nguồn vốn và là mục tiêu tăng trưởng hàng năm của NH. Quy mô huy động vốn tiền gửi là một trong những thước đo quan trọng đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng cũng như hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi. Việc ước lượng quy mô nguồn vốn tiền gửi giúp ngân hàng chủ động và có cơ sở để ra các quyết định về quy mô cho vay, đầu tư, góp phần tăng lợi nhuận, nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Điều đó cho thấy ngân hàng đã thành công khi thu hút được nhiều khách hàng biết đến ngân hàng, tin tưởng và gửi tiền vào ngân hàng. Ngoài ra ngân hàng phải có một cơ cấu vốn hợp lý, điều đó có thể biểu hiện



bởi sự cân đối giữa vốn huy động ngắn hạn với trung và dài hạn; sự cân đối giữa vốn nội tệ và ngoại tệ.

- Sự tăng trưởng vốn tiền gửi về số lượng và thời gian: Vốn tiền gửi phải có sự tăng trưởng về số lượng để có thể thỏa mãn các nhu cầu về khối lượng vốn tín dụng, thanh toán, cũng như các hoạt động kinh doanh khác ngày càng gia tăng của ngân hàng. Đồng thời, vốn tiền gửi cũng phải có sự ổn định về mặt thời gian, vì nếu ngân hàng huy động được một khối lượng vốn lớn nhưng không ổn định, thường xuyên có lượng tiền lớn được rút ra, ngân hàng sẽ luôn phải đối mặt với tình trạng mất khả năng thanh toán nếu cho vay và đầu tư quá nhiều. Như vậy hiệu quả huy động vốn tiền gửi sẽ không cao. Ngược lại, nếu nguồn vốn tiền gửi huy động được là ổn định, ngân hàng sẽ yên tâm sử dụng phần lớn số vốn đó vào hoạt động kinh doanh mang lại thu nhập cao. Khi đó, hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi là rất cao.

- Cơ cấu nguồn vốn phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn: sự biến đổi về cơ cấu nguồn vốn sẽ ảnh hưởng đến cơ cấu cho vay, đầu tư và kéo theo sự thay đổi trong lợi nhuận, rủi ro của hoạt động kinh doanh ngân hàng. Vì vậy xu hướng biến đổi cơ cấu huy động vốn tiền gửi phải đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn trong tương lai như cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn, cho vay nội tệ, ngoại tệ...

➤ ***Khả năng điều hành lãi suất và tiết kiệm chi phí huy động vốn tiền gửi***

- Lãi suất huy động: lãi suất luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu của các chủ thể kinh tế. Người gửi tiền muốn hưởng lãi suất cao, người đi vay lại muốn lãi suất thấp. Là trung gian đóng vai trò cầu nối giữa hai đối tượng trên, ngân hàng phải tìm cách đáp ứng được lợi ích của các bên nhưng vẫn phải đảm bảo lợi ích của ngân hàng. Vì vậy, trong huy động vốn mỗi ngân hàng đều cố gắng áp dụng mọi biện pháp có thể nhằm tìm kiếm được những nguồn vốn sao cho chi phí huy động vốn bình quân là thấp nhất và sử dụng số vốn đó để cho vay với mức lãi suất được chấp nhận trên thị trường. Mặt khác, cùng với một mức chi phí trả lãi bình quân, sự đa dạng hóa trong lãi suất cho phù hợp với mỗi hình thức cho vay là cần thiết. Sự đa dạng hóa làm tăng tính hiệu quả của chính sách lãi suất mà ngân hàng đưa ra. Nếu chính sách lãi suất phù hợp, hiệu quả ngân hàng sẽ tối thiểu hóa về chi phí trong khi vẫn hoàn thành kế hoạch về nguồn vốn.

- Chi phí khác: Bên cạnh chi phí chính là chi phí trả lãi tiền gửi, trong quá trình huy động vốn tiền gửi còn có chi phí trả lương cho cán bộ huy động vốn, chi phí in ấn, phát hành, chi phí cơ sở vật chất, chi phí quảng cáo, bảo hiểm tiền gửi... Nếu ngân hàng giảm chi phí huy động bằng cách hạ lãi suất thì việc huy động vốn tiền gửi sẽ gặp rất nhiều khó khăn vì không thể cạnh tranh được với các ngân hàng khác. Do vậy chỉ có cách là giảm thiểu các chi phí khác và giữ nguyên lãi suất huy động thì ngân hàng mới có thể thực hiện tốt kế hoạch huy động vốn tiền gửi của mình.

➤ ***Sự đa dạng hóa các hình thức huy động vốn tiền gửi***

- Số lượng các công cụ huy động: tùy theo đặc điểm kinh doanh mà mỗi ngân hàng áp dụng một hệ thống các công cụ khác nhau trong quá trình huy động vốn. Số lượng các công cụ này tùy thuộc vào mỗi ngân hàng và nó phản ánh khả năng cạnh tranh hay năng lực của mỗi ngân hàng. Chỉ có những ngân hàng có hoạt động kinh doanh đa dạng, phong phú, có trình độ cán bộ nhân viên cao, năng lực quản lý tốt mới có đủ điều kiện phát triển nhiều loại hình công cụ huy động vốn khác nhau.

- Sự đa dạng về kỳ hạn và loại tiền tệ: được sử dụng thể hiện khả năng huy động các nguồn vốn với các kỳ hạn khác nhau trong đó có cả ngoại tệ, nội tệ với mức lãi suất khác biệt tương ứng sao cho người gửi tiền chấp nhận

được và cảm thấy hợp lý. Ngân hàng đạt được cơ cấu về kỳ hạn và loại tiền mong muốn để đáp ứng tối đa các nhu cầu sử dụng vốn, tránh tình trạng thừa vốn ngắn hạn, thiếu vốn trung dài hạn, thừa vốn nội tệ, thiếu vốn ngoại tệ.

➤ ***Một số chỉ tiêu khác***

- Mức độ thuận tiện cho khách hàng: được đánh giá qua các thủ tục gửi tiền, rút tiền, các dịch vụ kèm theo của ngân hàng, có tiết kiệm được thời gian và chi phí của khách hàng hay không

- Thời gian để huy động một số lượng vốn tiền gửi nhất định: thời gian huy động vốn nhanh, đảm bảo được các mục tiêu và kế hoạch của ngân hàng đề ra thể hiện công tác huy động vốn tiền gửi đạt hiệu quả cao, uy tín của ngân hàng. Đồng thời cũng thể hiện tiềm lực, thế mạnh của ngân hàng trên thị trường. Ngoài ra còn một số chỉ tiêu khác như số lượng vốn bị rút ra trước hạn, kỳ hạn thực tế của nguồn vốn...

## **CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH AN LÃO**

### **2.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh An Lão**

#### **2.1.1. Lịch sử hình thành và quá trình phát triển**

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, được thành lập theo Nghị định số **53-HĐBT** ngày 26/3/1986 của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng (nay là Thủ tướng Chính phủ) với tên gọi đầu tiên là Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam và qua hai lần đổi tên; lần thứ nhất mang tên: Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam; lần thứ hai theo quyết định số **280/QĐ- NHNN** đổi tên Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam thành NHNo&PTNT (NHNo&PTNT VN). Năm 1990, với sự ra đời của hai pháp lệnh Ngân hàng là “Pháp lệnh Ngân hàng Nhà nước” và “Pháp lệnh Ngân hàng, hợp tác xã tín dụng và Công ty Tài chính” đã phân biệt rõ chức năng quản lý Nhà nước đối với hoạt động kinh doanh tín dụng, tiền tệ, cung ứng và điều hoà lưu thông tiền tệ... Với chức năng kinh doanh của các Ngân hàng thương mại; cùng với thời điểm này năm 1990, Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp huyện Quảng Uyên được đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp huyện Quảng Uyên theo Quyết định số: 603/NH-QĐ, ngày 22 tháng 12 năm 1990 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Đến tháng 6 năm 1998 lại đổi tên một lần nữa được gọi là Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn theo quyết định số: 198/1998/QĐ-NHNN, ngày 02 tháng 6 năm 1998 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh An Lão. Thành lập ngày 26/3/1988, hoạt động theo Luật các Tổ chức Tín dụng Việt Nam. Có trụ sở chính: số 5 Trần Tất Văn, Thị trấn An Lão, Huyện An Lão, TP Hải Phòng. Đến nay Ngân hàng Ngân Hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam – Agribank là ngân hàng thương mại hàng đầu giữ vai trò chủ đạo và chủ lực trong phát triển kinh tế Việt Nam, đặc biệt là đầu tư cho nông nghiệp, nông dân, nông thôn. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh An Lão, Hải Phòng hiện nay đang cung cấp những dịch vụ ngân hàng với nhiều tiện ích như: huy động vốn ngắn hạn, trung và dài hạn với các hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn; cho vay ngắn hạn, trung dài hạn, các dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng, kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc theo tiêu chuẩn ở thị trường

trong nước: thực hiện các nghiệp vụ thanh toán quốc tế; cho vay đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Do làm tốt công tác huy động vốn nên chi nhánh luôn đáp ứng tốt mọi yêu cầu của hoạt động kinh doanh, giúp cho tình hình kinh doanh của Ngân hàng luôn ổn định. Có đội ngũ nhân viên trẻ và trên 90% tốt nghiệp đại học và sau đại học. Với phong cách phục vụ của cán bộ nhân viên đã được đa số khách hàng công nhận là luôn tận tình và chu đáo. Hiện tại chi nhánh có nhiều sản phẩm dịch vụ phong phú và đa dạng, thủ tục tín dụng ngày càng đơn giản, thời gian xét duyệt cho vay ngày càng được rút ngắn, góp phần thu hút nhiều khách hàng mới. Với phương châm huy động vốn để cho vay, ngân hàng đã tích cực thu hút nguồn vốn từ các sản phẩm khác nhau như: Tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi của TCKT và dân cư, kỳ phiếu ... Đây là những nguồn huy động vốn chủ yếu có tính chất truyền thống của ngân hàng, thông qua lượng vốn và cơ cấu của từng loại vốn huy động được trên địa bàn mà Ngân hàng biết được lượng tiền nhàn rỗi trong dân cư để có biện pháp huy động nguồn vốn tiền gửi đạt kết quả cao nhất, góp phần hoàn thành tốt phương hướng nhiệm vụ kinh doanh đã đề ra theo tổng kết cuối năm 2015. Trên cơ sở không ngừng tăng cường mở rộng quan hệ hợp tác, kết nối với các TCKT, dân cư trên địa bàn huyện để Chi nhánh NHNo&PTNT An Lão-Hải Phòng ngày càng phát triển, xứng đáng là Chi nhánh của một ngân hàng uy tín, chất lượng hàng đầu Việt Nam.

### **2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của NHNo&PTNT chi nhánh An Lão**

Cũng như chức năng của các ngân hàng thương mại khác ở Việt Nam, Chi nhánh có các chức năng như: Trung gian tín dụng, trung gian thanh toán và chức năng tạo tiền. Cụ thể như: Huy động vốn ngắn, trung và dài hạn theo các hình thức tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, chứng chỉ tiền gửi, tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư, nhận vốn từ các tổ chức tín dụng trong nước; Cho vay ngắn, trung và dài hạn; Chiết khấu thương phiếu, công trái và giấy tờ có giá; Cung cấp các dịch vụ ngân hàng khác.

### **2.1.3. Cơ cấu tổ chức của NHNo&PTNT chi nhánh An Lão – Hải Phòng**

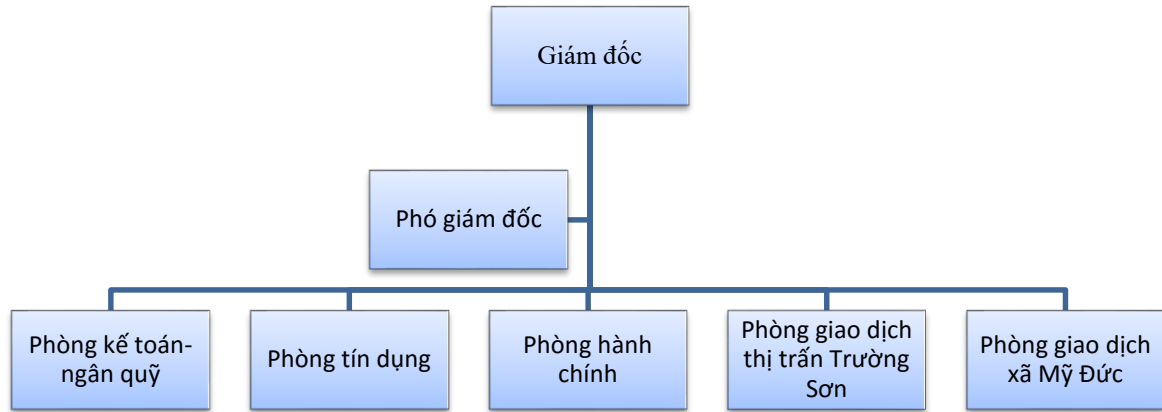
#### **2.1.3.1. Mô hình hoạt động**

Trong quá trình hoạt động của mình, bên cạnh việc thực hiện có hiệu quả các chiến lược kinh doanh, Ngân hàng hết sức quan tâm đến công tác tổ chức cán bộ, tạo điều kiện thu gọn bộ máy, giảm chi phí, góp phần thực hiện kế hoạch tài chính của ngân hàng. Trên cơ sở định hướng, hoạch định chỉ đạo của

NHNo&PTNT Việt Nam và NHNo&PTNT thành phố Hải Phòng, Chi nhánh NHNo&PTNT An Lão có cơ cấu hoạt động như sau:

Tổng số cán bộ công nhân viên là 24 người

Sơ đồ bộ máy tổ chức:



(Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo nhân sự của Chi nhánh NHNo&PTNT An Lão)

**Trình độ chuyên môn:**

Tốt nghiệp đại học : 17 đồng chí chiếm 71%

Tốt nghiệp trung cấp : 3 đồng chí chiếm 12,5%

Chuyên môn khác 1 đồng chí chiếm 4,2% Phòng hành chính: 03 đồng chí; chiếm tỷ lệ 12,5%

**2.1.3.2. Nhiệm vụ của các Phòng ban**

- Ban giám đốc: gồm 2 cán bộ (Gồm một giám đốc và một phó giám đốc)

Ban giám đốc là người trực tiếp lãnh đạo, điều hành và quản lý mọi hoạt động của chi nhánh. Hướng dẫn và chỉ đạo nhân viên thực hiện đúng chức năng, phạm vi nhiệm vụ của cấp trên giao.

➤ Giám đốc:

- Điều hành chung, giám sát, chỉ đạo toàn diện hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

- Trực tiếp phụ trách phòng quan hệ khách hàng, phòng tổ chức Kế toán và Hành chính – nhân sự.

- Phụ trách công tác phát triển mạng lưới, công tác vốn và tài sản của chi nhánh.

➤ Phó Giám đốc:

- Thay mặt giám đốc điều hành các công việc trong trường hợp giám đốc đi vắng từ 01 ngày trở lên. Giúp giám đốc trong công tác quản trị điều hành, kịp thời báo cáo phát sinh bất thường tại chi nhánh.
- Trực tiếp phụ trách Phòng dịch vụ khách hàng, phòng kế toán và điều hành công tác báo cáo định kỳ, đột xuất với NHNN.
- Thực hiện công tác đối nội trong nội bộ chi nhánh, các quan hệ liên quan đến chính quyền và các ban ngành tại địa phương.

-Các phòng nghiệp vụ

**Phòng tín dụng:**

- Tìm kiếm thị trường, tìm kiếm khách hàng để mở rộng nguồn vốn huy động cho ngân hàng.
- Phân tích, thẩm định, đề xuất cấp tín dụng.
  - Tiếp xúc khách hàng để xác minh tình hình sản xuất kinh doanh và khả năng quản lý khách hàng.
  - Nghiên cứu hồ sơ phương án vay vốn và tài sản đảm bảo của khách hàng.
  - Phân tích thẩm định đề xuất cấp tín dụng và cơ cấu lại các hồ sơ cấp tín dụng.
  - Phối hợp với phòng thẩm định ( hội sở) tổ thẩm định (khu vwcj0 trong công tác thu thập hồ sơ và đánh giá khách hàng.
  - Báo cáo đánh giá chất lượng tín dụng tại chi nhánh và đơn vị trực thuộc chi nhánh.
  - Kết hợp với phòng kế toán theo dõi tình hình cho vay, thu nợ dư nợ và nợ quá hạn. Tiến hành báo cáo định kỳ cho giám đốc.
- Chức năng khác
  - Thực hiện thủ tục khi khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ và hướng dẫn khách hàng đến quầy giao dịch có liên quan.
  - Hướng dẫn khách hàng bổ sung hồ sơ,tài liệu để hoàn thiện hồ sơ.
  - Thông báo quyết định của Ngân hàng đến khách hàng liên quan đề nghị sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng.
  - Đôn đốc khách hàng trả vốn lãi đúng kì hạn.

### **Phòng kế toán – ngân quỹ**

- Xử lý giao dịch.
- Tổ chức và thực hiện nghiệp vụ ngân quỹ.
  - Thu chi tiền mặt tài sản quỹ, giấy tờ có giá.
  - Kiểm đếm phân loại, đóng bó tiền theo quy định.
  - Thực hiện việc giao nhận vận chuyển tiền mặt, tài sản quỹ, giấy tờ có giá.
  - Thực hiện các nghiệp vụ khác liên quan đến giao dịch tại quầy theo quy định.
- Quản lý tín dụng.
  - Hỗ trợ công tác tín dụng.
  - Kiểm soát tín dụng.
  - Quản lý nợ.
- Quản lý nghiệp vụ an toàn kho quỹ.
  - Bảo quản tiền mặt, tài sản quỹ, giấy tờ có giá.
  - Giám sát công tác giao nhận, thu chi tiền mặt, tài sản quỹ, giấy tờ có giá nhằm đảm bảo an toàn kho quỹ.
  - Bốc xếp, vận chuyển tiền mặt, giấy tờ có giá.
  - Thực hiện việc mở kho và đóng cửa kho quỹ.
  - Trực tiếp giữ và quản lý chìa khóa kho tiền theo đúng quy định.

### **Bộ phận hành chính nhân sự**

Thực hiện công tác hành chính, văn thư, lưu trữ: nhận công văn đi và đến cho ban lãnh đạo, mua sắm thiết bị văn phòng phẩm và công cụ dụng cụ, phục vụ điện nước, vệ sinh cơ quan...

Tổ chức quản lý và bảo đảm phương tiện, điều kiện về cơ sở vật chất phục vụ cho công tác của lãnh đạo, công tác bảo vệ và cán bộ, viên chức.

Xây dựng phương án, kế hoạch và tổ chức thực hiện công tác bảo vệ, phòng chống cháy nổ tại cơ quan, giữ gìn an ninh trật tự chung đảm bảo an toàn tuyệt đối.

Giúp Ban lãnh đạo trình cấp có thẩm quyền hoặc quyết định theo thẩm quyền về: bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật, tuyển dụng nhân sự.... Thực hiện các nhiệm vụ khác mà Giám đốc giao.

### **2.1.3.3. Mỗi quan hệ giữa các Phòng ban**

Các phòng ban tự chịu trách nhiệm tổ chức, triển khai nhiệm vụ quy định trong văn bản này. Những công việc liên quan đến nhiều phòng ban thì nhiệm vụ khởi đầu từ phòng ban nào thì phòng ban đó chủ trì. Các phòng ban khác phối hợp triển khai. Trường hợp có vướng mắc trình Giám đốc Chi nhánh xem xét quyết định.

- Đối với những nhiệm vụ quy định trên nhưng chưa có điều kiện triển khai thì mỗi phòng ban phải phân công người chịu trách nhiệm theo dõi, báo cáo cấp trên.
- Các phòng ban có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và kịp thời hồ sơ, tài liệu, thông tin cho các phòng ban khác khi có yêu cầu từ trường hợp các phòng ban đó hoặc Giám đốc Chi nhánh theo quy định chung của ngân hàng.
- Các Trưởng phòng ban có quyền yêu cầu các phòng ban khác hỗ trợ về nhân sự trong thời gian 01 ngày làm việc để tăng cường giúp nhau hoàn thành công việc đột xuất đặc biệt.

Trong những năm qua chi nhánh NHNo&PTNT An Lão đã nỗ lực và cố gắng hết mình bằng sự làm việc năng nổ, nhiệt tình của tất cả các phòng ban đã cung cấp thông tin kịp thời, chính xác giúp cho Ban giám đốc đưa ra những quyết định đúng đắn sáng suốt thực hiện mục tiêu chung và phấn đấu một cách độc lập để ngày một nâng cao hiệu quả hoạt động của mình. Đồng thời, duy trì và phát triển Chi nhánh theo đúng chính sách của Đảng, Nhà nước và Ngân hàng cấp trên.

### **2.1.4. Điều kiện tự nhiên và kinh tế - xã hội tại địa bàn hoạt động của**

#### **NHNo&PTNT chi nhánh An Lão**

##### **2.1.4.1. Điều kiện tự nhiên**

+ Về tự nhiên

Huyện An Lão nói chung là một huyện có diện tích tương đối rộng của một huyện ngoại thành cách trung tâm thành phố Hải Phòng khoảng 15km. Về ranh giới: Phía Bắc giáp huyện An Dương, ranh giới là sông Lạch Tray; phía Nam giáp huyện Tiên Lãng, ranh giới là sông Vạn Úc; phía Tây giáp tỉnh Hải Dương; phía Đông Nam giáp huyện Kiến Thụy; phía Đông giáp quận Kiến An. Đến năm 2003, An Lão có diện tích tự nhiên là 11.458,45 ha chiếm 7,4% diện tích Hải Phòng. Đây là điều kiện thuận lợi để An Lão phát triển nền kinh tế đa



dạng về ngành nghề bao gồm cả nông nghiệp, công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, thủy sản.

#### **2.1.4.2. Điều kiện kinh tế - xã hội**

##### **+ Về kinh tế**

Tình hình phát triển huyện An Lão từ năm 2010 – 2015. Hướng tới mục tiêu đến năm 2020, huyện An Lão đạt chuẩn nông thôn mới và trở thành đô thị vệ tinh loại 4 phía Tây Nam của thành phố Hải Phòng, thời gian tới, huyện An Lão huy động mọi nguồn lực, tập trung chuyển dịch cơ cấu kinh tế nông nghiệp, nông thôn, góp phần từng bước nâng cao thu nhập và đời sống nhân dân.

Theo đánh giá của ngành nông nghiệp thành phố, hiện sản xuất nông nghiệp của huyện An Lão đạt trình độ thâm canh khá cao, năng suất cây trồng đạt gần mức tối đa. Cụ thể, đối với ngành trồng trọt, hết năm 2014, toàn huyện xây dựng được 16 vùng sản xuất tập trung, với tổng diện tích 324,7 ha, trong đó có 11 vùng sản xuất lúa, 3 vùng thủy sản, 1 vùng sản xuất rau và 1 vùng cây ăn quả. Các vùng sản xuất tập trung đem lại hiệu quả kinh tế cao gấp 3-5 lần so với sản xuất quy mô nhỏ lẻ trước đây. Một số xã như Tân Viên, Chiến Thắng, Mỹ Đức, Trường Thọ, An Thọ... hình thành các vùng sản xuất tập trung liền kề, có vai trò quan trọng trong quy hoạch phát triển nông nghiệp lâu dài tại địa phương. Trong lĩnh vực chăn nuôi, huyện tích cực bổ sung, thay thế đàn lợn nái, qua đó thay đổi tập quán chăn nuôi nhỏ lẻ sang chăn nuôi trang trại, gia trại. Hiện trên địa bàn huyện có 115 trang trại, các trang trại từng bước phát triển ổn định, cho thu nhập mỗi năm từ 300-500 triệu đồng, cải thiện đời sống người dân địa phương. Năm bắt được thế mạnh này Chi nhánh sẽ đẩy mạnh huy động vốn cũng như cho vay đối với các hộ gia đình, hợp tác xã. Thúc đẩy sự tăng trưởng nền nông nghiệp thành phố cũng như nền nông nghiệp của huyện An Lão. Ngoài ra các tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp liên doanh, các doanh nghiệp nước ngoài lớn trên địa bàn là một phần không nhỏ góp trong công tác huy động vốn. Điển hình như khu công nghiệp Tràng Duệ với những công ty nước ngoài như công ty LG, công ty BLUECOM...trên địa bàn còn có công ty ô tô Hoa Mai, Công ty đóng tàu Khiên Hà, công ty giày da Sao Vàng, một số xưởng sản xuất đá, đồ thủ công mỹ nghệ lớn nhỏ trên địa bàn.

##### **+ Về xã hội**

Nền kinh tế của An Lão đã và đang trên đà phát triển. Đây là điều kiện thuận lợi cho việc đầu tư và phát triển của NHNo&PTNT An Lão, cùng

với sự ủng hộ nhiệt tình của Đảng uỷ và chính quyền địa phương. Trong những năm qua NHNo&PTNT Việt Nam đã có những quy chế quy định cụ thể, nói lỏng điều kiện cho vay tạo nên những cơ hội cho tất cả các chủ thể kinh tế tiếp cận với tín dụng ngân hàng. UBND thành phố, huyện, xã cùng các cơ quan chức năng đã tạo cơ hội, điều kiện thuận lợi cho họ sản xuất kinh doanh phát triển, động thái mở rộng tìm kiếm thị trường tiêu thụ sản phẩm hàng hóa cho nông dân. Mặt khác cùng với nguồn nhân lực dồi dào là động lực mạnh mẽ để phát triển sản xuất nông nghiệp và các dịch vụ đang phát triển tại địa phương.

#### **2.1.5. Kết quả hoạt động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh An Lão giai đoạn 2013-2015**

**Khái quát chung về tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh  
Tình hình tài sản – nguồn vốn**

**BẢNG 2.1 BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN CỦA AGRIBANK AN LÃO  
2013-2015**

**Đơn vị : triệu đồng**

	<b>Khoản mục</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>T/Trưởng</b>	<b>2015</b>	<b>T/Trưởng</b>
<b>A</b>	<b><u>TÀI SẢN</u></b>					
1	Tiền mặt tại quỹ, giấy tờ có giá, vàng	13.992	18.134	29,6%	22.849	26%
2	Tiền gửi tại NHNN và các TCTD	36.552	34.043	-6,86%	60.942	79,01%
3	Chứng khoán đầu tư	60.980	64.459	5,71%	81.861	27%
4	Cho vay khách hàng	366.630	441.293	20,36%	490.900	11,24%
5	TSCĐ	29.519	33.873	14,75%	40.464	19,46%
6	các khoản phải thu	45.723	66.284	44,97%	75.499	13,9%
7	Tài sản có khác	9.589	12.638	31,8%	15.279	20,9%
	<b><u>TỔNG TÀI SẢN</u></b>	<b>562.985</b>	<b>670.724</b>	<b>19,14%</b>	<b>787.794</b>	<b>17,45%</b>
<b>B</b>	<b><u>NỢ VÀ VỐN SỞ HỮU</u></b>					
1	Huy động và Vay các TCTD khác	282.392	386.66	36,92%	379.849	-1,76%
2	Vay NHNN	0	0	-	13	-
3	Tiền gửi của KH	175.895	184.415	4,84%	233.776	26,77%
4	Vốn ủy thác đầu tư	12.925	12.75	-1,35%	12.9	1,18%
5	Nợ khác	40.881	33.78	-17,37%	82.683	144,77%
6	Vốn chủ sở hữu	50.892	53.119	4,38%	65.586	23,47%
	<b><u>TỔNG NGUỒN VỐN</u></b>	<b>562.985</b>	<b>670.724</b>	<b>19,14%</b>	<b>787.794</b>	<b>17,45%</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Qua bảng số liệu trên, ta thấy Tổng tài sản của Chi nhánh tăng đều qua các năm với cơ cấu tăng trưởng hợp lí, bền vững. Năm 2014, tổng tài sản tăng 19,14% so với năm 2013, đến năm 2015 tổng tài sản tăng 17,45% so với năm 2014. Hầu hết các khoản mục đều tăng, chỉ có tiền gửi tại NHNN và các TCTD khác bị giảm. Nguyên nhân là do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng thế giới, ngân hàng thiếu vốn để kinh doanh, huy động vốn lại khó khăn, chưa hiệu quả nên khoản mục tiền gửi tại NHNN và các TCTD khác năm 2014 giảm so với năm 2013, tỷ lệ giảm 6,86%.

Về cơ cấu tài sản, khoản mục cho vay khách hàng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản bởi đây là khoản mục tài sản đem lại thu nhập cao nhất cho ngân hàng. Hầu hết các khoản cho vay có tính thanh khoản thấp, ngân hàng không thể bán chúng trên thị trường một cách dễ dàng để đáp ứng nhu cầu tiền mặt. Mặt khác, những khoản cho vay lại thuộc nhóm tài sản của ngân hàng có mức rủi ro cao nhất, với rủi ro vỡ nợ cao nhất. Hơn nữa, các khoản mục cho vay lại chịu tác động của thuế. Vì vậy mà, bên cạnh việc cho vay, Chi nhánh còn có đầu tư chứng khoán. Vì vậy, đầu tư chứng khoán là khoản mục chiếm tỷ trọng trên tổng tài sản đứng thứ hai sau khoản mục cho vay khách hàng.

Về tổng nguồn vốn, cơ cấu nguồn vốn chưa hợp lí, nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất không phải là nguồn tiền gửi khách hàng mà là nguồn vốn huy động và vay của các TCTD (tỷ trọng lần lượt qua các năm là 50,16%, 57,65%, 48,2%) còn nguồn tiền gửi khách hàng chiếm tỷ trọng lần lượt là 31,24%, 27,5%, 29,67% trên tổng nguồn vốn). Đây là nguồn có chi phí huy động cao hơn, không đáng tin cậy so với hầu hết các khoản tiền gửi nên khoản mục huy động và vay các TCTD, cùng các nhân tố khác đã làm giảm khả năng sinh lời của ngân hàng.

Bên cạnh đó, qua bảng số liệu, ta thấy các khoản mục cho vay và đầu tư chứng khoán có giá trị gấp hơn 2 lần so với khoản mục tiền gửi. Do vậy, các khoản cho vay và đầu tư chứng khoán tăng nhanh hơn tiền gửi, tạo ra một sự chênh lệch huy động vốn (chủ yếu là tiền gửi) và sử dụng vốn của ngân hàng (chủ yếu là các khoản cho vay và đầu tư chứng khoán). Do vậy chưa có sự cân xứng giữa hoạt động huy động tiền gửi – cho vay của Chi nhánh.

#### **2.1.5.1. Kết quả hoạt động kinh doanh**

Với đặc điểm là ngân hàng cấp 2 của hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, NHNo&PTNT An Lão – Hải Phòng có bề dày lịch sử phát triển lâu dài, các hoạt động của ngân hàng đã hỗ trợ cho sự phát triển kinh tế xã hội của địa phương trong nhiều năm qua đã thể hiện vai trò quan trọng của ngân hàng ở địa phương.

Hiện nay, các NHTM đang phải đối mặt với nhiều khó khăn do sự biến động phức tạp của thị trường trong nước và quốc tế. Song có thể nói, NHNo&PTNT An Lão là một trong những chi nhánh hoạt động có hiệu quả trong hệ thống chi nhánh của NHNo thành phố. Được như vậy có thể nói là do Chi nhánh đã nắm bắt kịp thời những cơ hội để phát triển trong quá trình hội nhập. Bên cạnh đó là sự nỗ lực của tập thể cán bộ công nhân viên trong toàn Chi nhánh đã góp sức không nhỏ vào thành công của Ngân hàng Agribank. Điều đó đã mang lại thành tích đáng kể trong hoạt động kinh doanh,

mang lại doanh thu lớn cho Ngân hàng, đồng thời góp một khoản không nhỏ vào Ngân sách Nhà nước. Thu nhập và chi phí là hai tiêu chí quan trọng nói lên hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Kết quả tài chính ngày càng khả quan với xu hướng tăng thu nhập, tăng chi phí, tăng lợi nhuận sẽ góp phần nâng cao mức thu nhập, cải thiện đời sống cho cán bộ nhân viên. Dưới đây là tình hình hoạt động kinh doanh của Chi Nhánh trong 2 năm qua:

**BẢNG 2.2 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH GIAI ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	2013	2014	Tăng trưởng	2015	Tăng trưởng
<b>Tổng thu nhập</b>	<b>56.747</b>	<b>57.281</b>	<b>0,94%</b>	<b>70.776</b>	<b>23,56%</b>
1. Thu từ lãi cho vay	44.097	43.385	-1,61%	52.490	20,99%
2. Thu từ lãi tiền gửi	3.900	3.225	- 17,31%	3.755	16,43%
3. Thu từ đầu tư chứng khoán	4.676	5.230	11,85%	6.315	20,74%
4. Thu phí dịch vụ ngân hàng	2.735	3.280	19,93%	4.509	37,46%
5. Thu khác	1.339	2.161	61,39%	3.707	71,54%
<b>Tổng chi phí</b>	<b>48.307</b>	<b>48.055</b>	<b>-0,52%</b>	<b>61.290</b>	<b>27,54%</b>
6. Chi trả lãi tiền vay	23.363	25.000	7%	28.229	12,92%
7. Chi trả lãi tiền gửi	15.698	16.023	2,07%	22.780	42,17%
9. Chi phí dịch vụ ngân hàng	1.702	2.041	19,92%	3.047	49,29%
10. Chi phí quản lý chung	3.502	3.658	4,45%	5.086	39,04%
11. Chi phí khác	4.042	1.333	- 67,02%	2.148	61,14%
<b>Lợi nhuận</b>	<b>8.440</b>	<b>9.226</b>	<b>1,46%</b>	<b>9.486</b>	<b>2,82%</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

**• Thu nhập:**

Thu nhập của Ngân Hàng luôn là một khoản mục được quan tâm, đó là kết quả cuối cùng phản ánh chất lượng kinh doanh của Ngân Hàng. Qua bảng trên ta có thể thấy là tổng thu nhập của Chi nhánh tăng mạnh nhưng mức tăng trưởng không cao. Trong năm 2014, bối cảnh suy giảm nền kinh tế, những khó khăn trong sản xuất kinh doanh và hiệu quả đầu tư kinh doanh giảm sút đã ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động đầu tư phát triển nói chung hoạt động kinh doanh nói riêng do đó tổng thu nhập của Chi nhánh năm 2014 tăng nhẹ, tăng 0,94% so với năm 2013. Việc thực hiện cơ chế hỗ trợ lãi suất cùng với việc thực hiện chính sách tài khóa mở rộng và chính sách tiền tệ nới lỏng làm cho hoạt động tín dụng của Chi nhánh tuy có tăng cao nhưng lãi thu từ tín dụng năm 2014 lại giảm so với năm 2013 (tỷ lệ giảm 1,61%). Tín dụng tăng trưởng cao cộng với khó khăn trong việc huy động vốn làm cho khoản tiền gửi NHNN và các TCTD của Chi nhánh giảm, lãi thu từ tiền gửi trong năm này cũng giảm (tỷ lệ giảm 17,31%). Năm 2015, nền kinh tế Việt Nam có dấu hiệu phục hồi nhanh chóng, hoạt động kinh doanh của Chi nhánh khởi sắc. Tổng thu nhập năm 2015 tăng 23,56% so với năm 2014. Dựa vào bảng cân đối ở trên, ta thấy đầu tư chứng khoán của Chi nhánh tăng mạnh năm 2015 (tỷ lệ tăng 27%) nên các khoản thu lãi từ chứng khoán đầu tư năm 2015 cũng tăng đáng kể, tăng 20,74% so với năm 2014. Bên cạnh đó, Chi nhánh đã không ngừng chú trọng hoàn thiện và mở rộng dịch vụ cung ứng với khách hàng. Hệ quả là khoản mục thu phí từ dịch vụ ngân hàng không ngừng tăng mạnh, tỷ lệ tăng lần lượt qua các năm 2014, 2015 là 19,93%, 37,46%.

**• Chi phí**

Là một trong những chỉ tiêu quan trọng đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh. Qua bảng số liệu, ta thấy Tổng chi phí trong năm 2014 của chi nhánh giảm 0,52% so với năm 2013 do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế gây nên khó khăn trong vấn đề tạo vốn kinh doanh. Chi nhánh đã ra chủ trương: “tăng thu, giảm chi, chi tiết kiệm” bằng việc “chỉ mua sắm những thứ cần thiết, chi tiêu hợp lý, tránh lãng phí” nên tổng chi phí Chi nhánh bỏ ra năm 2014 thấp hơn so với năm 2013. Các khoản phí phát sinh trong quá trình hoạt động kinh doanh của Chi nhánh cũng gia tăng. Chi phí trả lãi huy động bao gồm chi phí trả lãi tiền gửi và chi phí trả lãi tiền vay cũng tăng trong giai đoạn 2013 – 2015 cho thấy chủ trương của Chi nhánh trong

việc gia tăng quy mô tiền gửi cũng như kì hạn huy động (lãi suất cao hơn khi kì hạn huy động dài hơn). Bên cạnh đó, hoạt động kinh doanh của Chi nhánh đang trên đà phát triển, Chi nhánh đã quan tâm đến hoạt động Marketing ngân hàng, các khoản chi cho hoạt động truyền thông nhiều, nên chi phí dịch vụ ngân hàng tăng mạnh nhất là trong năm 2015, khoản chi phí dịch vụ ngân hàng tăng 49,29% so với năm 2014. Ngoài ra, việc mở thêm các phòng giao dịch, số lượng cán bộ nhân viên ngân hàng tăng làm cho chi phí quản lí chung của ngân hàng gia tăng.

#### **• Lợi nhuận**

Qua bảng số liệu trên, ta thấy Chi nhánh luôn kinh doanh có lãi. Lợi nhuận tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng không cao. Do tổng thu nhập năm 2014 tăng nhẹ (0,94%) nên lợi nhuận năm 2014 chỉ tăng 1,46% so với năm 2013. Mặc dù hoạt động kinh doanh của Chi nhánh trong năm 2015 có sự khởi sắc cao. Trong khi đó, tổng chi phí lại tăng với tốc độ tăng trưởng 27,54%, cao hơn tốc độ tăng trưởng của tổng thu nhập, nên mặc dù lợi nhuận năm 2015 có tăng, nhưng tỷ lệ tăng 2,82% là thấp. Như vậy, trong bối cảnh kinh tế còn nhiều khó khăn song với sự nỗ lực phấn đấu của tập thể, cán bộ công nhân viên chức trong Chi nhánh đặc biệt với sự chỉ đạo sát sao, lòng quyết tâm và yêu nghề của Ban lãnh đạo, hoạt động kinh doanh của chi nhánh vẫn đạt hiệu quả: “tăng thu, chi hiệu quả và tăng lợi nhuận”.

#### **2.1.5.2. Kết quả hoạt động huy động vốn**

**BẢNG 2.3 TỔNG VỐN HUY ĐỘNG GIAI ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
Tiền gửi khách hàng	175.895	184.415	4,84%	233.776	26,77%
Tỷ trọng/tổng NVHĐ	38,38%	32,29%		37,3%	
Vay NHNN	0	0	-	13.000	-
Tỷ trọng/tổng NVHĐ	-	-		2,1%	
Vay các TCTD khác	282.392	386.660	36,92%	379.849	-1,76%
Tỷ trọng/tổng NVHĐ	61,62%	67,71%		60,6%	
<b>Tổng nguồn vốn huy động (NVHĐ)</b>	<b>458.287</b>	<b>571.075</b>	<b>24,61%</b>	<b>626.625</b>	<b>9,73%</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Qua bảng trên, ta thấy được tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh tăng trưởng qua các năm. Nguồn vốn huy động năm 2014 tăng 24,61% so với năm 2013 do ảnh hưởng của suy thoái kinh tế nên nhiều doanh nghiệp làm ăn thua lỗ, không đủ vốn để sản xuất kinh doanh, vì vậy mà khối lượng vốn huy động trong năm này không được cao. Đến năm 2015 nền kinh tế đang trên đà phát triển, các doanh nghiệp, cá nhân làm ăn có lãi. Để thu hút tối đa vốn, Chi nhánh đã đa dạng hóa các hình thức huy động vốn đặc biệt đa dạng hóa các sản phẩm tiền gửi (theo đối tượng, theo kì hạn, theo loại tiền), mở rộng nhiều tiện ích đi kèm với hoạt động gửi tiền như xem số dư tài khoản tiền gửi qua internet mà không cần phải đến Chi nhánh, thực hiện chuyển khoản thanh toán chi trả hóa đơn sinh hoạt hàng ngày... Bên cạnh đó, Chi nhánh đã áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt phù hợp với sự biến động của thị trường. Do áp dụng chiến lược kinh doanh đúng đắn nên lượng vốn huy động của Chi nhánh tăng mạnh, tỷ lệ tăng 9,73% so với năm 2014. Cùng với việc huy động tiền gửi tại địa phương, Chi nhánh còn huy động nguồn vốn từ việc vay ngân hàng nhà nước, nguồn huy động và vay các TCTD khác. Khoản mục khoản huy động và vay các TCTD



tăng trưởng qua các năm. Năm 2014, tỷ lệ tăng khoản mục này là 36,92% so với năm 2013. Tuy chúng có thời hạn và quy mô xác định trước, tạo thành nguồn ổn định cho Chi nhánh nhưng chi phí huy động cao, chỉ nên dùng trong những trường hợp cần thiết cần phải đảm bảo thanh toán tức thời. Nhận thức được vấn đề này, Chi nhánh đã chủ trương giảm dần nguồn vốn huy động và vay TCTD. Do vậy mà trong năm 2015, tốc độ tăng trưởng của khoản mục này giảm 1,76% so với năm 2014. Cơ cấu nguồn vốn của Agribank An Lão có sự chuyển dịch đáng kể theo hướng mở rộng tỷ trọng tiền gửi khách hàng, thu hẹp tỷ trọng khoản mục vay các TCTD khác giảm. Bởi nguồn vay các TCTD không phải chịu dự trữ bắt buộc và bảo hiểm tiền gửi nên rủi ro lớn hơn huy động tiền gửi. Vì vậy, khoản mục này thường có chi phí huy động cao, làm giảm khả năng sinh lời của Chi nhánh. Trong khi đó, huy động tiền gửi có chi phí huy động thấp, là nguồn chủ yếu làm tăng cường khả năng sinh lời. Vì vậy, tăng cường huy động tiền gửi, giảm dần các khoản vay TCTD chính là hướng đi đúng đắn của ban lãnh đạo Chi nhánh.

Như vậy, trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều khó khăn, nhiều khách hàng vay vốn kinh doanh thua lỗ song Agribank An Lão vẫn tiếp tục phát triển và đạt được những thành quả tích cực: nguồn vốn tăng trưởng đều phù hợp với định hướng là nâng cao dần tính tự lực, giảm dần tính phụ thuộc vào nguồn vốn cấp trên.

### **2.1.5.3. Kết quả hoạt động sử dụng vốn**

**Bảng 2.4 HOẠT ĐỘNG CHO VAY THEO LOẠI TIỀN GIAI ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>366.630</b>	<b>441.293</b>	<b>20,3%</b>	<b>490.900</b>	<b>11,2%</b>
<b>1 - Phân theo loại tiền</b>					
-VND	349.925	436.736	24,8%	471.660	8%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	95,44%	98,9%		96,1%	
- Ngoại tệ quy đổi VNĐ	16.705	4.557	-72,7%	19.240	322%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	4,5%	1,1%		3,9%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Trong những năm qua, hoạt động tín dụng trên địa bàn Huyện An Lão đã bám sát chương trình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, đầu tư có địa chỉ với mục tiêu được định hướng ngay từ khi lập kế hoạch nên tốc độ tăng trưởng khá vững chắc. Tổng dư nợ tăng đều qua các năm cũng cho ta thấy được thế mạng của ngân hàng trong lĩnh vực cho vay, các khoản thu lãi từ cho vay đem lại nguồn lợi nhuận lớn cho ngân hàng. Năm 2014 tổng dư nợ so với năm 2013 tăng 74.663 triệu, tăng tỷ lệ 20,3%. Đến năm 2015 tăng 49.607 triệu so với năm 2014, tăng tỷ lệ 11,2%.

Về dư nợ theo loại tiền, các dự án mà Chi nhánh cho vay chủ yếu là các dự án phát triển sản xuất kinh doanh trong nước, các dự án quan trọng trong nông nghiệp, các dự án nước sạch, các dự án mua máy nông cụ, chăn nuôi... Do vậy, dư nợ nội tệ chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng dư nợ: Dư nợ nội tệ năm 2014 chiếm 98,9% tổng dư nợ, so với năm 2013 tăng 24,8%; Với chủ trương: “tăng trưởng tín dụng dựa trên tăng trưởng nguồn vốn, phải đặc biệt quan tâm đến chất

lượng tín dụng vì chất lượng tín dụng quyết định sự sống còn của Chi nhánh". Trong năm 2015, Chi nhánh đã tiến hành rà soát, kiểm tra các hợp đồng tín dụng, chỉ cho vay các dự án có tính khả thi cao, thu hồi vốn nhanh. Bên cạnh đó, các khoản vay của Chi nhánh đều phục vụ sản xuất kinh doanh trong nước. Vì vậy mà dư nợ nội tệ năm 2015 mặc dù giảm so với năm 2014 nhưng vẫn chiếm 96,1% tổng dư nợ, tốc độ tăng trưởng dư nợ giảm so với tốc độ tăng năm 2014, tỷ lệ tăng 8%. Ngược lại, dư nợ ngoại tệ lại chiếm tỷ trọng không đáng kể trong tổng dư nợ nhưng lại có tốc độ tăng trưởng khá cao, năm 2015 tốc độ tăng 322% so với năm 2014. Đây cũng là tất yếu khách quan do việc hội nhập vào nền kinh tế thế giới của Việt Nam. Việc mở cửa, giao lưu buôn bán với các nước trong khu vực và trên thế giới nảy sinh nhu cầu vay ngoại tệ của các doanh nghiệp. Hơn nữa, do chênh lệch tỷ giá giữa hai thị trường chợ đen và chính thức khá lớn nên các doanh nghiệp tìm cách vay ngân hàng nhiều hơn bởi tại đây, tỷ giá giao dịch khá thấp.

**BẢNG 2.5. HOẠT ĐỘNG CHO VAY PHÂN THEO KÌ HẠN GIAI ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị : triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
<b>2 - Phân theo kỳ hạn</b>					
- Ngắn hạn	158.397	214.266	35,3%	266.044	24,2%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	43,2%	48,5%		54,2%	
- Trung dài hạn	208.233	227.027	9,0%	224.856	-1%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	56,8%	51,5%		45,9%	
<i>Tổng dư nợ</i>	366.630	441.293		490.900	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Qua các năm, dư nợ tín dụng ngắn hạn của Chi nhánh tăng trưởng ổn định. Dư nợ ngắn hạn năm 2014 là 214.266 triệu, chiếm tỷ trọng 48,5% so với tổng dư nợ, tỷ lệ tăng 9 % so với năm 2013, năm 2015 là 266.044 triệu, chiếm tỷ trọng 54,2% so với tổng dư nợ tỷ lệ tăng 24,2% so với 2014. Do “món vay có thời hạn càng dài thì lãi suất càng cao” nên các khoản tín dụng ngắn hạn thường có doanh thu từ lãi không cao nhưng nó lại giúp Chi nhánh hạn chế rủi ro tín dụng. Còn về tín dụng trung và dài hạn, dư nợ trung và dài hạn của Chi nhánh tăng trưởng, chiếm tỷ trọng tương đối ổn định. Năm 2014 khoản dư nợ này là 227.027 triệu, chiếm tỷ trọng 51,5% so với tổng dư nợ, tỷ lệ tăng 35,3% so với năm 2013, năm 2015 là 224.856 triệu, chiếm tỷ trọng 45,9% so với tổng dư nợ tỷ lệ giảm 1% so với 2014. Điều này được giải thích bởi Chi nhánh đã chú trọng nâng cao chất lượng tín dụng, chỉ tập trung cấp tín dụng cho những dự án sản xuất, kinh doanh đạt hiệu quả kinh tế cao; những dự án khôi phục và phát triển ngành nghề truyền thống, tiêu biểu của địa phương và những dự án trọng điểm của Tỉnh, Thành phố nhằm tạo thêm nhiều việc làm, phục vụ xuất khẩu.

**BẢNG 2.6. HOẠT ĐỘNG CHO VAY PHÂN THEO THÀNH PHẦN KINH TẾ**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
<b>3-Phân theo TPKT</b>					
- DN ngoài quốc doanh	103.993	139.662	34,3%	160.378	14,3%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	28,4%	31,6%		32,67%	
- Hợp tác xã	6.650	7.800	17,29%	7.800	0
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	1,8%	1,8%		1,59%	
- Hộ gia đình, cá nhân	255.987	293.831	14,8%	322.722	9,83%
<i>Tỷ trọng/tổng dư nợ</i>	69,8%	66,6%		65,8%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Theo thành phần kinh tế, hoạt động tín dụng chủ đạo của Chi nhánh vẫn là mặt trận nông nghiệp, nông thôn. Công tác cho vay của Chi nhánh chủ yếu phục vụ khách hàng là cá nhân, hộ gia đình chiếm tỷ trọng trên 65% tổng dư nợ. Đây là phân đoạn thị trường mục tiêu của NHNo&PTNT Việt Nam nói chung và Agribank An Lão nói riêng. Dư nợ đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh chiếm tỷ trọng khá trong tổng dư nợ và khá ổn định.

#### **2.1.5.4. Kết quả hoạt động kinh doanh khác**

Ngoài huy động, cho vay, đầu tư, Chi nhánh còn cung cấp nhiều dịch vụ khác như thanh toán, kinh doanh vàng bạc, ngoại tệ, bảo lãnh... Các dịch vụ này tạo ra thu nhập đáng kể cho Chi nhánh.

##### **• Về thanh toán quốc tế**

Tuy đây không phải là thế mạnh truyền thống của Agribank An Lão, hơn nữa trên địa bàn quanh nơi Chi nhánh đặt trụ sở còn có các đối thủ đến từ các chi nhánh của NHTM Vietcombank, Vietinbank, ... tất cả đều cạnh tranh khốc liệt nhằm tìm kiếm những kết quả có lợi cho riêng mình, nên hoạt động thanh toán quốc tế của Chi nhánh chưa phát triển. Hiện nay, Chi nhánh mới chỉ mở hoạt động phát hành và thanh toán qua L/C. Bên cạnh đó, trình độ nghiệp vụ và trình độ ngoại ngữ của cán bộ nhân viên Chi nhánh chưa cao, đến nay nghiệp vụ thanh toán của chi nhánh phát sinh không nhiều.

##### **• Kinh doanh vàng bạc**

Việc kinh doanh chủ yếu bán vàng vỹ SJC và vàng nhẫn. Người dân có xu hướng tích trữ để đầu cơ vàng và một nguyên nhân chủ yếu là phần lớn khách hàng là dân cư hiện nay vẫn còn thói quen mua-bán vàng bạc tại các cửa hàng tư nhân. Điều này cũng dễ hiểu bởi giao dịch tại các cửa hàng tư nhân đơn giản, nhanh chóng, mẫu mã đẹp, nhiều chủng loại, giá cả cũng linh hoạt hơn so với ngân hàng.

##### **• Kinh doanh ngoại tệ**

Trong những năm gần đây, An Lão là một trong những nơi thu hút khá tốt vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài, các khu công nghiệp liên tục hình thành tạo ra diện mạo mới cho địa phương. Các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài hướng mạnh hoạt động của mình vào xuất khẩu. Nhằm bắt được nhu cầu đó, Chi nhánh đã thực hiện các biện pháp thu hút khách hàng như tiếp thị, quảng cáo, nâng cao chất lượng phục vụ. Chính vì vậy mà hoạt động kinh doanh ngoại tệ cũng đem lại khoản thu đáng kể cho Chi nhánh.

**BẢNG 2.7. TÌNH HÌNH KINH DOANH NGOẠI TỆ CỦA CHI NHÁNH GIAI ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị: Ngàn USD, EURO

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
<b>I. USD</b>					
1. Doanh số mua vào	2,146	1,627	-24,18%	1,996	22,68%
2. Doanh số bán ra	2,125	1,599	-24,75%	1,979	23,76%
<b>II. EUR</b>					
1. Doanh số mua vào	17	8	-52,94%	10	25%
1. Doanh số bán ra	11	9	-18,18%	6	-33,33%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Chi nhánh đã kinh doanh 6 loại ngoại tệ (USD, EUR, JPY, AUD, HKD, GBP) trong đó chủ yếu là USD và EUR. Doanh số mua vào và bán ra USD, EUR đều giảm mạnh trong năm 2014. Nguyên nhân là do tâm lí đầu cơ găm trữ ngoại tệ của dân cư và doanh nghiệp. Dân cư đầu cơ, găm giữ ngoại tệ chờ tỷ giá tăng lên. Trong khi đó, các doanh nghiệp xuất khẩu nhận ngoại tệ về không muốn bán mà để tiền tập trung trên tài khoản tiền gửi chờ tỷ giá lên. Năm 2015, đa số doanh nghiệp cần ngoại tệ USD hơn là EUR để thanh toán hàng nhập khẩu, thanh toán các khoản vay đến hạn nên doanh số bán USD tăng mạnh, tăng 23,76% so với năm 2014, doanh số bán EUR lại giảm 33,33% so với năm 2014. Bên cạnh đó, cũng trong năm 2015, nguồn ngoại tệ từ kiều hối gửi về gia tăng, người dân đổi ngoại tệ ra VND nhiều, một số doanh nghiệp nhập khẩu cũng bắt đầu bán ngoại tệ để đáp ứng nhu cầu chi trả nên doanh số mua vào USD, EUR cũng tăng mạnh, USD mua vào tăng 22,68% so với năm 2014 còn EUR mua vào tăng 25% so với năm 2014.

Mặc dù, doanh số mua vào và bán ra ngoại tệ năm 2014 giảm so với năm

2013 nhưng vẫn thu được lãi gộp 42 triệu, tăng 8 triệu so với 2013. Đến năm 2015, do doanh số mua vào, bán ra ngoại tệ tăng mạnh nên lãi gộp đạt 122 triệu, tăng 80 triệu so với 2014. Doanh số mua bán ngoại tệ tăng trưởng không ổn định cho thấy sự cạnh tranh giữa các chi nhánh ngân hàng khác trên địa bàn rất quyết liệt. Điều này đặt ra cho Chi nhánh những nhiệm vụ mới, cần phải chiếm lĩnh thị trường về hoạt động này trong thời gian tới.

**BẢNG 2.8. TÌNH HÌNH CHI TRẢ KIỀU HỐI CỦA CHI NHÁNH GIAI ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị: số món, ngàn USD

Nội dung	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
01. Số món	669	772	15,4%	1.080	39,9%
02. Số tiền	1.249	1.662	33,07%	2.324	39,83%
<b>Western Union</b>					
01. Số món	615	716	16,42%	976	36,31%
02. Số tiền	784	939	19,77%	1.316	40,15%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Hoạt động chi trả kiều hối của Chi nhánh cũng phát triển mạnh. Số món chuyển và số tiền chuyển tăng mạnh qua các năm. Nguyên nhân là do chất lượng chi trả kiều hối được nâng lên do Chi nhánh đã quan tâm và chú trọng hơn đối với nghiệp vụ này như sử dụng dịch vụ chuyển tiền Western Union, giảm thời gian nhận tiền từ nước ngoài gửi về, mở các đợt khuyến mãi kèm theo quà tặng cho khách hàng... Dịch vụ chuyển tiền Western Union được triển khai trong hệ thống NHo&PTNT Việt Nam từ tháng 01/2004 sau khi NHo&PTNT Việt Nam ký hợp đồng làm đại lý trực tiếp với Western Union. Khi sử dụng dịch vụ chuyển tiền Western Union, khách hàng có thể nhận và chuyển tiền trong thời gian ngắn nhất, thủ tục đơn giản, đảm bảo an toàn. Vì vậy mà ngày nay có rất nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ chuyển tiền này.

• **Phát hành thẻ**

Thẻ là một phương tiện thanh toán tiên tiến, tiện dụng, thể hiện sự phát triển của hoạt động thanh toán và đặc biệt là việc ứng dụng khoa học kỹ thuật trong công nghệ ngân hàng. Nhằm mục tiêu đáp ứng đa dạng nhu cầu khách hàng, Chi nhánh đã và đang triển khai việc phát hành thẻ. Việc này mang lại tiện ích cho khách hàng và tạo lập niềm tin vững chắc đối với sản phẩm của Agribank. Bên cạnh đó, chi nhánh còn triển khai việc thực hiện trả lương qua tài khoản cá nhân, giúp các cơ quan và doanh nghiệp tiết kiệm chi phí, thời gian và giảm thiểu tối đa về rủi ro tiền mặt. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng, chi nhánh đã chú trọng mở rộng các tiện ích trong đó có nghiệp vụ bảo lãnh nhằm nâng cao vị thế và uy tín của ngân hàng trong nền kinh tế thị trường đồng thời nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ để thu hút khách hàng đến giao dịch.

**2.2. Thực trạng công tác huy động vốn tiền gửi tại NHNo&PTNT chi nhánh An Lão – Hải Phòng**

**2.2.1. Các văn bản pháp lý quy định hoạt động huy động tiền gửi**

Hoạt động huy động tiền gửi của các NHTM dựa trên cơ sở những văn bản pháp lý quy định của NHNN ban hành và những quy định cụ thể của NHTM. Đó là các vấn đề thuộc nghiệp vụ nhận và chi trả tiền gửi, quyền, nghĩa vụ và lợi ích của các bên tham gia.

*Về phía NHNN:* Hoạt động huy động tiền gửi là một mảng trong hoạt động huy động vốn của NHTM nên hoạt động này vừa phải tuân theo các văn bản pháp lý của NHNN ban hành về việc huy động vốn, vừa phải tuân theo các văn bản về huy động tiền gửi đặc biệt là tiền gửi tiết kiệm. Đây là khoản tiền tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất. Bởi hầu hết các khoản tiền nhàn rỗi của công chúng khi gửi vào ngân hàng đều nằm dưới dạng tiền gửi tiết kiệm.

- Hoạt động huy động vốn hiện nay được thực hiện tuân theo Luật tổ chức tín dụng năm 2010; Thông tư 13/2010/TT-NHNN quy định về tỷ lệ bảo đảm an toàn của TCTD và các văn bản khác có liên quan.

- Hoạt động huy động tiền gửi tuân theo quyết định số 47/2006/QĐ-NHNN sửa đổi Quy chế về tiền gửi tiết kiệm kèm theo quyết định 1160/2004/QĐ-NHNN do Thống đốc ngân hàng nhà nước ban hành. Ngoài những quy định về trách nhiệm, quyền lợi, nghĩa vụ của các bên tham gia (người gửi tiền và ngân hàng), “Quy chế tiền gửi tiết kiệm” nhằm đảm bảo an toàn cho các ngân hàng nói riêng, hệ thống tài



chính ngân hàng Việt Nam nói chung trong trường hợp đồ xô đi rút tiền khi có sự cố xảy ra.

Về phía Agribank: Nhằm triển khai kế hoạch thực hiện huy động tiền gửi tới từng Chi nhánh, HĐQT Agribank đã ban hành Quyết định số 123/QĐ/HĐQT-KHTH ngày 21 tháng 2 năm 2008 của HĐQT NHNo Việt Nam kèm theo quy định về tiền gửi tiết kiệm trong hệ thống NHNN&PTNT Việt Nam.

### 2.2.2. Lãi suất huy động và các sản phẩm tiền gửi của Agribank An Lão

#### ➤ Lãi suất huy động

Khi các kênh đầu tư như vàng, nhà đất liên tục biến động, tiền gửi USD bị giảm xuống 0%... thì việc lựa chọn gửi tiết kiệm ngắn và dài hạn tiền VND được nhiều người lựa chọn trong thời kỳ lạm phát không quá cao, đồng tiền vẫn giữ giá. Hiện tại lãi suất tiền gửi tiết kiệm tiền Việt Nam ở các ngân hàng nhìn chung cũng tạm chấp nhận được, không quá thấp và cũng không quá cao. Với kỳ hạn 12 tháng lãnh cuối kỳ giao động từ khoảng 6 --> 7%. Trong đó ngân hàng có lãi suất tiền gửi 12 tháng hiện nay trong các ngân hàng OCB và Bắc Á Bank với khoảng 7.2 %, tiếp theo là Đông Á Bank và HD Bank với lãi suất 7%. Các ngân hàng lớn khác như Vietcombank, Viettinbank, Agribank chỉ khoảng 6%.

**BẢNG 2.9. Lãi suất huy động của Agribank An Lão**

Đơn vị: %

Loại tiền	1 tháng	2 tháng	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	18 tháng	24 tháng	36 tháng	Không kỳ hạn(%/năm)
VNĐ	4	4.3	5.2	5.4	5.5	6	6.5	6.8	6.8	1
USD	0.75%/năm									0.2
EUR	0.75%/năm									0.2

(nguồn lãi suất huy động của ngân hàng Agribank) Cập nhật ngày 02/06/2015

### 2.2.3. Quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi của Ngân hàng

Quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn tiền gửi là một trong những chỉ tiêu đo lường hoạt động huy động vốn của NHTM. Qua đó, ta có thể đánh giá được khả năng huy động vốn của ngân hàng đó. Những năm gần đây, tình hình kinh tế trong nước và ngoài nước có nhiều biến động khó lường, giá vàng, giá bất động sản và giá các loại vật tư thiết yếu cho sản xuất cũng như hàng hóa tiêu dùng tăng đột biến làm cho người dân hoang mang lo sợ đồng tiền mất giá nên đã rút tiền tiết kiệm đang gửi ngân hàng ra để mua đất, mua vàng, mua vật tư hàng hóa.

Trên cơ sở định hướng của Ngành, thực hiện sự chỉ đạo và giúp đỡ tận tình của NHNo Huyện cùng với sự nỗ lực phấn đấu của tập thể cán bộ, công nhân viên, hoạt động huy động vốn của Chi nhánh.

Áp dụng công thức 5 trong mục 1.4.2.1. các chỉ tiêu định lượng Chương I trang 34 ta tính được:

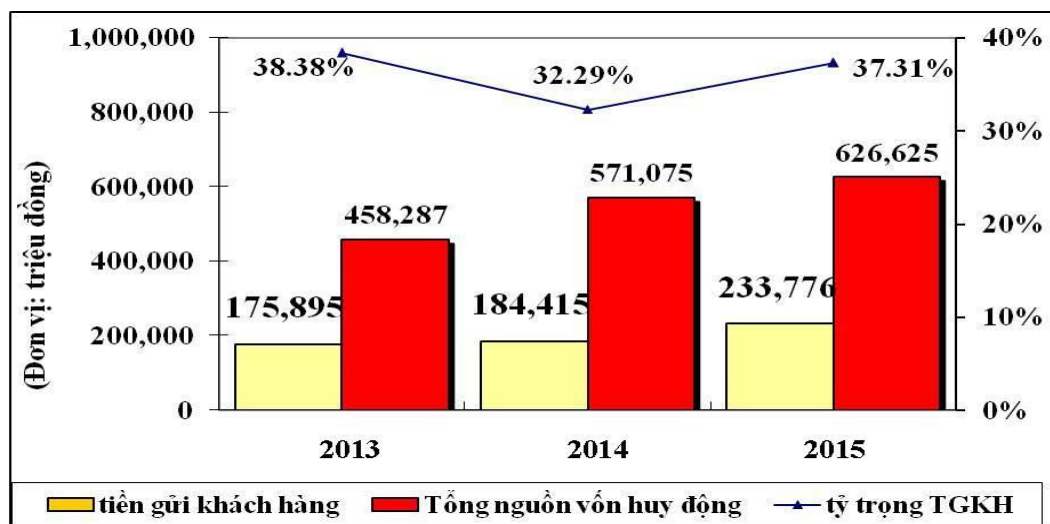
Tổng vốn tiền gửi/tổng vốn huy động năm 2013 =  $(175.895/458.287) \times 100\% = 38,38\%$ . Tương tự cách tính cho các năm còn lại ta phản ánh trong bảng dưới đây:

**BẢNG 2.10 QUY MÔ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI GIAI ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu		Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
<b>Tổng VTG</b>	<i>Số tiền</i>	175,895	184,415	233,776
	<i>Tỷ lệ +/- (%)</i>	-	4.84%	26.77%
<b>Tổng VHD</b>	<i>Số tiền</i>	458,287	571,075	626,625
	<i>Tỷ lệ +/- (%)</i>	-	24.61%	9.73%
<b><math>\frac{\text{Tổng VTG}}{\text{Tổng VHD}}</math></b>		38.38%	32.29%	37.31%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)



**Biểu đồ 2.1. Tăng trưởng tiền gửi khách hàng giai đoạn 2013-2015**

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Nhìn vào biểu đồ ta thấy cả tổng nguồn vốn huy động và khối lượng tiền gửi khách hàng của Chi nhánh đều có sự tăng trưởng trong giai đoạn 2013 – 2015 nhưng tốc độ tăng trưởng chưa cao. Nguồn huy động tiền gửi khách hàng chỉ tăng ở mức khiêm tốn với tỷ lệ tăng 4,84% (tương đương 8.520 triệu đồng). Tổng nguồn vốn huy động năm 2014 vẫn tăng 24,61% so với năm 2013 (tương đương với 112.788 triệu đồng). Sang năm 2015, nền kinh tế nước ta có sự phục hồi mạnh mẽ sau khủng hoảng, giá của nhiều mặt hàng tăng đột biến. Trong bối cảnh lạm phát tăng cao thì một bộ phận người dân tìm cách bảo vệ giá trị tài sản của mình bằng cách đầu tư vào bất động sản, tích trữ vàng và găm giữ USD chứ không đem gửi tại ngân hàng. Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề, Chi nhánh đã tổ chức đại hội Công nhân viên chức (CNVC) ngay từ đầu năm để bàn các giải pháp tăng trưởng nguồn tiền gửi, quảng bá hình ảnh và giới thiệu các hình thức huy động vốn của Agribank An Lão tới cán bộ và nhân dân với nhiều hình thức như thông qua đài phát thanh thành phố, tổ chức hội nghị khách hàng, tặng quà khuyến mãi trong các ngày lễ tết... đến việc giao chỉ tiêu huy động vốn cho các phòng và cho từng cán bộ công nhân viên đồng thời tăng cường giáo dục đội ngũ cán bộ nhân viên đổi mới tác phong giao dịch cải tiến quy trình giao dịch, thực hiện giao dịch một cửa tăng năng suất lao động, giảm bớt thời gian chờ đợi của khách. Kết quả là nguồn tiền gửi khách hàng tại Chi nhánh trong năm 2015 tăng với tỷ lệ 22,77% so với năm 2013 kéo theo tổng nguồn vốn huy động cũng tăng, tỷ lệ tăng 9,73% so với năm 2014

#### **2.2.4. Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi**

##### ***2.2.4.1. Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo đối tượng***

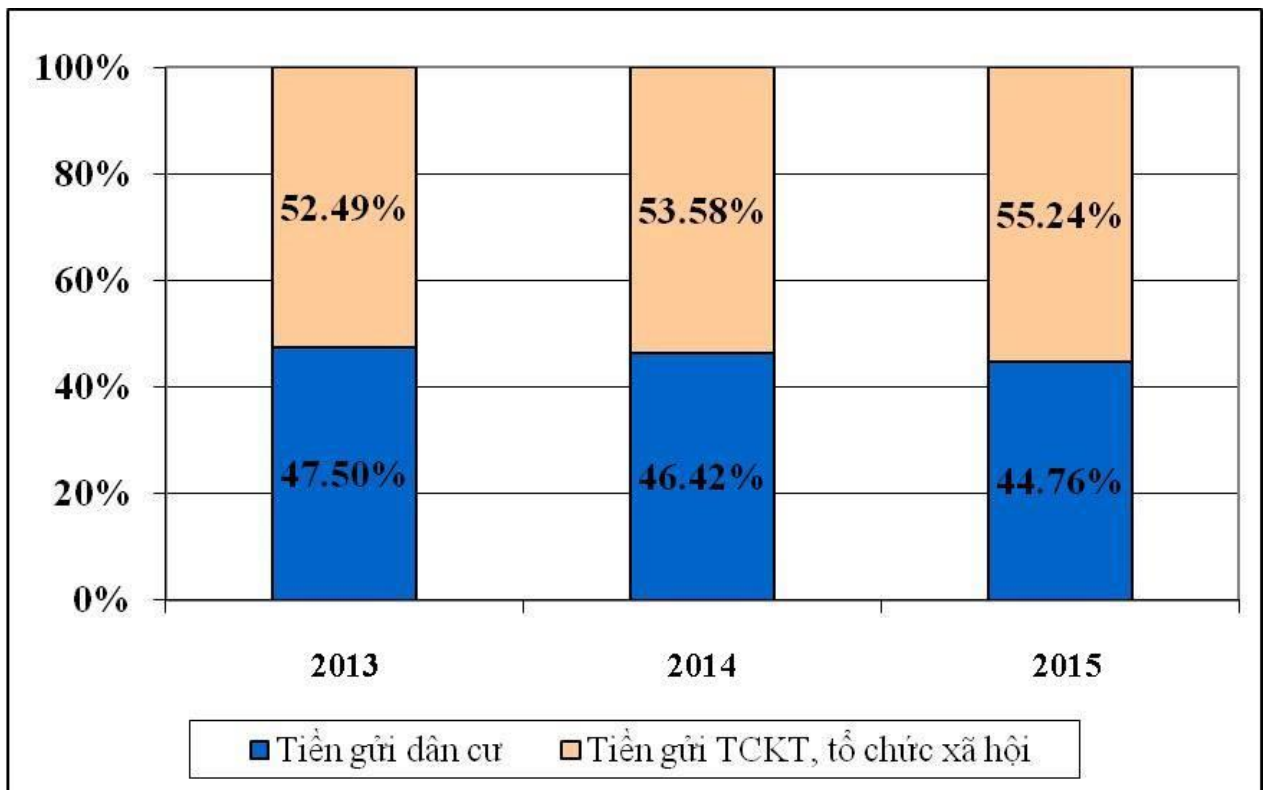
Xét theo đối tượng huy động, cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo đối tượng bao gồm: tiền gửi của dân cư và tiền gửi của các tổ chức kinh tế (TCKT). Trong giai đoạn 2013– 2015, cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo đối tượng được thể hiện qua bảng số liệu và biểu đồ sau:

**BẢNG 2.11. CƠ CẤU NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG PHÂN THEO ĐỐI TƯỢNG**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
<b>Tổng nguồn tiền gửi huy động</b>	<b>175.895</b>	<b>184.415</b>	<b>4,84%</b>	<b>233.776</b>	<b>26.77%</b>
<b>1. Phân theo đối tượng</b>					
- Tiền gửi dân cư	83.562	85.606	2,45%	104.644	22,24%
Tỷ trọng	47,51%	46,42%		44,76%	
-TG TCKT, XH	92.333	98.809	7.01%	129.132	30,69%
Tỷ trọng	52,49%	53,58%		55,24%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)



**Biểu đồ 2.2: Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo đối tượng**

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Dựa vào bảng số liệu ta có thể thấy hoạt động huy động tiền gửi của Chi nhánh có tăng trưởng qua các năm nhưng tốc độ tăng chậm.

➤ **Tiền gửi dân cư**

Các khoản tiền gửi tiết kiệm của dân cư tuy nhỏ lẻ, nhưng khi tập hợp lại sẽ tạo ra lượng tiền gửi có quy mô, tầm cỡ. Vì vậy, sẽ rất có lợi nếu các ngân hàng khai thác loại hình tiền gửi này. Thông thường, tiền gửi dân cư là các khoản tiền gửi tiết kiệm có kì hạn dài nên ngân hàng thường sử dụng nguồn này để tài trợ cho các dự án đầu tư dài hạn.

Do Chi nhánh có trụ sở đặt tại trung tâm huyện, khu vực đông dân cư, hoạt động kinh doanh buôn bán sầm uất, Chi nhánh đã các định mục tiêu trọng tâm đối với hoạt động huy động tiền gửi là kích thích tăng trưởng nguồn tiền gửi dân cư. Đây là yếu tố cơ bản nhất cho sự tăng trưởng ổn định dư nợ. Chi nhánh đã tập trung tăng cường huy động tiền gửi dân cư. Vì vậy mà nguồn tiền gửi dân cư luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn tiền gửi huy động. Năm 2014, nguồn tiền gửi dân cư huy động được tăng tỷ lệ 2,45%, tương ứng 2.044 triệu đồng so với năm 2013 chiếm tỷ trọng 46,42% trên tổng lượng tiền gửi huy động được. Sang năm 2015, Chi nhánh đã thực hiện đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi, kích thích tăng trưởng nguồn tiền gửi dân cư như tiến hành các đợt tiết kiệm dự thưởng vàng “3 chữ A”, tặng quà khuyến mãi,... mở rộng nhiều tiện ích đi kèm các sản phẩm tiền gửi để thu hút khách hàng đến gửi tiền. Do vậy, nguồn tiền gửi dân cư huy động được trong năm 2015 đã có mức tăng trưởng lên đến 22,24% tương ứng 19.038 triệu đồng chiếm tỷ trọng 56,74% trên tổng lượng tiền gửi huy động được.

Tiền gửi dân cư là nguồn tiền huy động có quy mô lớn, thường dùng để tài trợ cho các dự án dài hạn nhưng mang tính không ổn định vì phụ thuộc vào quyết định của người gửi tiền. Khi khách hàng tính toán được rằng họ mua vàng hay ngoại tệ cái nào mạnh hoặc đầu tư vào bất động sản có lợi hơn gửi tiền tại ngân hàng, họ sẽ không gửi tiền vào ngân hàng, có khi gửi tiền rồi, họ sẵn sàng rút trước hạn để đầu tư vào việc khác có lợi hơn. Vì thế, khoản tiền này phụ thuộc chủ yếu vào khả năng phân tích cũng như việc đưa ra quyết định của người gửi tiền.

➤ **Tiền gửi của các tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội**

Khoản tiền gửi của các tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội trong những năm vừa qua thường chiếm tỷ trọng cao nhất và tăng trưởng lớn nhất. Đây là khoản tiền mà các doanh nghiệp gửi tại ngân hàng với mục đích chủ yếu là thanh toán, có thể là nhằm sinh lời khi có nguồn vốn nhàn rỗi chưa cần dùng đến. Do đó đây

là khoản tiền có chi phí huy động thấp, quy mô lớn nhưng lại không phụ thuộc vào quyết định của người gửi tiền do tác động của lãi suất, thị trường. Ngân hàng thường dùng nguồn tiền này để tài trợ cho các dự án đầu tư ngắn hạn.

Mang thương hiệu Agribank với lịch sử phát triển lâu đời, là ngân hàng có uy tín trên thị trường nên Chi nhánh có nhiều doanh nghiệp là khách hàng tiềm năng, giao dịch lớn như công ty ô tô Hoa Mai, Công ty đóng tàu Khiên Hà... Mặt khác do thuận lợi vị trí địa lý, Chi nhánh có lợi thế là trụ sở đặt tại nơi có rất nhiều doanh nghiệp lớn. Điều này rất thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của Chi nhánh. Bởi các doanh nghiệp này đều mở tài khoản và thực hiện giao dịch trên tài khoản của Chi nhánh. Vì vậy mà nguồn tiền gửi các tổ chức kinh tế thường chiếm tỷ trọng lớn nhất. Nguồn tiền gửi từ các TCKT huy động được mới đạt 92.333 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 52,49% trên tổng nguồn tiền gửi. Trong năm 2014, có các đợt hỗ trợ lãi suất cho vay của Chính phủ để kích thích hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp. Vì thế trong năm này, lợi nhuận của các doanh nghiệp tăng lên. Do đó, lượng tiền gửi của các TCKT tại Chi nhánh đạt mức tăng trưởng 7,01% tăng tương ứng 6.476 triệu đồng so với năm 2013, chiếm tỷ trọng 53,58% trên tổng nguồn tiền gửi khách hàng. Sang năm 2015, các doanh nghiệp làm ăn thuận lợi hơn, đạt hiệu quả cao, mặt khác Chi nhánh thực hiện các biện pháp quảng bá hình ảnh Chi nhánh, quảng cáo trên đài phát thanh, tiếp cận lôi kéo một số doanh nghiệp mới về giao dịch tại Chi nhánh nên nguồn tiền gửi huy động từ các TCKT trong năm 2015 tăng mạnh với tỷ lệ 30,69% tăng tương ứng 30.323 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 55,24% so với năm 2014.

Như vậy, trong giai đoạn 2013 - 2015, nguồn tiền gửi này chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn tiền gửi huy động. Nguồn này thường có quy mô lớn, chi phí huy động thấp nhưng lại không vững chắc, phụ thuộc nhiều vào tình hình hoạt động kinh doanh của đối tác. Do đó, chi nhánh cần đưa ra chính sách khách hàng cụ thể và linh hoạt, xác định rõ khách hàng tiềm năng, đưa ra các mức ưu đãi thích hợp, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ để thu hút các doanh nghiệp đến mở tài khoản và giao dịch tại Chi nhánh.

#### ***2.2.4.2. Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo loại tiền***

Lo sợ đồng bản tệ có thể bị trượt giá, người dân chọn giữ tiền hiệu quả bằng cách mua vàng, bất động sản hay ngoại tệ mạnh. Nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, Chi nhánh đã liên tục triển khai nhiều hình thức huy động

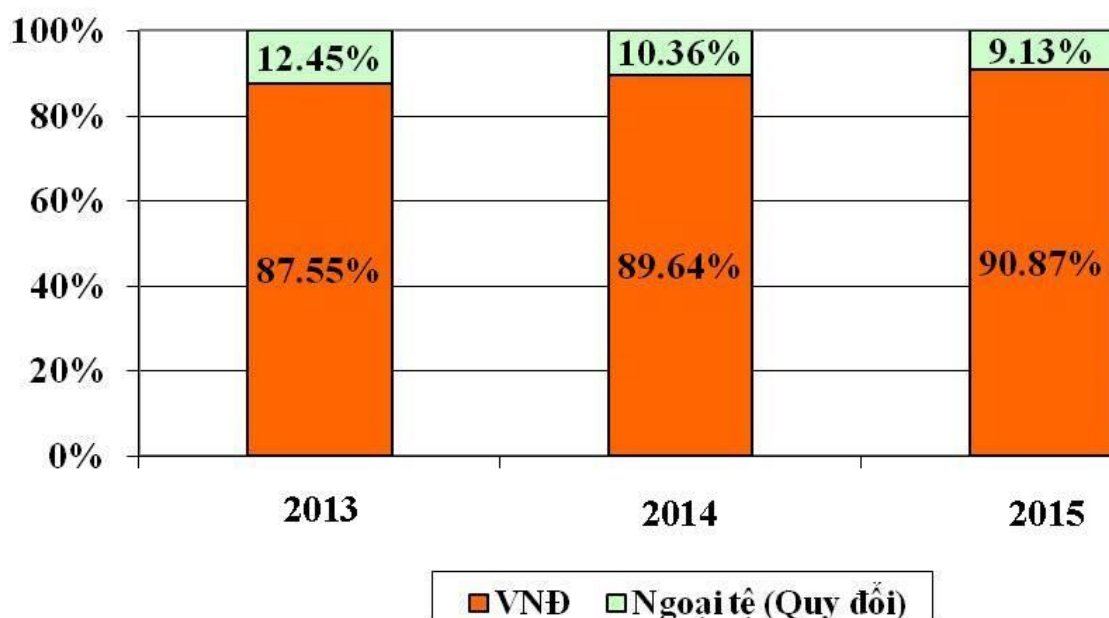
mới trong đó bao gồm hình thức huy động phân theo loại tiền : huy động bằng tiền gửi nội tệ và huy động bằng tiền gửi ngoại tệ. Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo loại tiền được thể hiện ở bảng sau:

**BẢNG 2.12. CƠ CẤU NGUỒN TIỀN GỬI HUY ĐỘNG PHÂN THEO LOẠI TIỀN**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
<b>Tổng nguồn tiền gửi huy động</b>	<b>175.895</b>	<b>184.415</b>	<b>4,84%</b>	<b>233.776</b>	<b>26.77%</b>
<b>2.Phân theo loại tiền</b>					
- VNĐ	153.997	165.305	7,34%	212.424	28,5%
Tỷ trọng	87,55%	89,64%		90,87%	
- Ngoại tệ (quy đổi)	21.899	19.11	-12,74%	21.351	11,73%
Tỷ trọng	12,45%	10,36%		9,13%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)



**Biểu đồ 2.3: Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo loại tiền**

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

➤ **Huy động bằng tiền gửi nội tệ**

Dựa vào bảng số liệu và biểu đồ phân tích, ta có thể thấy nguồn tiền gửi huy động chủ yếu của chi nhánh là nguồn huy động bằng tiền gửi nội tệ. Trung bình hàng năm, nguồn này chiếm trên 80% trên tổng nguồn tiền gửi huy động và với mức tăng trưởng khá. Năm 2014, nguồn tiền gửi nội tệ huy động được tăng 7,34%, tương ứng với 11.308 triệu đồng so với năm 2013, chiếm tỷ trọng 89,64% trên tổng nguồn vốn huy động. Sang năm 2015, nguồn này tăng mạnh với tỷ lệ tăng 28,5%, tương ứng với 47.119 triệu đồng so với năm 2014, chiếm tỷ trọng 90,87% trên tổng tiền gửi huy động.

Mang sứ mệnh của Agribank là ngân hàng hoạt động vì sự phát triển nông nghiệp, nông thôn – một mặt trận gian khó, song cũng rất đổi vinh dự và tự hào nên nhu cầu vốn nội tệ của Chi nhánh là rất lớn. Do đó, Chi nhánh coi việc huy động bằng tiền gửi nội tệ là nhiệm vụ số một, hàng đầu, có tính chất quyết định cho việc phát triển hoạt động kinh doanh. Trong môi trường cạnh tranh, các ngân hàng thương mại cổ phần sẵn sàng đưa ra mức lãi suất huy động cao hơn, Chi nhánh đã nỗ lực phấn đấu hết mình bằng cách đa dạng hóa hình thức huy động như tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm khuyến mãi, tiết kiệm dự thưởng,... để thu hút thêm khách hàng. Song song với việc tìm kiếm khách hàng mới, Chi nhánh cũng đưa ra các chính sách ưu đãi đối với khách hàng lâu năm, củng cố lòng trung thành của họ. Do vậy, trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt của các ngân hàng trên thị trường, nguồn tiền gửi nội tệ huy động được vẫn tăng cao, chiếm tỷ trọng ổn định.

➤ **Huy động bằng ngoại tệ**

Qua bảng số liệu, Nguồn tiền gửi ngoại tệ huy động được của Chi nhánh có xu hướng giảm trong những năm qua. Năm 2014 nguồn vốn này giảm 12,74% so với năm 2013, chiếm tỷ trọng 10,36% trên tổng nguồn tiền gửi huy động. Sang năm 2015, nền kinh tế thế giới khởi sắc, cùng với sự cố gắng phấn đấu nỗ lực không ngừng của cán bộ nhân viên chức Chi nhánh, lượng ngoại tệ huy động đã tăng mạnh so với năm 2014 với tỷ lệ tăng 11,73%, tương ứng 2.241 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 9,13% trên tổng nguồn tiền gửi huy động.



**• Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn**

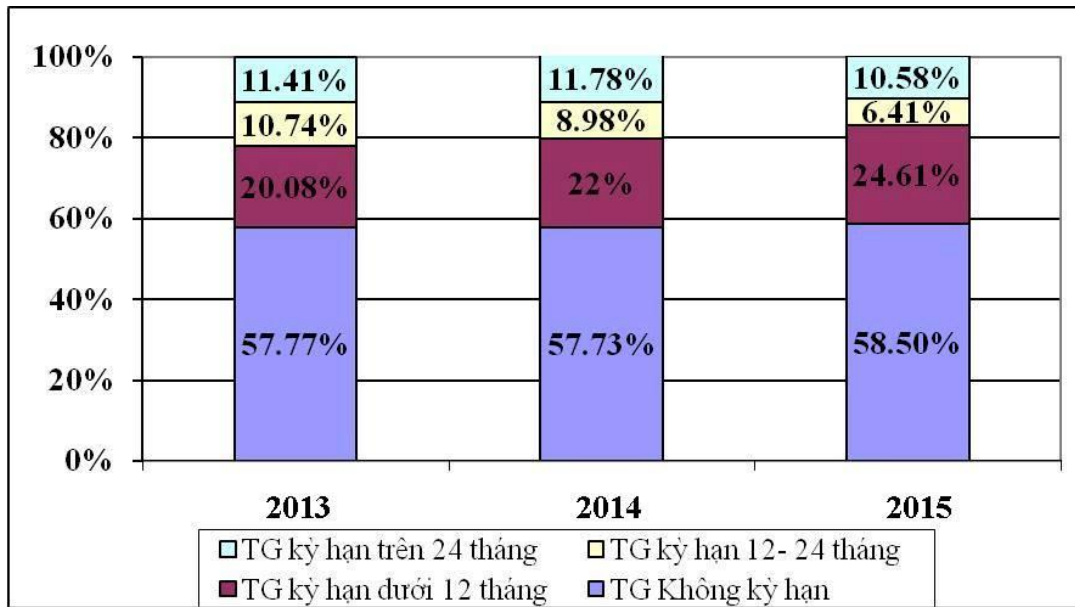
Theo kì hạn gửi tiền, cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn bao gồm: huy động tiền gửi không kì hạn và huy động tiền gửi có kì hạn. Hiện nay, theo quy định của Agribank, nguồn tiền gửi có kì hạn được chia ra làm 3 loại: nguồn tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng, nguồn tiền gửi có kì hạn từ 12 - 24 tháng và nguồn tiền gửi có kì hạn trên 24 tháng. Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn trong giai đoạn 2013 – 2015 của Agribank An Lão được thể hiện dưới bảng sau:

**BẢNG 2.13. CƠ CẤU NGUỒN TIỀN GỬI HUY ĐỘNG PHÂN THEO KÌ HẠN**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
<b>3. Phân theo kỳ hạn</b>					
- Không kỳ hạn	101.590	105.546	3,89%	136.754	29,57%
Tỷ trọng	57,77%	57,23%		58,5%	
-Kì hạn dưới 12 tháng	35.321	38.578	14,88%	57.298	41,2%
Tỷ trọng	20,08%	22%		24,61%	
-Kì hạn từ 12-24 tháng	18.897	16.564	-12,35%	14.986	-9,53%
Tỷ trọng	10,74%	8,98%		6,41%	
- Kì hạn trên 24 tháng	20.087	21.727	8,16%	24.738	13,86%
Tỷ trọng	11,41%	11,78%		10,58%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)



**Biểu đồ 2.4: Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn**

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Dựa vào bảng số liệu và biểu đồ phân tích, ta thấy nguồn tiền gửi huy động không kì hạn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn tiền gửi huy động của Chi nhánh sau đó nguồn tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng. Các nguồn tiền được phân loại theo hình thức này đều tăng trưởng qua các năm.

**• Nguồn tiền gửi không kì hạn**

Nguồn tiền này chủ yếu là khoản tiền gửi thanh toán của cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn. Trong giai đoạn 2013 - 2015, nguồn tiền này tăng trưởng mạnh. Năm 2014, tốc độ tăng trưởng mới chỉ 3,89% tương ứng 3.956 triệu đồng so với năm 2013, chiếm tỷ trọng 57,23% trên nguồn tiền gửi thì đến năm 2015 tốc độ này đã lên tới 29,57%, tương ứng với 31.208 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 58,5% trên tổng nguồn tiền gửi. Có được thành tích này là do Chi nhánh chủ động tìm kiếm khách hàng tiềm năng, đưa ra các tiện ích cho các dịch vụ cung cấp: thanh toán nhanh chóng, chính xác cao, an toàn và bảo mật.

**• Nguồn tiền gửi kì hạn dưới 12 tháng**

Nguồn tiền này chủ yếu bao gồm các khoản tiền gửi có kì hạn và tiền gửi tiết kiệm kì hạn dưới 12 tháng. Cũng như nguồn tiền gửi không kì hạn, nguồn tiền này cũng chiếm tỷ trọng khá lớn trong tổng nguồn tiền gửi và tỷ lệ tăng trưởng khá cao. Năm 2014, nguồn tiền này tăng trưởng 14,88% so với năm

2013, chiếm 22% trong tổng lượng tiền gửi huy động. Sang năm 2015, mặc dù thị trường đã điều chỉnh được một thời gian thì Chi nhánh mới tiến hành điều chỉnh lãi suất huy động nhưng các chính sách tăng lãi suất huy động đều phù hợp, sát với lãi suất thị trường. Trên thực tế, lãi suất huy động của Chi nhánh luôn thấp hơn lãi suất huy động của các NHTM khác trên địa bàn. Do Agribank là một trong những NHTM hàng đầu có uy tín cao trên thị trường; bên cạnh đó, Chi nhánh thực hiện nhiều hoạt động marketing, mở rộng quan hệ khách hàng nên nguồn tiền này tăng với tỷ lệ cao gần gấp ba so với tỷ lệ tăng của năm trước, tăng 41,2% so với năm 2014, tương ứng 18.720 triệu đồng, chiếm 24,61% trên tổng nguồn tiền gửi.

Hiện nay, loại hình tiền gửi ngắn hạn đang được người dân ưa chuộng. Điều này là do đồng Việt Nam đang mất giá, chỉ số giá tiêu dùng tăng đột biến, chủ yếu người dân giữ tiền để tiêu dùng hay gửi tiền vào ngân hàng với kì hạn ngắn. Mặt khác, do xuất hiện nhiều kênh đầu tư mới hấp dẫn như chứng khoán, bất động sản, gửi tiền kì hạn ngắn có thể giúp người dân linh hoạt trong đầu tư. Nguồn tiền gửi ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn tiền gửi huy động đặt ra thách thức đối với Agribank An Lão là làm thế nào để chủ động trong việc cho vay trung và dài hạn.

- **Nguồn tiền gửi có kì hạn từ 12-24 tháng**

Đây là nguồn tiền bao gồm các loại tiền gửi có kì hạn trung và chủ yếu dùng để tài trợ cho các dự án đầu tư trung hạn. Nguồn tiền này vừa chiếm tỷ trọng nhỏ nhất trong tổng lượng tiền gửi huy động của Chi nhánh lại vừa giảm đáng kể trong giai đoạn qua. Năm 2014, nguồn tiền này giảm mạnh 12,35% so với năm 2013, chiếm 8,98% trong tổng lượng tiền gửi huy động được. Đến năm 2015 giảm 9,53%, tương ứng với 1578 triệu đồng so với năm 2014, chỉ chiếm 6,41% trên tổng nguồn tiền gửi khách hàng. Sở dĩ có sự giảm mạnh nguồn tiền này trong những năm gần đây là do tính chất của nguồn tiền gửi trung hạn – nguồn tiền gửi có lãi suất thấp hơn lãi suất tiền gửi dài hạn. Khi mong muốn nhận được lãi suất cao, gửi lâu dài, khách hàng sẽ lựa chọn hình thức gửi tiền dài hạn. Khi mà tình hình kinh tế còn nhiều biến động như hiện nay thì khách hàng sẽ chọn giải pháp gửi tiền ngắn hạn.

- **Nguồn tiền gửi có kì hạn trên 24 tháng**

Đây là nguồn tiền bao gồm các loại tiền gửi có kì dài hạn và dùng để tài trợ cho các dự án đầu tư dài hạn của Chi nhánh. Trong giai đoạn 2013 - 2015, hình thức huy động này của Chi nhánh có sự tăng mạnh. Năm 2013, tốc độ tăng 8,16% tương ứng 1640 đồng so với năm 2012, chiếm 11,78% trong tổng nguồn tiền gửi khách hàng. Đến năm 2014, tốc độ tăng lên đến 13,86%, chiếm 10,58% trên tổng nguồn tiền gửi. Nguồn tiền gửi có kì hạn dài tăng trưởng đều qua các năm cho thấy nguồn vốn ổn định để tài trợ cho các dự án dài hạn đang có xu hướng tăng. Trong điều kiện kinh tế khó khăn như hiện nay, việc Chi nhánh chủ động huy động nguồn tiền gửi có kì dài hạn, giữ được đà tăng trưởng tốt cho thấy sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo trong công tác huy động tiền gửi đã đi đúng hướng.

Nguồn tiền gửi huy động không thể chỉ tăng về số lượng mà còn phải nâng cao chất lượng. Có như vậy thì mới đảm bảo cân đối giữa vốn ngắn hạn và vốn dài hạn, từ đó đáp ứng được nhu cầu vay của khách hàng.

### **2.2.3 Chi phí huy động vốn tiền gửi**

Trong nền kinh tế mang tính cạnh tranh gay gắt như hiện nay, huy động vốn đang là vấn đề sống còn của các NHTM để duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế, đem lại lợi nhuận cao cho ngân hàng. Để mở rộng thị phần và huy động ngày càng nhiều nguồn vốn tiền gửi từ TCKT và dân cư, các ngân hàng cạnh tranh nhau về mọi mặt: công nghệ, chất lượng sản phẩm dịch vụ, địa điểm, cơ sở vật chất hạ tầng... Trong đó, yếu tố quan trọng cần phải kể đến chính là lãi suất huy động. Lãi suất huy động chính là công cụ quan trọng được các ngân hàng sử dụng nhằm thu hút khách hàng, gia tăng thị phần vốn trong nền kinh tế.

Trong chi phí tổng nguồn vốn huy động thì chi phí lãi phải trả cho nguồn vốn huy động là một yếu tố quan trọng và ảnh hưởng lớn đến chất lượng, hiệu quả kinh doanh của chi nhánh, nó chiếm tỷ trọng lớn nhất và biến động mạnh nhất. Việc tăng nguồn vốn huy động trong điều kiện chi phí lãi phải trả cho nguồn vốn huy động quá cao sẽ là nguyên nhân gây khó khăn cho việc giải quyết đầu ra của nguồn vốn hoặc làm giảm bớt lợi nhuận của ngân hàng. Do đó

xem xét chi phí lãi phải trả cho nguồn vốn huy động và sự biến động của chi phí này được xem là việc làm thường xuyên trong công tác quản trị nguồn vốn huy động, là nội dung quan trọng trong việc đánh giá tình hình huy động vốn của ngân hàng.

Việc quy định lãi suất trần huy động đối với các NHTM của NHNN giúp cho tình hình lãi suất khá ổn định và lãi suất tạm thời chưa phải là công cụ cạnh tranh của các ngân hàng. Tuy nhiên, NHNo&PTNT cũng cần phải đa dạng các mức lãi suất gắn liền với sự đa dạng các loại hình tiền gửi nhằm phù hợp với nhu cầu huy động của ngân hàng và tạo ra nhiều sự lựa chọn cho khách hàng.

Trong thực tế, ngân hàng đã quan tâm đến việc đánh giá chi phí trả lãi cho nguồn huy động thông qua chỉ tiêu lãi suất bình quân đầu vào. Do trong thời gian qua, lãi suất bình quân huy động có xu hướng giảm nên chi phí bình quân cho lãi suất đầu vào cũng có xu hướng giảm, bên cạnh việc thường xuyên tính toán chi phí cho từng nguồn vốn để lựa chọn nguồn tài trợ thích hợp, chi nhánh cũng thường xuyên tính lãi suất bình quân của VTG để phục vụ cho công tác quản lý.

Chi phí hoạt động huy động vốn tiền gửi của NHNo&PTNT Chi nhánh An Lão trong 3 năm gần đây được thể hiện qua bảng và biểu đồ sau:

Áp dụng công thức 4 chi phí trả lãi tiền gửi bình quân trong mục 1.4.2.1. các chỉ tiêu định lượng Chương I trang 33 ta có:

$$\begin{aligned} \text{Chi phí lãi TG bình quân năm 2013} &= (\text{chi phí trả lãi tiền gửi/ tổng VTG huy động}) * 100\% \\ &= (15.698/175.895) * 100\% \\ &= 8,92\% \end{aligned}$$

Ta tính tương tự cho các năm còn lại và phản ánh ở bảng sau

**BẢNG 2.14. BẢNG CHI PHÍ TRẢ LÃI TIỀN GỬI GIAI ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2014/2013		Năm 2015/2014	
				Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
<b>Tổng VTG</b>	175.895	184.415	233.776	8.520	4,84	57.881	31,39
<b>CP trả lãi TG</b>	15.698	16.023	22.780	0.325	2,07	6.757	42.17
<b>CP lãi TG bình quân</b>	8,92%	8,69%	9,74%	-	-	-	-

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)

Dựa vào bảng trên ta thấy chi phí trả lãi tiền gửi bình quân trên mỗi đồng vốn tiền gửi của Chi nhánh có sự thay đổi tăng, giảm giữa năm sau và năm trước. Năm 2013, chi phí trả lãi tiền gửi là 15.698 triệu đồng trên tổng tiền gửi huy động là 175.895 triệu đồng. ta có chi phí lãi TG bình quân là 8,92%. Tỷ suất này cho thấy để huy động được một đồng tiền gửi Ngân hàng phải chi bình quân 0,0892 đồng chi phí lãi. Năm 2014 ta có tổng vốn tiền gửi tăng 8.520 triệu đồng tương đương 4,84%. Chi phí trả lãi tiền gửi tăng 0.325 triệu đồng (tăng 2,07% so với năm 2013). Nhưng chi phí lãi tiền gửi bình quân lại giảm 0,23% so với 2013 là do tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi huy động về lớn hơn so với tốc độ tăng trưởng của chi phí trả lãi tiền gửi mà ngân hàng bỏ ra dẫn đến tỷ suất chi phí lãi tiền gửi bình quân giảm nguyên nhân có thể do sự thay đổi lãi suất của Chi nhánh. Năm 2015 cả hai chi phí trả lãi tiền gửi và tổng tiền gửi huy động đều tăng. Chi phí trả lãi tiền gửi tăng với tốc độ 42.17% so với năm 2014 tương đương 6.757 triệu đồng trên tổng vốn tiền gửi huy động là 233.776 triệu đồng tăng 57.881 triệu đồng tương đương (31,39% ) so với năm 2014. Do đó, chi phí lãi TG bình quân đạt 9,74% tăng so với năm 2014. Lãi

suất tăng cao cùng với sự gia tăng nguồn vốn tiền gửi đã làm tăng chi phí lãi của ngân hàng lên. Tuy nhiên, sự gia tăng chi phí lãi của ngân hàng trong điều kiện thi trường có nhiều biến động ảnh hưởng không tốt đến công tác huy động vốn là điều có thể hiểu được, nhằm thu hút nhiều hơn lượng tiền gửi khách hàng, nhất là khi các ngân hàng đang cạnh tranh bằng các cuộc chạy đua lãi suất. Vấn đề đặt ra là việc đưa ra mức lãi suất linh hoạt sẽ giúp NHNo&PTNT nâng cao chất lượng công tác huy động vốn, gia tăng khách hàng gửi tiền, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.

Áp dụng công thức 3 tổng chi phí huy động VTG bình quân trong mục 1.4.2.1. các chỉ tiêu định lượng Chương I trang 33 ta có:

Tổng chi phí huy động VTG bình quân=(chi phí huy động vốn/tổng chi phí)\*100%

Năm 2013= (15.698/48.307)\*100%=32,5%

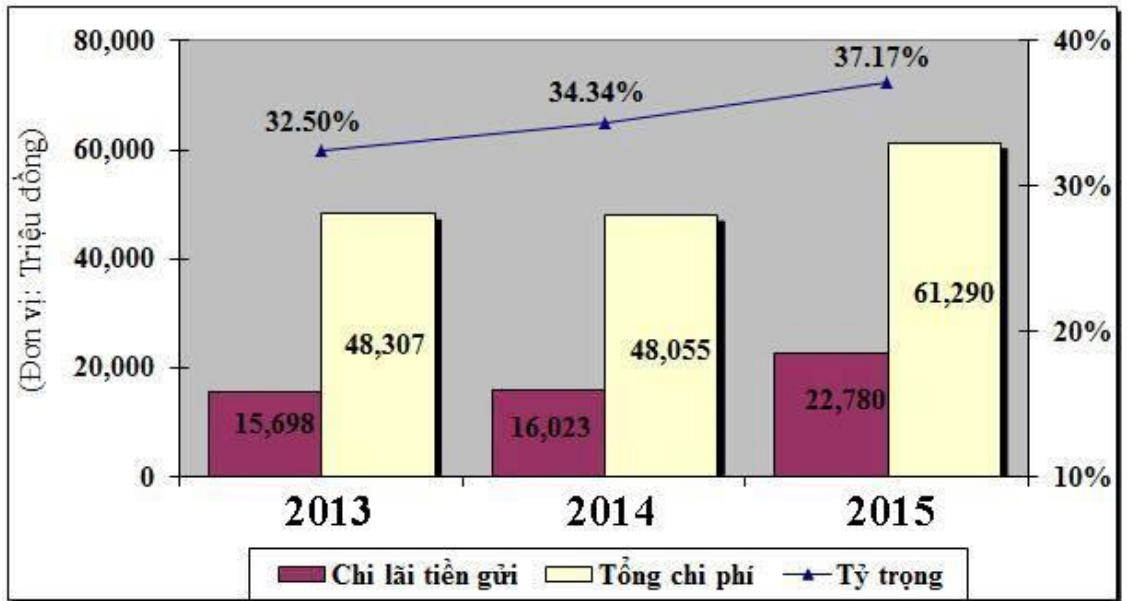
Ta tính tương tự cho các năm còn lại và phản ánh ở bảng sau

**BẢNG 2.15 CHỈ TIÊU CHI PHÍ HUY ĐỘNG VỐN TRÊN TỔNG CHI PHÍ GIAI ĐOẠN 2013-2015**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Chi phí HĐV	15.698	16.023	22.780
Tổng chi phí	48.307	48.055	61.290
Chi phí HĐV/Tổng chi phí	32,5%	34,34%	37,17%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2013-2015)



**Biểu đồ 2.5. Môi trường quan giữa chi lãi tiền gửi và tổng chi phí**  
(Nguồn: Báo cáo thường niên Agribank An Lão giai đoạn 2013-2015)

Qua bảng số liệu và biểu đồ trên, ta thấy Chi phí lãi tiền gửi khách hàng tăng mạnh qua các năm. Năm 2014, tốc độ tăng trưởng chi phí lãi tiền gửi mới chỉ được 2,07%. Năm 2015, nền kinh tế có bước cải thiện, mức tăng trưởng kinh tế cao, hoạt động huy động tiền gửi của Chi nhánh khởi sắc. Tốc độ tăng trưởng nguồn tiền gửi khách hàng cao, tỷ lệ tăng 26,77% . Do đó, Chi phí chi trả lãi tiền gửi tăng trưởng mạnh trong năm 2015, tỷ lệ tăng đã lên tới 42,17%.

Do chủ trương tăng trưởng nguồn vốn của Chi nhánh là “nâng cao dân tính tự lực, giảm dân tính phụ thuộc vào nguồn vốn cấp trên”, khoản mục tiền gửi tăng trưởng cao hơn nguồn tiền huy động và vay các TCTD. Do vậy, lãi chi trả từ tiền gửi tăng trưởng mạnh trong năm 2015, tỷ lệ tăng đã lên tới 42,17%.

Bên cạnh việc chi phí trả lãi tiền gửi gia tăng, dựa vào biểu đồ, ta có thể thấy, tỷ trọng chi phí trả lãi tiền gửi trên tổng chi phí của Chi nhánh cũng tăng qua các năm. Tuy mức tăng là vẫn còn chưa thực sự rõ nhưng cũng phần nào thể hiện hiệu quả của công tác huy động tiền gửi của Chi nhánh. Bởi việc gia tăng mức tỷ trọng chi phí trả lãi tiền gửi tức là gia tăng lượng tiền gửi huy động, khi đó nguồn vốn huy động tuân theo đúng định hướng mà Ban lãnh đạo Chi nhánh



đề ra “nâng cao dần tính tự lực, giảm dần tính phụ thuộc vào nguồn vốn cấp trên”.

### **2.3. Đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn tiền gửi tại NHNo&PTNT chi nhánh An Lão**

#### **2.3.1. Những kết quả đạt được**

Thời gian vừa qua, Agribank Chi nhánh An Lão luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và thu được nhiều kết quả tốt. Tăng cường huy động tiền gửi được coi là mục tiêu trọng tâm của Chi nhánh. Chi nhánh đã thực hiện nhiều biện pháp để tăng cường huy động tiền gửi bằng cách đa dạng hóa các loại hình sản phẩm tiền gửi, mở rộng nhiều tiện ích đi kèm để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt phù hợp với sự biến động của thị trường trong từng thời điểm. Vì vậy mà hoạt động huy động tiền gửi của Chi nhánh đã đạt được một số kết quả sau:

*Thứ nhất*, Tổng lượng tiền gửi huy động được của Chi nhánh không ngừng tăng trưởng với tỷ lệ cao. Năm 2015, nguồn tiền gửi khách hàng tăng khá đạt 26,77%. Có được kết quả trên là do sự nỗ lực phấn đấu hết mình của Ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ viên chức trong Chi nhánh.

*Thứ hai*, Các sản phẩm tiền gửi ngày càng được củng cố, nâng cao cả về chất lượng lẫn số lượng. Ngoài các sản phẩm tiền gửi truyền thống, hiện nay Chi nhánh đã bổ sung thêm các hình thức như tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm học đường, tiết kiệm có kỳ hạn rút gốc linh hoạt.

*Thứ ba*, Cơ cấu nguồn tiền gửi huy động ngày càng đa dạng, đáp ứng cơ bản nhu cầu của khách hàng.

*Thứ tư*, Trong thời gian vừa qua, Agribank An Lão luôn thường xuyên theo dõi, cập nhật diễn biến lãi suất thị trường để đưa ra chính sách lãi suất linh hoạt, đảm bảo lợi ích của người gửi tiền. Ngoài ra, chính sách khách hàng cũng được quan tâm, áp dụng rộng rãi và tích cực để thu hút tối đa nguồn tiền gửi vào ngân hàng. Agribank An Lão đã liên tục đưa ra các chương trình chăm sóc khách hàng: Với nhiều quà tặng hấp dẫn, nhiều giải thưởng lớn (vàng, ô tô, nhà...) cho các khách hàng thường xuyên; chính sách ưu đãi như có lãi suất ưu đãi đối với khách hàng lâu năm, khách hàng gửi tiền có số dư lớn. Bên cạnh đó,

Chi nhánh đã tiến hành cắt giảm các khoản chi phí gây lãng phí, không cần thiết trên cơ sở đảm bảo nguyên tắc an toàn trong giao dịch.

*Thứ năm*, Agribank An Lão đã thực hiện giao dịch một cửa, việc đổi mới phương thức giao dịch đã đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng, giúp khách hàng tiết kiệm được thời gian chi phí và công sức.

### **2.3.2. Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân**

#### **2.3.2.1. Những mặt còn hạn chế**

Bên cạnh những thành tựu to lớn không thể không kể đến những mặt còn hạn chế trong công tác huy động tiền gửi của Chi nhánh.

*Thứ nhất*, Nguồn tiền gửi khách hàng huy động được tuy tăng trưởng cao nhưng tốc độ tăng trưởng không ổn định. **Đặc biệt theo bảng 2.10 cơ cấu nguồn tiền gửi huy động theo loại tiền giai đoạn 2013-2015 trang 48** ta thấy nguồn tiền gửi bằng ngoại tệ giảm từ 21.899 triệu đồng xuống còn 19.11 triệu đồng năm 2014 nhưng lại tăng lên 21.351 triệu đồng vào năm 2015. Bên cạnh đó, **theo bảng 2. 11 trang 50 cơ cấu nguồn tiền gửi huy động phân theo kì hạn giai đoạn 2013-2015** ta thấy nguồn tiền gửi có kì hạn 12-24 tháng lại liên tục giảm qua các năm 2013 - 2015. nguồn tiền gửi chủ yếu tập trung vào tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi ngắn hạn. Loại tiền gửi này có thời gian sử dụng vốn không dài, gây khó khăn cho việc phát triển các hoạt động tín dụng và đầu tư trung và dài hạn của Chi nhánh bởi tiền gửi trung dài hạn là cơ sở chính của các khoản cho vay và đầu tư

*Thứ hai*, **theo bảng 2.11 cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo đối tượng trang 50 ta thấy**: Cơ cấu nguồn tiền gửi có sự chuyển dịch tốt nhưng chưa hợp lý. Nguồn tiền gửi dân cư mặc dù chiếm tỷ trọng khá cao nhưng nguồn tiền gửi này nghiêng về tiền gửi ngắn hạn. do nguồn tiền gửi chủ yếu là tiền gửi ngắn hạn, thời gian sử dụng vốn không dài, gây khó khăn cho việc phát triển các hoạt động tín dụng và đầu tư trung dài hạn. Điều này lại đặt ra áp lực đối với khoản cho vay trung và dài hạn, làm mất cân đối giữa nguồn vốn huy động và cho vay, có thể dẫn đến tình trạng Chi nhánh mất khả năng thanh khoản. Đòi hỏi Chi nhánh cần đưa ra những giải pháp thật hiệu quả để tăng nguồn vốn tiền gửi trung và dài hạn.

*Thứ ba*, **dựa theo các sản phẩm tiền gửi hiện có tại Chi nhánh mục 1.2.2**

**Các loại hình tiền gửi trang 9** ta thấy: Các sản phẩm tiền gửi tuy triển khai được nhiều nhưng vẫn chưa tương xứng với sự phát triển của Chi nhánh. Là một trong những chi nhánh luôn đi đầu trong hệ thống ngân hàng của thành phố nhưng bên cạnh các sản phẩm truyền thống, Chi nhánh chỉ mới có tiết kiệm gửi góp hàng tháng chưa có gửi góp hàng ngày, tiết kiệm VNĐ bảo đảm bằng USD...sự thiếu đa dạng về sản phẩm tiền gửi này ảnh hưởng không nhỏ đến công tác huy động vốn tiền gửi cũng như cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn. Người gửi tiền sẵn sàng gửi tiền tại một ngân hàng khác nếu họ thấy các sản phẩm dịch vụ đó đáp ứng đủ tiêu chí và nhu cầu của họ.

.....**Thứ tư, theo bảng 2.10 cơ cấu tiền gửi trang 48** tiền gửi bằng ngoại tệ chiếm tỷ trọng nhỏ, tốc độ tăng trưởng thấp trong khi nhu cầu sử dụng lại đang tăng cao. Nhìn bảng 2.10 ta thấy được nhu cầu nguồn gửi ngoại tệ ngày một tăng. Ngày nay nền kinh tế chúng ta đang trên đà phát triển và hội nhập đặc biệt trên địa bàn có khu công nghiệp trảng duệ, các doanh nghiệp, công ty liên doanh, các công ty nước ngoài. Nên việc giao dịch sử dụng cũng như gửi ngoại tệ tăng cao.

**Thứ năm, Dựa vào bảng 2.9 lãi suất huy động của Agribank chi nhánh An Lão trang 47** ta thấy: Chính sách lãi suất của ngân hàng hiện nay chưa thực sự hợp lý, chưa đủ sức cạnh tranh về lãi suất đối với một số ngân hàng khác. Lãi suất tuy đã linh hoạt nhưng chưa thay đổi kịp với yêu cầu của thị trường. Thường thì khi thị trường đã thay đổi một thời gian thì ngân hàng mới đưa ra mức lãi suất mới. Điều này gây ảnh hưởng không nhỏ đến việc thu hút lượng tiền gửi từ dân cư.

**Thứ sáu, theo mục 2.1.3.1. mô hình hoạt động trang 26 ta thấy:** Chất lượng nguồn nhân lực. Trình độ cán bộ chưa toàn diện mang tính chất chuyên môn hóa cao theo từng lĩnh vực như kế toán, ngân quỹ, kế toán tổng hợp khi nộp hay thiếu tiền, khách hàng trải qua nhiều công đoạn rất mất thời gian. Bên cạnh đó để huy động tiền gửi có hiệu quả trước hết hoạt động truyền thông marketing của ngân hàng phải được đẩy mạnh hơn nữa

Để nguồn tiền gửi tăng trưởng cao, ổn định và đem lại hiệu quả kinh tế thì Chi nhánh cần phải đưa ra những biện pháp nhanh chóng, kịp thời để khắc

phục những hạn chế nói trên.

### **2.3.2.2. Nguyên nhân**

Để giải quyết dứt điểm những hạn chế trên, chúng ta cần phải xem xét đến nguyên nhân gây ra nó.

#### **➤ Nguyên nhân chủ quan**

*Thứ nhất*, các hoạt động Marketing ngân hàng tuy đã được quan tâm, chú trọng nhưng công tác triển khai còn hạn chế. Chi nhánh chưa xây dựng được hệ thống thông tin trao đổi hai chiều giữa khách hàng và ngân hàng. Công tác tiếp thị sản phẩm mới chỉ được thực hiện trong thời gian ngắn chứ chưa chú trọng lâu dài.

*Thứ hai*, Công nghệ của Chi nhánh vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu cần thiết. Tốc độ vi xử lý máy tính chưa nhanh, đôi khi bị tắc nghẽn trong quá trình giao dịch. Thêm vào đó, hệ thống quản trị mạng vẫn còn gặp nhiều sự cố, đường truyền chậm làm kéo dài thời gian giao dịch, gây khó khăn cho hoạt động huy động tiền gửi.

*Thứ ba*, Chính sách khách hàng chưa thực sự hiệu quả trong hoạt động huy động tiền gửi, các dịch vụ sau huy động tiền gửi hầu như không có, đặc biệt khách hàng sau khi gửi tiền vào ngân hàng hoàn toàn không được cập nhật thêm những thông tin như sự biến động tỷ giá, số dư lãi suất.

*Thứ tư*, Các sản phẩm tiền gửi của Chi nhánh đều là các sản phẩm truyền thống, cạnh tranh với các ngân hàng khác chủ yếu bằng lãi suất, cách thức gửi và rút tiền còn có nhiều bất cập, gây khó khăn cho khách hàng.

*Thứ năm*, hoạt động kinh doanh của Chi nhánh có sự hạn chế về thời gian. Ngân hàng chỉ làm việc 8h một ngày và không làm việc vào ngày nghỉ trong khi dân chúng có nhu cầu giao dịch cả ngày thường và ngày cuối tuần. Bên cạnh đó, Quy trình giao dịch chưa đồng nhất, thủ tục rườm rà, năng suất lao động thấp gây mất niềm tin của khách hàng.

*Thứ sáu*, Cơ sở vật chất của Chi nhánh vẫn còn lạc hậu so với các ngân hàng khác trên địa bàn. Quá trình thu thập, xử lý thông tin còn chậm chạp, xử lý chưa tốt gây ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh. Mặt khác, hệ thống này cũng

chưa đáp ứng được nhu cầu thanh toán trong và ngoài nước, đôi khi bị trục trặc kỹ thuật làm gián đoạn việc giao dịch gây ảnh hưởng xấu đến hình ảnh của Ngân hàng.

➤ ***Nguyên nhân khách quan***

Bên cạnh nguyên nhân chủ quan, còn có những nguyên nhân khách quan đến từ bên ngoài ngân hàng.

*Thứ nhất*, Nền kinh tế nước ta đang trong giai đoạn phục hồi và phát triển, chưa kiểm soát hiệu quả được lạm phát, đồng VNĐ bị mất giá trên thị trường, người dân không muốn gửi tiền vào ngân hàng mà muốn đầu tư vào chứng khoán, tích trữ vàng, cầm giữ USD hoặc tiền mặt.

*Thứ hai*, Nguyên nhân từ phía chính sách, quy định của Nhà nước. Hiện nay, văn bản pháp luật quy định về hoạt động của các NHTM vẫn còn nhiều bất cập, chưa giải quyết dứt điểm những tồn tại của thị trường.

*Thứ ba*, Do thói quen tiêu dùng của người dân vẫn là tiền mặt. Họ vẫn giữ tiền mặt để thanh toán, cầm tiền mặt trong tay nên sự hiểu biết của họ về hoạt động của ngân hàng vẫn còn nhiều hạn chế.

*Thứ tư*, Với sự mở cửa của nền kinh tế, rất nhiều ngân hàng nước ngoài có tên tuổi xâm nhập vào thị trường trong nước. Trong thời buổi khó khăn, các ngân hàng phải cạnh tranh gay gắt. Điều này làm thu hẹp thị phần của Chi nhánh.

## **CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH AN LÃO**

### **3.1. Định hướng đối với hoạt động huy động tiền gửi tại Agribank An Lão**

#### **3.1.1. Định hướng chung**

Vận dụng linh hoạt chủ trương chính sách của Đảng, Pháp luật của nhà nước, chế độ quy định của ngành vào thực tiễn chỉ đạo điều hành kinh doanh của đơn vị. Chi nhánh đã họp bàn CBCNV và nêu ra mục tiêu phấn đấu phát triển NHNo&PTNT chi nhánh An Lão năm 2016: Đảm bảo khả năng tài chính để đứng vững và phát triển trong cạnh tranh, bám sát các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh NHNo giao để điều hành kế hoạch kinh doanh cho sát đúng, có hiệu quả; phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ kế hoạch kinh doanh năm 2016, đảm bảo đời sống cho CBCNV được ổn định.

Những chỉ tiêu cụ thể :

- Tổng nguồn vốn huy động phải tăng đến 31/12/2016 đạt 1000 tỷ (tăng 60%)
- Dư nợ đến 31/12/2016 đạt 565 tỷ tăng 74 tỷ (+15%). Trong đó:
  - Dư nợ cho vay nội tệ: 521 tỷ tăng 49,3 tỷ (+10%)
  - Dư nợ cho vay ngoại tệ: 44 tỷ tăng 24,7 tỷ (+129%)
- Tỷ lệ nợ xấu dưới 1 % tổng dư nợ
- Thu dịch vụ ngoài tín dụng tăng 3 tỷ, tăng 740 triệu (+32,7%). Trong đó :
  - Kinh doanh Vàng : 1,1 tỷ tăng 190 triệu(+21%)
  - Bảo lãnh : 700 triệu, tăng 115 triệu (19,7%)
  - Dịch vụ chuyên tiền: 800 triệu, tăng 166 triệu (+26%)
  - Thu từ kinh doanh ngoại tệ, kiều hối, thanh toán quốc tế...: 400 triệu.
  - Về tài chính phấn đấu đủ quỹ thu nhập để chi trả lương hệ số 01.

Từ những mục tiêu trên, Chi nhánh đề ra những phương hướng, giải pháp chính sẽ triển khai thực hiện trong năm 2016:

- Công tác chỉ đạo điều hành: Công tác chỉ đạo điều hành phải đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy chế, đúng chức năng nhiệm vụ và thẩm quyền phân công rõ người, rõ việc, thường xuyên kiểm tra đánh giá kết quả thực hiện công việc được giao, thực hiện phân cấp và ủy quyền hợp lý để mọi người chủ động trong xử lý công việc nhằm đạt hiệu quả cao. Chỉ đạo điều hành phải thực sự đảm bảo quy chế dân chủ, giải quyết thấu đáo mọi quyền lợi chính đáng của

người lao động. Phối hợp chặt chẽ giữa công đoàn và chính quyền dưới sự lãnh đạo của chi bộ Đảng tạo ra sự nhất trí cao trong chỉ đạo hoạt động và kinh doanh của đơn vị. Mỗi cán bộ phải hiểu rõ định hướng và chủ trương của ngành là “Tăng trưởng tín dụng phải trên cơ sở tăng trưởng nguồn vốn, phải đặc biệt quan tâm đến chất lượng tín dụng vì chất lượng tín dụng quyết định sự sống còn của đơn vị”.

- Về nguồn vốn: Tập trung tăng trưởng nguồn vốn huy động, đặc biệt coi trọng nguồn tiền gửi khách hàng, nguồn vốn ổn định.

- Về hoạt động cho vay: Thực hiện nghiêm túc việc tăng trưởng dư nợ phải dựa trên tăng trưởng nguồn vốn huy động. Thực hiện tốt việc phân loại lựa chọn khách hàng, sự án có hiệu quả để đầu tư vốn. Có chính sách ưu tiên đối với những khách hàng VIP, khách hàng thường xuyên có tiền gửi trên tài khoản thanh toán, có sử dụng các dịch vụ ngân hàng, lời kéo được nhiều người gửi tiền và sử dụng dịch vụ ngân hàng. Tăng trưởng dư nợ ngoại tệ không bị hạn chế như nội tệ. Do vậy, phải tích cực lôi kéo những khách hàng có nhu cầu vay ngoại tệ, thanh toán hàng hóa xuất nhập khẩu.

Nâng cao chất lượng tín dụng vì chất lượng tín dụng là khâu quan trọng quyết định sự tồn tại và phát triển của chi nhánh. Thực hiện cho vay đúng quy trình nghiệp vụ, chủ động thực hiện tự kiểm tra. Đôn đốc thu nợ gốc, lãi vay đến hạn, nợ quá hạn, nợ đã xử lý rủi ro nhằm đảm bảo tài chính và giảm thấp nợ quá hạn. Đặc biệt quan tâm đến các món vay tàu, phải thường xuyên theo dõi sát sao tình hình hoạt động để kịp thời thu lãi và gốc đến hạn cũng như đảm bảo an toàn tài sản hình thành từ vốn hàng chây ì, thiếu trách nhiệm trong việc trả nợ ngân hàng.

Thực hiện giao khoán các chỉ tiêu dư nợ, thu lãi, thu nợ quá hạn, thu nợ đã xử lý rủi ro cho từng cán bộ tín dụng để tăng cường trách nhiệm và kích thích thi đua hoàn thành kế hoạch. Thường xuyên tổ chức kiểm tra chéo giữa các cán bộ tín dụng để phát hiện sai sót, chỉnh sửa kịp thời.

- Về lãi suất: Điều hành lãi suất huy động và cho vay nhanh nhạy, linh hoạt phù hợp với thị trường đảm bảo hiệu quả kinh doanh thực dương và theo sự chỉ đạo của NHNo huyện.

- Về sản phẩm dịch vụ: Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về hoạt động dịch vụ sản phẩm mới, quảng bá nâng cao giá trị thương hiệu, nâng cao chất lượng dịch vụ và đổi mới phong cách phục vụ để giữ khách hàng cũ, thu

hút khách hàng mới. Triển khai thêm việc kinh doanh vàng tại các phòng giao dịch. Làm tốt hơn nữa dịch vụ bảo lãnh ngân hàng, có chính sách quan tâm hơn đối với những khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ bảo lãnh.

- *Về kiểm tra*: Chủ động tổ chức tự kiểm tra các mặt hoạt động của đơn vị, đặc biệt quan tâm kiểm tra công tác kế toán và công tác tín dụng nhằm phát hiện sai sót để chỉnh sửa kịp thời. Khắc phục, chỉnh sửa, báo cáo kịp thời những sai sót của đoàn kiểm tra cấp trên đã chỉ ra.

- *Về chỉ tiêu mua sắm*: Tiết kiệm chi tiêu đến mức cao nhất, chỉ mua sắm những công cụ lao động và tài sản cố định cần thiết để đảm bảo đủ lương cho CBVC

- *Về đào tạo bồi dưỡng cán bộ*: Thường xuyên đánh giá phân loại cán bộ, làm tốt công tác quy hoạch nhằm đào tạo bồi dưỡng đội ngũ cán bộ lãnh đạo đáp ứng nhu cầu trước mắt cũng như lâu dài. Phòng kế toán- ngân quỹ chủ động xây dựng chương trình tập huấn nghiệp vụ nhằm nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng tác nghiệp cho cán bộ. Cử cán bộ đi học tập, bồi dưỡng các mặt nghiệp vụ do Thành phố và NHNo Thành phố phát động, tổ chức nâng cao trình độ mọi mặt đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

### **3.1.2. Định hướng đối với hoạt động huy động tiền gửi**

Từ định hướng phát triển chung của Chi nhánh cũng như xem xét, dự báo tình hình kinh tế trong năm 2016, Chi nhánh đã xây dựng các kế hoạch cụ thể cho hoạt động huy động tiền gửi năm 2016 như sau:

- Tổng nguồn tiền gửi huy động đến 31/12/2016 đạt 600 tỷ (tăng 156%)

Trong đó :

Nội tệ : 450 tỷ (+225%)

Ngoại tệ : (Quy VNĐ) 50 tỷ (+128%)

- Chủ động đa dạng hóa các hình thức huy động để thu hút khách hàng.

- Chủ trương “việc tăng trưởng dư nợ phải dựa trên tăng trưởng nguồn vốn huy động đặc biệt là nguồn tiền gửi”. Thực hiện tốt việc phân loại lựa chọn khách hàng, sự án có hiệu quả để đầu tư vốn.

- Tiếp tục thực hiện biện pháp giao chỉ tiêu huy động tiền gửi từ các tổ chức kinh tế dân cư trên địa bàn cho các phòng cũng như cho từng cán bộ. Có chính sách ưu tiên thỏa đáng cho những cán bộ huy động được số dư tiền gửi lớn như tiền lương, khen thưởng, được tăng dư nợ nhiều hơn...

- Phát triển các dịch vụ đi kèm tiền gửi, cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ



tiện ích cho khách hàng để thu hút tiền gửi khách hàng. Đồng thời phát triển thêm các hoạt động dịch vụ mới mang đặc điểm của “ngân hàng điện tử” như: Dịch vụ chuyển tiền điện tử; dịch vụ internet banking; phone banking; home banking; dịch vụ thanh toán bằng điện thoại di động...

- Tăng cường truyền thông Marketing ngân hàng

- Thực hiện hiện đại hóa ngân hàng, nâng cấp, thay mới các phần mềm sử dụng trong giao dịch.

- Nâng cao năng lực và trình độ của cán bộ công nhân viên.

### **3.2. Giải pháp tăng cường hoạt động huy động tiền gửi tại Agribank An Lão**

#### **3.2.1. Đa dạng hóa các hình thức huy động tiền gửi**

Đa dạng hóa chính là phát triển sản phẩm mới để mở thị trường mới. Là một chi nhánh nhỏ Trên cơ sở củng cố, hoàn thiện các sản phẩm hiện có, Chi nhánh cần đưa ra, đẩy mạnh, phát triển các sản phẩm dịch vụ mới. Tùy theo từng tiêu thức đối tượng khách hàng hay chiến lược phát triển khách hàng mà Chi nhánh nghiên cứu đưa ra những sản phẩm tiền gửi khác nhau

Căn cứ thực hiện: qua những mặt hạn chế thứ nhất, thứ hai, thứ ba và thứ tư trang 64 tác giả nhận thấy nguồn huy động vốn tiền gửi chưa ổn định. Theo bảng 2.11 cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo đối tượng trang 50 còn chỉ ra được ngân hàng chưa làm tốt công tác huy động tiền gửi từ dân cư. Tiền gửi dân cư chiếm 47,51% trên tổng thể vào năm 2013 và có xu hướng giảm. năm 2015 giảm còn 44,76%. Chi nhánh cần chú trọng hơn đến nhóm khách hàng dân cư và đẩy mạnh công tác huy động nguồn tiền gửi trung và dài hạn để nguồn tiền gửi huy động tăng trưởng hài hòa và ổn định.

Nội dung thực hiện:

#### **➤ Về chiến lược phát triển khách hàng**

Dựa vào đặc điểm của địa bàn là đông dân cư, Chi nhánh cần đưa ra những sản phẩm tiền gửi nhằm thu hút lượng tiền gửi từ dân cư. Khoản tiền này phụ thuộc chủ yếu vào khả năng phân tích thị trường cũng như việc đưa ra quyết định của người gửi tiền. Trong bối cảnh nền kinh tế biến động khó lường, người dân thường đo lường giá trị hàng hóa bằng vàng hay ngoại tệ mạnh. Việc đưa ra gói “Tiết kiệm bằng VND bảo đảm giá trị theo giá vàng” đã được thực hiện, Chi nhánh nên đưa ra sản phẩm gửi tiền tiết kiệm bằng VND bảo đảm bằng ngoại tệ mạnh (USD)... Ngoài ra, Chi nhánh cần nghiên cứu, phân tích tâm lý, đưa ra các sản phẩm đáp ứng nhu cầu của khách hàng như tiết kiệm du học, tiết kiệm

hưu trí, tiết kiệm nhân thọ... Bên cạnh việc chú trọng thu hút tiền gửi từ dân cư, Chi nhánh cần chú trọng thu hút tiền gửi từ các tổ chức kinh tế. Tuy việc sử dụng vốn trong loại tiền gửi này không cao và thường biến động, nhưng đây là loại tiền gửi động có lãi suất thấp, góp phần làm giảm lãi suất bình quân đầu vào, chi phí trả lãi tiền gửi thấp.

➤ **Về đối tượng khách hàng**

*Đối với khách hàng là thể nhân* \_ 01 cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự\_ thì ngoài những giải pháp đã thực hiện ở trên, Chi nhánh cần đa dạng hoá về kỳ hạn tiền gửi. Hiện nay, Chi nhánh đã có các sản phẩm huy động ngắn hạn theo tuần. Để đáp ứng nhiều hơn nhu cầu của khách hàng, Chi nhánh cần đưa ra các hình thức huy động từ tiền gửi tiết kiệm theo lẻ ngày, lẻ tuần: 5 tuần, 6 tuần, 7 tuần...

*Đối với khách hàng là các doanh nghiệp*, loại khách hàng này khá bận rộn, tiền trong tài khoản chủ yếu dùng để thanh toán, luân chuyển thường xuyên. Họ quan tâm đến các tiện ích của dịch vụ hơn là lãi suất. Từ thực tế trên, Chi nhánh nên đưa ra gói tiết kiệm Auto-Saving kết nối trực tiếp với tài khoản tiền gửi thanh toán đồng thời được hưởng lãi suất cao và bậc thang theo số tiền gửi. Theo đó, khách hàng có thể linh hoạt trong việc gửi và rút tiền tiết kiệm ngay khi có nhu cầu. Để thu hút tối đa nguồn tiền gửi, Chi nhánh có thể thiết lập một đội ngũ cán bộ chuyên nhận tiền gửi ngay tại doanh nghiệp nếu doanh nghiệp có yêu cầu. Hình thức này có thể làm chi phí tăng ở một mức độ nhất định, đổi lại ngân hàng lại hút số dư tiền gửi lớn

Dự kiến kết quả đạt được: Đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng về cả VNĐ lẫn ngoại tệ. Tập trung đẩy mạnh được nguồn vốn trung và dài hạn giúp Chi nhánh dễ dàng hơn trong việc sử dụng và đầu tư vốn tiền gửi huy động mang lại lợi nhuận cao cho Ngân hàng. Giải pháp này còn làm thuận lợi cho công tác huy động vốn cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc chọn lựa các hình thức đầu tư phù hợp. Bằng cách đa dạng hóa các hình thức huy động vốn này giúp cho Chi nhánh luôn phát triển ổn định. Đặc biệt trong công tác huy động vốn tiền gửi giữ thương hiệu Agribank An Lão.

**3.2.2. chính sách lãi suất linh hoạt**

Bảng lãi suất của ngân hàng Agribank so với một số ngân hàng khác trên địa bàn

Ngân hàng	KK H	1 tháng	2 tháng	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	18 tháng	24 tháng
Agribank	1	4.5	4.8	5.2	5.8	5.8	6.0	6.5	6.8
Sea bank	-	5.1	5.2	5.25	5.8	6.2	6.8	6.85	6.89
ACB	0.3	4.4	4.4	4.8	5.5	5.6	6.2	-	6.5
Vietcombank	0.3	4.5	4.8	3.5	5.4	5.4	6.5	-	6.5
MB	0.3	4.8	4.9	5.2	5.7	5.65	7.2	-	7.2
Ocean bank	0.8	4.9	5	5.1	6	6.4	7.2	7.2	7.3

Căn cứ thực hiện: Thông qua bảng lãi suất trên tác giả nhận thấy chính sách lãi suất của Chi nhánh vẫn chưa linh hoạt. lãi suất tiền gửi không kì hạn (1%/năm) quá cao so các ngân hàng khác là (0,3% và 0,8%). Nguồn tiền gửi không kì hạn rất khó để ngân hàng đưa ra quyết định đầu tư kinh doanh vì khách hàng có thể rút bất cứ lúc nào. Nó phụ thuộc vào quyết định của người gửi tiền. tiếp đến lãi suất nguồn tiền gửi trung và dài hạn chỉ cao hơn ngân hàng ACB và Vietcombank là 0,3%. Nguồn vốn trung và dài hạn là nguồn vốn mà ngân hàng phải tích cực đẩy mạnh để sử dụng cho việc đầu tư kinh doanh. **Theo bảng 2.13 cơ cấu nguồn tiền gửi phân theo kỳ hạn trang 55 tác giả nhận thấy nguồn tiền gửi trung và dài hạn vẫn ở mức thấp tổng tiền gửi có kỳ hạn từ 12-24 tháng và trên 24 tháng mới chỉ chiếm 16,99% ở năm 2015.** Điều này đòi hỏi chi nhánh phải đưa ra chính sách lãi suất phù hợp để thúc đẩy nguồn tiền gửi trung và dài hạn này.

Nội dung thực hiện: .

Do tầm quan trọng của lãi suất mà việc xây dựng chính sách lãi suất được đặt lên hàng đầu. Hiện nay, các nhà quản lý đang phải đối mặt với những khó khăn trong việc định giá các dịch vụ có liên quan đến tiền gửi - nguồn vốn quan trọng nhất của ngân hàng. Một mặt ngân hàng phải đưa ra mức lãi suất đủ lớn để có thể thu hút khách hàng gửi tiền vào ngân hàng. Mặt khác, ngân hàng phải cố gắng không trả lãi quá cao để đảm bảo lợi nhuận cho ngân hàng. Ngày nay sự cạnh tranh gay gắt trong thị trường, các dịch vụ tài chính càng làm cho vấn đề nêu trên phức tạp hơn vì cạnh tranh có xu hướng làm tăng chi phí trả lãi tiền gửi, trong khi làm giảm thu nhập dự kiến của ngân hàng. Một chính sách lãi suất được coi là hợp lý khi nó thoả mãn các yêu cầu sau:

- Có thể giúp ngân hàng huy động được đủ nguồn vốn cho hoạt động và đảm bảo cơ cấu vốn hợp lý.
- Đảm bảo tính cạnh tranh
- Đảm bảo lợi nhuận hợp lý cho ngân hàng
- Phù hợp với chính sách lãi suất của NHTW và xu hướng thay đổi lãi suất trên thị trường.

Tại NHNo&PTNT huyện An Lão đang tìm mọi biện pháp để tăng cường nguồn vốn huy động do đó ngân hàng nên áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt. Mặt khác, ngân hàng cũng cần điều chỉnh cơ cấu nguồn vốn theo kỳ hạn một cách hợp lý. Hiện nay, ngân hàng đang thiếu nguồn vốn trung và dài hạn do đó lãi suất cần thay đổi theo hướng tăng tỷ trọng của nguồn vốn trung và dài hạn nghĩa là lãi suất tiền gửi trung và dài hạn phải tăng đáng kể so với lãi suất ngắn hạn để khuyến khích khách hàng gửi tiền lâu dài. Lãi suất tiền gửi trung và dài hạn phải tăng đáng kể so với lãi suất ngắn hạn (0.3-0.4%) để khuyến khích khách hàng gửi tiền lâu dài.

Bên cạnh đó chi nhánh có thể áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt như tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng và có giá trị từ 200 triệu đồng trở lên sẽ được hưởng mức lãi ưu ái hơn hoặc được tham gia các chương trình bốc thăm trúng thưởng, được tặng quà nhân ngày sinh nhật hoặc các ngày kỷ niệm khác trong năm. Giảm lãi suất ở tiền gửi không kỳ hạn và kỳ hạn ngắn để bù đắp cho những khoản tiền gửi trung và dài hạn.

Dự kiến kết quả đạt được: chính sách lãi suất linh hoạt giúp thu hút được nhiều khách hàng đến với chi nhánh hơn. Tăng tính cạnh tranh của chi nhánh với các ngân hàng khác. Song bên cạnh đó không làm tăng mức chi phí trả lãi tiền gửi lên quá cao để đảm bảo cho hoạt động bền vững của ngân hàng. Đặc biệt giải pháp này giúp đẩy mạnh nguồn tiền gửi trung và dài hạn làm quy mô và cơ cấu vốn tăng trưởng ổn định, hợp lý

### **3.2.3. Phát triển hệ thống dịch vụ**

Căn cứ thực hiện: **Dựa theo các sản phẩm tiền gửi hiện có tại Chi nhánh mục 1.2.2 Các loại hình tiền gửi trang 9 và giải quyết hạn chế** thứ ba ta thấy: Ngày nay các ngân hàng luôn chú ý phát triển các dịch vụ và tỷ trọng thu nhập từ hoạt động dịch vụ ngày càng tăng trong tổng thu nhập của ngân hàng. Các dịch vụ của ngân hàng luôn được đổi mới do áp dụng khoa học kỹ thuật, công nghệ mới, thông qua hoạt động cung ứng các dịch vụ cho khách hàng, ngân

hàng sẽ nắm bắt được những thông tin về khách hàng, nguồn vốn của khách hàng, biết được lúc nào khách hàng thừa hay thiếu vốn để có biện pháp giúp đỡ. Phát triển hệ thống dịch vụ là một phần để Chi nhánh thu hút khách hàng không những thu hút nguồn tiền gửi mà còn cho các nghiệp vụ khác của ngân hàng.

Nội dung thực hiện:

Trong thời gian tới NHNo&PTNT huyện An Lão có thể xem xét hoàn thiện và đưa ra các dịch vụ sau:

- Phát triển và hoàn thiện dịch vụ thanh toán, chuyển tiền
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ bảo lãnh
- Dịch vụ bảo quản giấy tờ, tài sản cho khách hàng...

Phát triển dịch vụ đem đến nhiều tiện ích làm gia tăng việc thu hút khách hàng đến gửi tiền. Hiện nay, rất nhiều các NHTM bước vào cạnh tranh mới về phát triển dịch vụ. Vì vậy, Chi nhánh cũng quan tâm phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng.

Chi nhánh cần đẩy mạnh hiện đại hóa, ứng dụng những tiến bộ của khoa học công nghệ vào trong giao dịch bằng cách triển khai dịch vụ e-banking (internet banking),.... Khi sử dụng dịch vụ internet banking, khách hàng có thể truy cập tài khoản mở tại chi nhánh qua Internet. Họ có thể thực hiện giao dịch với Chi nhánh ở bất cứ nơi nào có kết nối Internet mà không cần trực tiếp đến các điểm giao dịch. Việc áp dụng công nghệ và sử dụng hệ thống tạo ra nhiều sản phẩm dịch vụ mới, phương thức phân phối hiệu quả, tăng cường mối quan hệ giữa khách hàng với ngân hàng.

Việc phát triển dịch vụ thẻ cũng là yêu cầu cấp thiết cần đặt ra đối với Chi nhánh. Lượng tiền mặt trong lưu thông ngoài hệ thống ngân hàng hiện nay là rất lớn. Để thu hút nguồn tiền này, Chi nhánh nên mở các đợt miễn phí phát hành thẻ, tiến hành lắp đặt các máy ATM, POS ở các trung tâm thương mại lớn, các siêu thị, khu vực đông dân cư thuận tiện cho việc khách hàng đến rút tiền... Bên cạnh đó, Chi nhánh cần phải gia tăng tiện ích đi kèm khi sử dụng thẻ ATM như việc sử dụng thẻ để thanh toán trong siêu thị, thanh toán xăng dầu... Điều này sẽ dần dần hình thành thói quen thanh toán không dùng tiền mặt của khách hàng. Khi đó, họ sẽ nhận thấy được lợi ích khi sử dụng dịch vụ này như dùng thẻ để chi trả một khoản tiền lớn mà không cần phải mang tiền theo, không sợ rủi ro khi mất cắp tiền, việc thanh toán lại nhanh chóng, an toàn, bảo mật. Như vậy, số

lượng thẻ gia tăng đồng nghĩa với việc ngân hàng có thể thu hút một lượng lớn tiền gửi thanh toán, với chi phí rẻ.

Cùng với sự phát triển dịch vụ ngân hàng, Chi nhánh cũng cần phải quan tâm đến việc cung ứng những dịch vụ tài chính thông qua các kênh ngân hàng điện tử như: phone banking... . Phone- banking giúp cho khách hàng có thể thực hiện giao dịch với ngân hàng qua điện thoại mà không phải đến quầy... Đây là loại hình dịch vụ đang rất được ưa chuộng hiện nay bởi những ưu điểm nổi bật của nó như tiết kiệm thời gian, chi phí cũng như tính năng bảo mật được bảo đảm. Chi nhánh nên hợp tác với các tổ chức cung cấp dịch vụ sinh hoạt hàng ngày để người dân thực hiện thanh toán chi phí sinh hoạt ngay tại ngân hàng mà không cần mất thời gian đi nộp nhiều nơi. Như vậy, ngân hàng vừa có thể tăng thu qua việc thu phí giao dịch lại vừa có thể tiếp cận được nguồn tiền gửi có chi phí huy động rẻ trên các tài khoản của các tổ chức cung cấp này.

Dự kiến kết quả đạt được: làm hoàn thiện, đa dạng hơn các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Nhằm cung cấp các dịch vụ tốt nhất cho khách hàng, làm thỏa mãn yêu cầu của khách hàng dần chiếm được lòng tin và sự ưu ái của khách hàng dành cho Chi nhánh. Đồng thời khẳng định chất lượng hoạt động của Chi nhánh luôn đi đầu về cả chất lượng cũng như số lượng.

- Phát triển và hoàn thiện dịch vụ thanh toán, chuyển tiền.
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ bảo lãnh
- Dịch vụ bảo quản giấy tờ, tài sản cho khách hàng...

#### **3.2.4. Tăng cường hoạt động truyền thông Marketing ngân hàng**

Căn cứ thực hiện: Dựa theo những mặt còn hạn chế, hạn chế thứ sáu trang 65 ta thấy: Để hoạt động huy động tiền gửi được hiệu quả, trước hết hoạt động truyền thông Marketing của ngân hàng phải được tiến hành thường xuyên, liên tục và được duy trì trong một thời gian dài. Nhằm đưa những thông tin cần thiết đến với khách hàng nhanh nhất và chính xác nhất. Thu hút được sự quan tâm của khách hàng làm tăng cao nguồn vốn huy động. Bên cạnh đó, Chi nhánh cần phải thực hiện đồng thời các giải pháp sau:

##### Nội dung thực hiện:

Thứ nhất, Chi nhánh cần tích cực đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về hoạt động dịch vụ sản phẩm mới: treo băng rôn, áp phích quảng cáo, quảng cáo trên đài phát thanh, tờ rơi... Đây là hình thức quảng bá hình ảnh,

xây dựng thương hiệu của ngân hàng. Các công cụ truyền tin được sử dụng trong quảng cáo có chi phí thấp nhưng thu hút được một lượng khách hàng lớn bởi địa bàn quảng cáo rộng.

Thứ hai, Chi nhánh cần tổ chức các chương trình khuyến mại khác nhau đem lại lợi ích thiết thực và hấp dẫn khách hàng như khuyến mại mở thẻ ATM miễn phí tại các điểm giao dịch, tặng quà cho khách hàng trong những dịp khai trương phòng giao dịch mới hay giới thiệu sản phẩm, dịch vụ mới...

Ngoài ra, Chi nhánh cần có đội ngũ nhân viên làm Marketing chuyên nghiệp, làm tốt công tác phân đoạn thị trường để từ đó tiếp cận, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến từng khách hàng. Bên cạnh đó, Chi nhánh cũng cần chú trọng công tác Marketing nội bộ, đặc biệt là những nhân viên giao dịch, những người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Chính tác phong làm việc, thái độ phục vụ của nhân viên mới là phương thức quảng cáo tốt nhất, chi phí thấp nhất để gây ấn tượng tốt về ngân hàng của khách hàng.

Dự kiến kết quả đạt được: Mang Chi nhánh đến gần hơn với mọi đối tượng từ dân cư cho đến các doanh nghiệp...Để ngân hàng Agribank Chi nhánh An Lão không còn xa lạ với người dân khu vực. Đồng thời giúp người dân nắm bắt nhanh chóng được những thông tin bổ ích liên quan đến chi nhánh như: Tăng mức lãi suất tiền gửi hay các chương trình dự thưởng, đổi quà...

### **3.2.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

Căn cứ thực hiện: Theo mục 2.1.3.1. mô hình hoạt động trang 26 ta thấy: **Đối với mỗi NHTM uy tín quyết định** đến sự thành công hay thất bại trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Khi ngân hàng thực sự có uy tín, tạo được lòng tin với khách hàng thì khách hàng mới biết đến và sử dụng các dịch vụ của ngân hàng một cách thường xuyên và liên tục. Điều làm nên uy tín của ngân hàng là yếu tố nguồn nhân lực. Một ngân hàng với đội ngũ nhân viên nhanh nhẹn nhiệt tình, làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả. Giải quyết được hạn chế thứ sáu này giúp ngân hàng nâng cao được vị thế trong hệ thống ngân hàng thành phố góp phần nâng cao chất lượng huy động vốn tạo niềm tin vững chắc cho khách hàng.

#### Nội dung thực hiện:

Trong doanh nghiệp, nhân tố con người luôn là chủ thể, là nhân tố đóng vai trò quyết định sự thành bại của mỗi doanh nghiệp. Đặc biệt, với ngân hàng với tính đặc thù là hoạt động kinh doanh hàng hóa đặc biệt với tính rủi ro cao, nhân tố con người là chất lượng cán bộ nói riêng và cán bộ thuộc lĩnh vực tài chính –

ngân hàng lại càng đóng vai trò quan trọng. Việc hội nhập sâu vào nền kinh tế thế giới hiện nay đã buộc Chi nhánh cần phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Thực hiện tiến hành đào tạo mới và đào tạo lại cán bộ.

Nội dung thực hiện.

Thứ nhất, Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực từ khâu tuyển dụng. Chi nhánh cần có những chương trình đào tạo một cách bài bản đối với cán bộ ngay từ khi các cán bộ có kiến thức nền cho đến các kiến thức nâng cao và chuyên sâu đúng với từng vị trí công việc và chức danh cán bộ. Chi nhánh cần lựa chọn các cán bộ có trình độ và kỹ năng chuyên ngành, trình độ ngoại ngữ phải có chứng chỉ Tiếng Anh trình độ C hoặc tương đương, sử dụng thành thạo tin học văn phòng, có chứng chỉ tin học văn phòng trình độ B; có phẩm chất đạo đức tốt, tác phong nhanh nhẹn. Tiến hành tổ chức thi tuyển nghiêm túc, công khai nhằm tạo ra một sân đấu bình đẳng giữa các ứng cử viên có đủ tiêu chuẩn tham gia. Sau khi được tuyển dụng, Chi nhánh cần có những chương trình đào tạo một cách bài bản đối với cán bộ ngay từ khi các cán bộ có kiến thức nền cho đến các kiến thức nâng cao và chuyên sâu đúng với từng vị trí công việc và chức danh cán bộ. Chi nhánh nên tổ chức các khóa đào tạo chuyên môn nghiệp vụ theo chức danh nhằm bổ sung kiến thức về nghiệp vụ thực tiễn cho nhân viên.

Thứ hai, Chi nhánh nên tiến hành đánh giá, phân loại cán bộ định kì. Tiến hành các đợt đào tạo theo vị trí công việc, chuẩn hóa cán bộ tạo đội ngũ cán bộ có tính chuyên nghiệp cao, tăng cường năng lực quản lý cho đội ngũ cán bộ quản lý. Đồng thời, bồi dưỡng các kiến thức, kỹ năng làm việc hỗ trợ công việc bao gồm ngoại ngữ, tin học và các kỹ năng mềm. Các đợt đào tạo trên cơ sở đáp ứng nhu cầu thị trường, đào tạo những nội dung mà cán bộ đang thiếu, cán bộ cần chứ không phải đào tạo những nội dung mình có, mang tính truyền thống. Đổi mới về nội dung và phương thức đào tạo, nội dung bài giảng luôn được tu chỉnh, cập nhật thông tin và kiến thức mới đáp ứng nhu cầu học viên, gắn lý luận với thực tiễn.

Thứ ba, Chi nhánh nên chủ động xây dựng các chương trình tập huấn nghiệp vụ. Giáo án, giảng viên, kế hoạch tập huấn, đánh giá hiệu quả tập huấn đều phải được thông qua Ban lãnh đạo phê duyệt. Từ đó, nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng tác nghiệp cho cán bộ.

Thứ tư, Chi nhánh cần chủ động cử các cán bộ đi học tập, bồi dưỡng các mặt nghiệp vụ do thành phố và NHNo thành phố phát động. Tiến hành tổ chức



nâng cao trình độ cán bộ về mọi mặt, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

Thứ năm, Chi nhánh cần sắp xếp, bố trí các cán bộ hợp lý, phù hợp với khả năng của từng người, đảm bảo đúng người đúng việc. Từ đó, tiềm năng của mỗi cá nhân sẽ được khai thác, phát huy triệt để nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên cho Chi nhánh.

Thứ sáu, Nâng cao trình độ cán bộ huy động tiền gửi. Chi nhánh nên cử những cán bộ có nghiệp vụ giỏi, nhanh nhẹn, phẩm chất đạo đức tốt, có khả năng giao tiếp để giao dịch, chăm sóc những khách hàng có số dư tiền gửi lớn, khách hàng tiềm năng. Đồng thời, Chi nhánh cần đổi mới phong cách phục vụ để giữ khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới. Ngoài ra, Chi nhánh cần có chính sách ưu tiên thỏa đáng cho những cán bộ huy động được nhiều nguồn vốn. Tiến hành tăng lương, khen thưởng đối với những cán bộ này, có các chính sách để khuyến khích họ tận tâm, nhiệt tình với công việc hơn.

Chú trọng công tác đào tạo cán bộ, có chế độ đãi ngộ hợp lý đối với cán bộ sẽ đem lại thành công trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và công tác huy động vốn nói riêng.

Dự kiến kết quả đạt được: 100% cán bộ nhân viên Chi nhánh sử dụng thành thạo tin học, ngoại ngữ, sử dụng thành thạo các phần mềm mới một cách chính xác và nhanh chóng. Nâng cao trình độ cán bộ nhân viên ngân hàng, tập huấn và bổ sung kiến thức hàng tháng. Cán bộ nhân viên có trình độ đại học hoặc trên đại học

### **3.3. Kiến nghị**

#### **3.3.1. Đối với Hội Sở chính**

*Thứ nhất*, Trong nền kinh tế thị trường, HSC nên sớm triển khai, ban hành thông tư hướng dẫn cụ thể trong việc thi hành các văn bản, quy định, quyết định chỉ thị của NHNN và NHNo&PTNT Việt Nam về hoạt động huy động tiền gửi nói riêng và hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung, tạo điều kiện cho chi nhánh hoạt động trong khuôn khổ pháp luật, bám sát định hướng của các ngân hàng cấp trên.

*Thứ hai*, HSC cần tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ tại Chi nhánh. Hoạt động này phải được diễn ra thường xuyên, toàn diện để sớm phát hiện các trường hợp vi phạm, có biện pháp khắc phục, xử lý kịp thời phòng ngừa rủi ro lớn có thể xảy ra.

*Thứ ba*, HSC cần phải tiến hành hiện đại hóa hệ thống thông tin, công nghệ

trên hoàn hệ thống, thực hiện quản lý đồng bộ. Nâng cấp đường truyền tốc độ cao, tránh tình trạng treo máy trong khi thực hiện nghiệp vụ kinh doanh. Mọi giao dịch, phát sinh phải được cập nhập và đăng tải trên hệ thống. Hiện nay, với nguồn vốn kinh doanh eo hẹp mà việc lắp đặt các máy ATM rất tốn kém nên Chi nhánh cần có kiến nghị xin HSC đầu tư, hỗ trợ việc trang bị, lắp đặt và thêm mới các máy ATM. Bên cạnh đó, HSC cũng cần phải hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000:2000, giải pháp hữu hiệu cho việc nâng cao chất lượng, sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

*Thứ tư*, HSC cần tăng cường phương tiện truyền thông Marketing ngân hàng. Tích cực mở rộng các hoạt động tuyên truyền quảng cáo hình ảnh AGRIBANK đến với khách hàng, tổ chức các chương trình khuyến mại, tài trợ cho các hoạt động văn hóa-xã hội... để thương hiệu và sản phẩm của ngân hàng được quảng bá rộng rãi trong và ngoài nước.

### **3.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước**

Ngân hàng nhà nước là cơ quan quản lý nhà nước về tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại hối và ngân hàng. NHNN chịu trách nhiệm ban hành các hình thức thaanh toán, các chế độ, quy trình kế toán, thanh toán, cho toàn bộ hệ thống ngân hàng trong đó có các NHTM. Mọi tác động vào thị trường của NHNN đều ảnh hưởng đến nghiệp vụ của NHTM nói chung cũng như nghiệp vụ huy động tiền gửi nói riêng

*Thứ nhất*, Ngân hàng Nhà nước cần có những chính sách hỗ trợ cho các ngân hàng thương mại. Việc kiểm soát phát triển mạng lưới hài hòa là đúng nhưng đây lại chính là lợi thế và giá trị của các ngân hàng Việt Nam khi tham gia sân chơi hội nhập. Bởi thế, rất cần có những chính sách hài hòa, phù hợp để hỗ trợ các ngân hàng phát triển.

*Thứ hai*, Việc áp dụng lãi suất trần huy động là 14% khiến các ngân hàng gặp khó khăn trong việc huy động tiền gửi, ngân hàng nhà nước nên giải tỏa lãi suất tiền gửi. NHNN nên có những giải pháp đồng bộ để kiểm soát lạm phát đưa lãi suất huy động về với quy luật: kỳ hạn càng dài, lãi suất càng cao, bình ổn mặt bằng lãi suất của thị trường, tránh sự cạnh tranh không minh bạch giữa các ngân hàng. Người gửi tiền cũng không còn cơ hội “lướt sóng” tiền gửi tiết kiệm, theo kiểu đứng núi này trông núi nọ. Do đó, Chi nhánh sẽ tránh được rủi ro thanh khoản.

*Thứ ba*, NHNN nên triển khai các dự án hiện đại hóa ngân hàng và hệ

thống thanh toán. Đây là những nhân tố đẩy nhanh tiến trình hiện đại hoá công nghệ, đáp ứng chiến lược tăng trưởng bền vững tạo điều kiện cho các giao dịch được thực hiện nhanh chóng, an toàn, chính xác và bảo mật từ đó tạo niềm tin cho khách hàng, thu hút được một lượng lớn khách hàng đến gửi tiền. Ngoài ra NHNN cần tăng cường hợp tác với các tổ chức đào tạo và các tổ chức tài chính trong nước và quốc tế, nắm bắt nhu cầu, khơi nguồn tài chính, mở rộng các chương trình đào tạo để đáp ứng tốt nhu cầu về đào tạo bồi dưỡng cán bộ trong hệ thống ngân hàng nói chung, cán bộ của Chi nhánh nói riêng.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước cũng cần thanh tra làm rõ sự cạnh tranh không lành mạnh ở một số ngân hàng thương mại, gây xáo trộn thị trường và khiến cho hệ thống ngân hàng trong nước chưa có sự thống nhất, bền chặt. Ngoài ra, việc thực hiện chính sách với các ngân hàng thương mại cũng cần có sự đồng loạt, không nên phân biệt.

### **3.3.3. Đối với Cơ quan liên quan**

*Thứ nhất*, Chính phủ và các cơ quan liên quan cần tiếp tục có biện pháp để ngành ngân hàng mạnh lên. Đó là chính sách đảm bảo cho ngành ngân hàng có được hạ tầng và môi trường pháp lý ổn định, dài hạn nhằm phát triển thị trường theo nhu cầu của nền kinh tế cũng như giữ ổn định của thị trường tiền tệ. Khi đó, người dân sẽ an tâm hơn khi gửi tiền vào ngân hàng, hoạt động huy động tiền gửi của các NHTM cũng phát triển một cách dễ dàng.

*Thứ hai*, Hiện nay, trên thị trường diễn ra các cuộc cạnh tranh hút tiền gửi khách hàng của các ngân hàng thương mại. Điều này không chỉ đẩy mặt bằng lãi suất lên tiếp mà còn góp phần tạo ra lạm phát chi phí đẩy của nền kinh tế, Chính phủ và các cơ quan liên quan cần có những giải pháp kịp thời để chấm dứt cuộc đua tăng lãi suất huy động VNĐ bảo đảm hoạt động lành mạnh, an toàn của hệ thống ngân hàng.

*Thứ ba*, Những ngày qua thị trường vàng và giá USD trên thị trường tự do liên tục biến động mạnh và leo thang kéo theo hoạt động đầu cơ tích trữ vàng, ngoại tệ. Điều này gây khó khăn cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Chính phủ và các cơ quan liên quan cần kịp thời áp dụng các giải pháp mạnh, hiệu quả để bảo đảm kiểm soát, ổn định tỷ giá ngoại tệ, giá vàng; kiểm tra, xử lý các trường hợp đầu cơ, găm giữ kinh doanh trái pháp luật vàng, ngoại tệ làm lũng đoạn thị trường. Biện pháp này làm góp phần ổn định kinh tế vĩ mô, tạo sự tin tưởng của người dân vào nền kinh tế trong nước. Như vậy, họ sẽ yên tâm khi gửi

tiền tại ngân hàng cũng như việc chú trọng đầu tư để sản xuất kinh doanh.

Hiện nay, nền kinh tế luôn biến động khó lường, Chính phủ và các bộ ngành liên quan cần phải ban hành kịp thời những văn bản, quyết định, chỉ thị, thông tư hướng dẫn thi hành những điều luật mới sao cho phù hợp với tình hình.

## KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nguồn tiền gửi cho các ngân hàng đang ngày càng khan hiếm và chịu sự cạnh tranh, chia sẻ thị phần như hiện nay thì việc đưa ra các giải pháp, kiến nghị nhằm thu hút nguồn tiền nhàn rỗi, tiền gửi thanh toán từ cá nhân, tổ chức về cho ngân hàng là điều có ý nghĩa sống còn. Tuy nhiên Chi nhánh cần chú trọng nguồn tiền gửi có tính ổn định cao từ dân cư, giảm dần sự lệ thuộc vào nguồn tiền gửi bấp bênh như tiền gửi thanh toán của các tổ chức kinh tế. Bên cạnh đó, Chi nhánh cũng cần phải tiến hành hiện đại hóa, ứng dụng những tiến bộ của khoa học công nghệ vào trong giao dịch bằng cách triển khai dịch vụ e-banking (internet banking),... đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về hoạt động dịch vụ sản phẩm mới, quảng bá nâng cao giá trị thương hiệu, nâng cao chất lượng dịch vụ và đổi mới phong cách phục vụ để giữ khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới. Và quan trọng hơn hết là Chi nhánh cần phải tiến hành thường xuyên, liên tục việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Do kiến thức thực tế và thời gian nghiên cứu không nhiều cũng như trình độ bản thân còn hạn chế, chuyên đề tốt nghiệp của em không thể tránh khỏi những thiếu sót về nội dung cũng như chưa được hoàn chỉnh về mặt hình thức. Em rất mong nhận được sự nhận xét, đóng góp ý kiến của cô giáo và cán bộ nhân viên trong chi nhánh ngân hàng để em có thể hoàn thiện bản chuyên đề tốt nghiệp này. Em cũng xin cảm ơn ThS. Trần Thị Như Trang và Ban lãnh đạo các phòng ban và các anh chị cán bộ công, nhân viên của Chi nhánh đã giúp đỡ em để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!