

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



ISO 9001 : 2008

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

**Sinh viên : Trần Thị Thanh
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Phạm Thị Nga**

HẢI PHÒNG - 2016

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

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG
HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG TMCP
PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

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

**Sinh viên : Trần Thị Thanh
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Phạm Thị Nga**

HẢI PHÒNG - 2016

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Trần Thị Thanh

Mã SV: 1212404025

Lớp: QT 1601T

Ngành: Tài chính- Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi
tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh 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 Chi nhánh Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.
 - Xây dựng giải pháp hợp lý nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Số liệu về hoạt động của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.
 - Số liệu chi tiết về hoạt động huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.
 - Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Phạm Thị Nga

Học hàm, học vị: Thạc sỹ

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

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh 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

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

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
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
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 Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM	3
1.1.3 Vai trò của NHTM đối với sự phát triển của nền kinh tế	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	7
1.2.1 Khái niệm nguồn vốn tiền gửi	7
1.2.2 Các loại hình tiền gửi	7
1.2.3 Vai trò của hoạt động huy động tiền gửi của NHTM	9
1.3 Các nhân tố tác động đến hoạt động huy động nguồn vốn tiền gửi	11
1.3.1 Nhân tố chủ quan	11
1.3.2. Nhân tố khách quan	13
1.4. Các chỉ tiêu đo lường hiệu quả huy động nguồn vốn tiền gửi của NHTM ..	14
1.4.1 Các chỉ tiêu định lượng	14
1.4.2 Các chỉ tiêu định tính	18
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI CỦA NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG	21
2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng	21
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển	22
2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của ngân hàng Phương Đông – chi nhánh Hải phòng	23
2.1.3 Kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng giai đoạn 2013-2015	26
2.2 Thực trạng công tác huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.	30
2.2.1 Chiến lược huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng	30
2.2.2 Quy trình nhận tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng	31
2.2.3 Quy mô huy động vốn tiền gửi và tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi	32

2.2.4 Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi	33
2.2.5 Hiệu quả huy động vốn tiền gửi của Chi nhánh.....	43
2.3 Đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.....	46
2.3.1 Kết quả đạt được	46
2.3.2 Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân.....	48
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG CHI NHÁNH HẢI PHÒNG	50
3.1 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng.....	50
3.2 Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.....	51
3.3 Các giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.....	52
KẾT LUẬN	59
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức	24
Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2013 – 2015	26
Bảng 2.2 Nguồn vốn huy động giai đoạn 2013 – 2015	27
Bảng 2.3 Hoạt động sử dụng vốn giai đoạn 2013 – 2015	29
Bảng 2.4 Kết quả hoạt động dịch vụ giai đoạn 2013 – 2015	30
Bảng 2.5 Quy mô huy động vốn tiền gửi giai đoạn 2013 – 2015	32
Bảng 2.6 Các loại hình tiền gửi giai đoạn 2013 – 2015	33
Bảng 2.7 Cơ cấu tiền gửi theo đối tượng giai đoạn 2013 – 2015	35
Bảng 2.8 Cơ cấu tiền gửi theo loại tiền giai đoạn 2013 – 2015	37
Bảng 2.9 Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn giai đoạn 2013 – 2015	41
Bảng 2.10 Chi phí lãi tiền gửi giai đoạn 2013 – 2015	43
Bảng 2.11 Chỉ tiêu chi phí huy động vốn trên tổng chi phí giai đoạn 2013-2015	45
Bảng 2.12 Khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn tiền gửi giai đoạn 2013 -2015	46
Biểu đồ 2.1: vốn huy động	28
Biểu đồ 2.2 Cơ cấu tiền gửi theo đối tượng	36
Biểu đồ 2.3 Cơ cấu tiền gửi theo loại tiền.....	38
Biểu đồ 2.4 Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn.....	41
Biểu đồ 2.5 Chi phí trả lãi tiền gửi.....	44

DANH MỤC KÝ HIỆU, CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	KÝ HIỆU	DIỄN GIẢI
1	TMCP	Thương mại cổ phần
2	NH	Ngân hàng
3	NHNN	Ngân hàng nhà nước
4	NHTW	Ngân hàng trung ương
5	TCKT	Tổ chức kinh tế
6	TCTD	Tổ chức tín dụng
7	TG	Tiền gửi
8	TGTK	Tiền gửi tiết kiệm
9	VTG	Vốn tiền gửi
10	VHĐ	Vốn huy động
11	HDQT	Hội đồng quản trị
12	GĐ	Giám Đốc
13	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
14	BHXH	Bảo hiểm xã hội
15	BHYT	Bảo hiểm y tế
16	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
17	KKH	Không kỳ hạn
18	SXKD	Sản xuất kinh doanh
19	BQ	Bình quân

LỜI MỞ ĐẦU



Đất nước ta đang trong thời kì đổi mới, phát triển kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa có sự điều tiết của Nhà nước. Để có một nền kinh tế phát triển vững mạnh ta phải có một hệ thống các yếu tố cơ bản cần thiết cho quá trình phát triển. Hệ thống Ngân hàng đã góp một phần quan trọng trong guồng máy của toàn bộ hệ thống. Nó là cầu nối giữa các chủ thể trong nền kinh tế, làm cho các chủ thể gắn bó, phụ thuộc lẫn nhau, tăng sự liên kết và năng động của toàn bộ hệ thống.

Trong hoạt động của ngân hàng thì hoạt động huy động vốn tiền gửi là một khâu quan trọng trong toàn bộ hoạt động, là nguồn vốn chủ yếu quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

Do đó, để có thể tồn tại và phát triển các ngân hàng thương mại phải không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi. Việc nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi hiện nay là rất cần thiết với các ngân hàng thương mại nói chung cũng như với ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng nói riêng. Nhận thức được vấn đề đó, sau quá trình thực tập, tìm hiểu về ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng được sự giúp đỡ của cán bộ, nhân viên ngân hàng cùng sự hướng dẫn nhiệt tình của Thạc sỹ Phạm Thị Nga, em đã mạnh dạn chọn đề tài: *“Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng”* làm luận văn tốt nghiệp của mình.

Ngoài phần mục lục, danh mục các từ viết tắt, danh mục bảng biểu, lời mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo khóa luận được trình bày làm 3 phần, cụ thể như sau:

Kết cấu luận văn gồm 3 chương:

- 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 TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.
- Chương III: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.

Để hoàn thành tiểu luận này em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn của Thạc sỹ Phạm Thị Nga. Tuy đã rất cố gắng nhưng do hiểu biết còn hạn chế, bài khóa luận của em không tránh khỏi những thiếu sót nên em rất mong được các thầy cô đóng góp ý kiến để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

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

1. Khái quát về NHTM trong nền kinh tế thị trường

1.1.1 Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Theo luật các tổ chức tín dụng của Việt Nam do quốc hội thông qua ngày 12/12/1997: “Ngân hàng thương mại là một loại hình Tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan. Luật này còn định nghĩa: Tổ chức tín dụng là loại hình doanh nghiệp được thành lập theo qui định của luật này và các qui định khác của pháp luật để hoạt động kinh doanh tiền tệ, làm dịch vụ ngân hàng với nội dung nhận tiền gửi và sử dụng tiền gửi để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán”.

Ngoài ra, Nghị định của chính phủ số 49/2000/NĐ-CP ngày 12/09/2000 có nêu: “Ngân hàng thương mại là ngân hàng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận, góp phần thực hiện các mục tiêu kinh tế của nhà nước”. Trong đó, hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán.

Với việc nhận tiền gửi, NHTM nắm giữ số tiền gửi rất lớn của công chúng và hoạt động chủ yếu dựa trên số tiền này. Vì vậy, NHTM thường phải chấp nhận nhiều rủi ro, rủi ro có thể xảy ra từ phía những người gửi tiền hoặc những người vay tiền. Những rủi ro trong hoạt động kinh doanh ngân hàng có ảnh hưởng sâu rộng đến toàn bộ nền kinh tế. Do đó, các NHTM phải chịu sự giám sát chặt chẽ hơn bất cứ một tổ chức kinh doanh nào trong nền kinh tế.

1.1.2 Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM

❖ Nghiệp vụ nhận tiền gửi

Đây là một hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại. Ngân hàng nhận được các khoản tiền gửi của khách hàng dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các hình thức khác. Ngân hàng nhận tiền gửi của cá nhân, của tổ chức và các doanh nghiệp. Ngân hàng phải hoàn trả gốc và lãi cho khách hàng khi đến hạn hoặc khi khách hàng có nhu cầu sử dụng đến rút tiền ở ngân hàng.

❖ Nghiệp vụ tín dụng

Nguồn vốn huy động sau khi đã thực hiện nghiệp vụ ngân quỹ (nghiệp vụ liên quan đến việc điều hành ngân quỹ của ngân hàng nhằm duy trì năng lực thanh toán bình thường), sẽ được sử dụng để cho vay. Nghiệp vụ cho vay là nghiệp vụ đặc trưng nhất của Ngân hàng Thương mại. Nó tạo ra hình thức tín dụng ngân hàng và ngân hàng sẽ tiến hành phân phối có trọng điểm nguồn vốn đã hình thành trong nghiệp vụ huy động, điều tiết vốn từ nơi thừa đến nơi thiếu, bổ sung vốn cho sản xuất kinh doanh. Đối với ngân hàng, đây là nghiệp vụ quan trọng nhất, sử dụng phần lớn nguồn vốn và tạo ra thu nhập chủ yếu.

❖ Nghiệp vụ đầu tư

Ngân hàng tham gia vào đầu tư, mua bán chứng khoán trên thị trường chứng khoán nhằm mục đích tìm kiếm lợi nhuận từ lợi tức chứng khoán và từ chênh lệch thị giá chứng khoán mua bán trên thị trường.

Ngoài ra, ngân hàng còn thực hiện hùn vốn, liên doanh qua đó trực tiếp góp vốn vào các doanh nghiệp để thành lập công ty, xí nghiệp mới.

❖ Nghiệp vụ kinh doanh đối ngoại.

Các ngân hàng có thể tham gia mua bán ngoại tệ, huy động vốn ngoại tệ nhằm đáp ứng nhu cầu của đầu tư cho vay cũng như kiếm lời. Việc kinh doanh ngoại tệ còn góp phần thúc đẩy trong công tác thanh toán quốc tế, tài trợ cho xuất nhập khẩu...

❖ Các hoạt động dịch vụ khác của ngân hàng:

- *Dịch vụ chuyển tiền:* Ngân hàng theo sự uỷ nhiệm của khách hàng sẽ chuyển tiền để đáp ứng nhu cầu chi dùng của họ. Có hai phương thức chuyển tiền là chuyển tiền bằng điện và chuyển tiền bằng thư.

- *Thu chi hộ tiền hàng:* Theo những lệnh uỷ nhiệm thu hoặc uỷ nhiệm chi, ngân hàng sẽ tiến hành trích tiền trên tài khoản tiền gửi của khách hàng chuyển trả tiền hàng hoá, dịch vụ đã nhận hoặc thực hiện thu hộ tiền hàng khi nhận được chứng từ khách hàng nhờ thu hộ...

- *Nghiệp vụ uỷ thác:* Là nghiệp vụ mà ngân hàng thực hiện theo sự uỷ thác của khách hàng trong việc quản lý tài sản, chuyển giao tài sản thừa kế, bảo quản chứng khoán, vàng bạc, giấy tờ có giá... để hưởng hoa hồng.

- *Mua bán hộ:* Theo sự uỷ nhiệm của khách hàng ngân hàng thực hiện nghiệp vụ phát hành hộ trái phiếu hoặc chứng khoán cho các công ty, hoặc phát hành trái khoán Chính phủ. Thực hiện nghiệp vụ này, ngân hàng có được một khoản thu nhập dưới hình thức hoa hồng phát hành. Ngân hàng có thể tham gia mua

bán chứng khoán trên thị trường theo lệnh của khách hàng với tư cách là một trung gian môi giới trên thị trường tiền tệ và thị trường chứng khoán.

1.1.3 Vai trò của NHTM đối với sự phát triển của nền kinh tế

❖ NHTM là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế

Vốn được tạo ra từ quá trình tích lũy, tiết kiệm của mỗi cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức trong nền kinh tế. Vì vậy, muốn có nhiều vốn phải tăng thu nhập quốc dân, có mức độ tiêu dùng hợp lý. Tăng thu nhập quốc dân đồng nghĩa với việc mở rộng sản xuất và lưu thông hàng hoá, đẩy mạnh sự phát triển của các ngành trong nền kinh tế. Điều đó muốn làm được lại cần có vốn. Vốn được coi như nguồn “*thức ăn*” chính thức cho hoạt động sản xuất kinh doanh của mỗi doanh nghiệp. Khi “*thức ăn*” bị thiếu, doanh nghiệp sẽ mất đi cơ hội đầu tư mới hoặc không tiến hành kịp thời quá trình tái sản xuất. NHTM chính là người đứng ra tiến hành khơi thông nguồn vốn nhàn rỗi ở mọi tổ chức, cá nhân, mọi thành phần kinh tế... Thông qua hình thức cấp tín dụng, ngân hàng đã tạo điều kiện cho doanh nghiệp có khả năng mở rộng sản xuất, cải tiến máy móc, thiết bị, đổi mới qui trình công nghệ, nâng cao năng suất lao động đem lại hiệu quả kinh tế, cũng có nghĩa là đưa doanh nghiệp lên những nấc thang cạnh tranh cao hơn. Cạnh tranh càng mạnh mẽ, kinh tế càng phát triển. Như vậy với khả năng cung cấp vốn, NHTM đã trở thành một trong những điểm khởi đầu cho sự phát triển kinh tế của quốc gia.

❖ NHTM là cầu nối giữa các doanh nghiệp với 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, đẩy 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

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

Khi các mối quan hệ hàng hóa 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 hòa nhập với nền tài chính quốc tế và NHTM cùng các hoạt động kinh doanh của mình đã đóng góp vai trò vô cùng quan trọng trong sự hòa 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. NHTM 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 vận động của nền tài chính quốc tế.

1.1.4 Nguồn vốn và nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM**❖ Nguồn vốn của Ngân hàng thương mại**

Theo giáo trình “ *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*” 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*”.

Theo khái niệm trên đã nói đầy đủ được 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 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**

- Nguồn vốn tự có
- Nguồn vốn huy động
- Nguồn vốn vay
- Nguồn vốn khác

- ❖ **Nhiệm vụ huy động vốn trong 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.

Ngoài 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.

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.

1.2.2 Các loại hình tiền gửi

Tiền gửi có vai trò vô cùng quan trọng trong hoạt động của NHTM. Việc phân loại tiền gửi sẽ giúp chúng ta quản lý được nó dễ dàng hơn và có những biện pháp để huy động tiền gửi nhiều hơn tùy theo mục đích hoạt động của ngân hàng. Có nhiều cách để phân loại tiền gửi trong các NHTM, dưới đây là cách phân loại phổ biến nhất. Theo cách phân loại này, tiền gửi có thể chia thành 3 loại chính sau đây: tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm.

- ❖ **Tiền gửi không kỳ hạn**

Tiền gửi không kỳ hạn là loại tiền gửi hoàn toàn theo quy tắc bất dụng, nghĩa là người gửi tiền có quyền rút tiền vào bất cứ lúc nào họ muốn. Ngân hàng sắp xếp loại tiền này vào nhóm tiền gửi không kỳ hạn, nghĩa là các khoản tiền gửi với thời gian không xác định. Người vừa mới gửi tiền vào sáng nay, nếu cần có thể rút ra ngay vào buổi chiều. Tính bất định về thời gian gửi, cùng với đặc điểm

có thể rút ra bất cứ lúc nào cần đã làm cho loại tiền gửi này còn có tên gọi theo tiếng anh là tiền gửi nhu cầu (Demand deposits).

Tiền gửi không kỳ hạn 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.

Ngày nay 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.

❖ Tiền gửi có kỳ hạn

Tiền gửi có kỳ hạn là loại tiền gửi được ủy thác vào ngân hàng mà có sự thỏa thuận về thời gian rút tiền giữa ngân hàng và khách hàng. Như vậy, về nguyên tắc khách hàng chỉ được rút tiền ra khi đến hạn đã thỏa thuận.

Mục đích của người gửi tiền có kỳ hạn là để lấy lãi. Do tính chất loại nguồn vốn này tương đối ổn định, ngân hàng có thể sử dụng phần lớn số dư này để cho vay trung và dài hạn phụ thuộc vào thời hạn của tiền gửi. Nếu nguồn vốn này chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn tiền gửi thì sẽ tạo điều kiện thuận lợi, chủ động cho ngân hàng trong quá trình kinh doanh.

Là sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, theo đó, khách hàng được quyền rút từng phần tiền gửi gốc một cách linh hoạt. Hiện nay, nhằm đáp ứng nhu cầu gửi tiền của khách hàng các NHTM có kỳ hạn như: 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng, 24 tháng, 36 tháng, 48 tháng, 60 tháng. Với mỗi kỳ hạn khác nhau, ngân hàng áp dụng các lãi suất khác nhau, thông thường thời hạn càng dài thì lãi suất

càng cao. 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.

❖ **Tiền gửi tiết kiệm**

Tiền gửi tiết kiệm là tiền để dành của dân cư được gửi vào ngân hàng nhằm mục đích tiêu dùng trong tương lai đồng thời hưởng một khoản lãi suất trên số tiền gửi đó. TGTK là tiền gửi phi giao dịch không thể trích ra để thực hiện các yêu cầu thanh toán như tài khoản cá nhân mà chỉ được rút ra và hưởng lãi theo quy đến hạn. Các ngân hàng sử dụng nhiều chiến lược để tăng lượng vốn TGTK như mở rộng mạng lưới chi nhánh hay đưa ra các hình thức huy động đa dạng và lãi suất hấp dẫn,...ngoài ra ngân hàng cho phép khách hàng thế chấp sổ tiết kiệm để vay vốn nếu khách hàng đáp ứng đủ các điều kiện về vốn vay.

- Đối với khách hàng: Khi có một số tiền tạm thời nhàn rỗi, người dân có thể đem gửi tiết kiệm tại ngân hàng với mục đích an toàn đồng thời thu được một khoản lợi tức định kỳ.
- Đối với ngân hàng: Vốn là một trong những yếu tố quyết định quy mô hoạt động của ngân hàng, là một trong những yếu tố rất quan trọng ảnh hưởng đến kết quả và hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.
- Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: ngân hàng phải thường xuyên chi trả theo nhu cầu bất thường của khách hàng nên tốn kém nhiều chi phí, do đó lãi suất huy động thấp. Và chính vì lãi suất huy động thấp nên chi phí đầu vào thấp; nhờ đó ngân hàng có thể giảm lãi suất đầu ra khi cần thiết mà vẫn đạt mức chênh lệch lãi suất đảm bảo lợi nhuận ngân hàng
- Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn: ngân hàng nắm chắc được khoản vốn trong một thời kỳ nhất định để có kế hoạch cho vay, không cần phải tồn quỹ cao để đề phòng sự rút vốn bất thường: do đó, việc sử dụng nguồn vốn này để cho vay rất hiệu quả.

1.2.3 Vai trò của hoạt động huy động tiền gửi của NHTM

- **Đối với nền kinh tế**
 - Điều tiết lượng tiền tệ lưu thông trong nền kinh tế, giúp ổn định thị trường tiền tệ, kiểm soát được lạm phát.
 - Huy động vốn giúp tăng vốn để phát triển nền kinh tế.

- Giúp phát triển thị trường tài chính, ví dụ như kỳ phiếu, trái phiếu trở thành hàng hóa trên thị trường chứng khoán.

- Giảm thiểu việc sử dụng tiền mặt trong thanh toán, từ đó làm giảm các chi phí kiểm đếm, bảo quản....

- **Đối với ngân hàng**

- Là hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại.

- Tạo điều kiện cho ngân hàng thương mại phát triển được các sản phẩm, dịch vụ khác: chẳng hạn như cung cấp dịch vụ thanh toán qua tài khoản cho khách hàng.

- Là hoạt động tiền đề để ngân hàng gia tăng thu nhập thông qua nghiệp vụ cấp tín dụng, vì hiện nay 90% thu nhập của ngân hàng thương mại đến từ hoạt động tín dụng.

- **Đối với khách hàng:**

- Mang đến những tiện ích trong thanh toán, đảm bảo an toàn và tốc độ trong thanh toán. Ngoài ra khách hàng còn được bảo hiểm tiền gửi của mình.

- Đối với sản phẩm tiền gửi tiết kiệm, khách hàng còn được nhận một khoản lãi cho khoản tiền nhàn rỗi, tích lũy tại ngân hàng.

- Đảm bảo an toàn trong việc nắm giữ tài sản của khách hàng, giảm thiểu chi phí giao dịch.

- **Đối với các tổ chức kinh tế:** 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 ngân hàng, 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

❖ 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.

❖ 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. Từ đó, ngân hàng sẽ thu hút được ngày càng nhiều nguồn vốn tiền gửi cũng như thu được nhiều lợi nhuận từ các sản phẩm dịch vụ khác. Bên cạnh đó, các tiện ích đi kèm cũng góp phần làm tăng tính hấp dẫn của sản phẩm dịch vụ đối với khách hàng, nâng cao tính cạnh tranh của ngân hàng so với các ngân hàng bạn.

❖ 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.

❖ **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 cố 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. Bên cạnh đó, uy tín của NH không phải là yếu tố vững bền, rất cần sự nỗ lực không ngừng của ngân hàng để giữ gìn và phát huy uy tín của mình. Một NH có uy tín tốt sẽ có nhiều thuận lợi trong việc đặt mối quan hệ bền vững với khách hàng và thu hút vốn từ khách hàng.

- Năng lực tài chính là một trong những thế mạnh của ngân hàng trong hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng. Một ngân hàng có năng lực tài chính tốt sẽ có nguồn lực để phát triển hoạt động kinh doanh, tạo được sự tin tưởng từ khách hàng và nhà đầu tư đối với ngân hàng. Ngược lại, tình hình tài chính của một ngân hàng có vấn đề sẽ gây khó khăn cho việc phát triển hoạt động kinh doanh cũng như gây mất lòng tin đối với nhà đầu tư và khách hàng.

❖ **Cơ sở vật chất và mạng lưới hoạt động**

- Việc phân bổ mạng lưới hoạt động của ngân hàng là một trong những nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn của ngân hàng. Nếu ngân hàng chưa có mạng lưới hoạt động rộng khắp, chưa mở chi nhánh hoặc phòng giao dịch ở những địa bàn vốn đã tồn tại hoạt động của các NH khác, ngân hàng sẽ bị giảm tính cạnh tranh đối với công tác huy động vốn ở các địa bàn này. Các khoản tiền tiết kiệm của dân cư thường là các khoản tiền nhỏ. Vì vậy, nếu việc

tiếp cận với ngân hàng khó khăn sẽ tạo ra cho khách hàng tâm lý ngại đến NH. Với một mạng lưới rộng khắp, tạo ra sự dễ dàng trong việc tiếp cận ngân hàng của người dân thì NH sẽ dễ dàng thu hút được các khoản tiền gửi đó một cách có hiệu quả.

- 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.

❖ **Đội ngũ nhân sự của Ngân hàng**

- Nguồn lực con người là nguồn lực quan trọng mà bất cứ doanh nghiệp hay tổ chức nào cũng quan tâm. Một đội ngũ nhân sự giỏi sẽ giúp ngân hàng vận hành tốt hệ thống của mình nhằm đạt được hiệu quả kinh doanh tốt nhất. Đối với công tác huy động VTG, một đội ngũ nhân viên giao dịch vững về nghiệp vụ, thao tác thành thạo, thái độ niềm nở, ân cần với khách hàng sẽ tạo ấn tượng và cảm giác tốt đối với khách hàng về hình ảnh ngân hàng đó, thu hút ngày càng nhiều khách hàng giao dịch cũng như gửi tiền tại ngân hàng.

- 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 VTG của ngân hàng sẽ tốt hơn.

1.3.2. Nhân tố khách quan

❖ **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.

- Thói quen sử dụng tiền mặt của người dân là yếu tố gây cản trở việc họ sử dụng các dịch vụ của ngân hàng cũng như việc gửi tiền. Tuyên truyền để thay

đổi thói quen sử dụng tiền mặt rời của khách hàng là việc NH nên quan tâm.

❖ **Tính cạnh tranh của các Ngân hàng**

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường và hội nhập kinh tế thế giới như hiện nay, các ngân hàng cạnh tranh không chỉ với các định chế tài chính trong nước mà còn phải cạnh tranh với các định chế nước ngoài về mọi mặt như: năng lực tài chính, công nghệ ngân hàng, nguồn nhân lực... Nếu ngân hàng không có ưu thế cạnh tranh thì sẽ khó thành công trong hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng.

❖ **Môi trường pháp lý và chính sách tiền tệ của NHTW**

- Môi trường pháp lý (Policy): 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.

+ Nếu quy định của ngân hàng về lãi suất hợp lý, phù hợp với diễn biến thị trường sẽ góp phần ổn định thị trường, tạo điều kiện cho hoạt động huy động vốn và cho vay của ngân hàng cạnh tranh một cách lành mạnh.

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

1.4.1 Các chỉ tiêu định lượng

❖ **Quy mô tiền gửi**

Quy mô tiền gửi ước tính = (Tổng thu nhập dân cư - tiêu dùng ước tính – đầu tư ước tính – rủi ro tổn thất ước tính) x Tỷ lệ tiết kiệm tại ngân hàng ước tính x Thị phần của ngân hàng ước tính

Các chỉ tiêu trong công thức trên đều là số liệu theo thời kỳ. Từ công thức trên cho thấy, để gia tăng quy mô nguồn vốn tiền gửi, giải pháp từ phía ngân hàng là cần phải tăng thị phần ước tính của mình thông qua các ngân hàng khác và các định chế tài chính khác.

❖ **Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi**

$$\begin{aligned} & \text{Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi năm } N \\ &= \frac{\text{Quy mô nguồn vốn TG năm } N - \text{Quy mô nguồn vốn TG năm } N-1}{\text{Quy mô nguồn vốn TG năm } N-1} \times 100\% \end{aligned}$$

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.

❖ **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 tiền gửi là tỉ trọng mỗi loại tiền gửi trên tổng nguồn vốn tiền gửi huy động. Cơ cấu tiền gửi được xem là hợp lý nếu như giá trị và kì hạn của chúng ta phù hợp với giá trị và kỳ hạn của tài sản có ngân hàng đang nắm giữ. Việc xác định cơ cấu tiền gửi phụ thuộc và nhiều yếu tố. 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...

❖ 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.

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

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.

❖ Chi phí trả lãi tiền gửi bình quân

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

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.

❖ 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:

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

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.

❖ **Cân đối giữa nguồn vốn tiền gửi huy động và cho vay**

Hiệu quả công tác huy động nguồn vốn tiền gửi còn được đánh giá thông qua mối quan hệ cân đối với nhu cầu cho vay. Bởi một trong các chức năng chính của ngân hàng thương mại là chức năng trung gian tín dụng. Ngân hàng thương mại thực hiện huy động các nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế và sử dụng số vốn huy động được để đầu tư, cho vay, góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh, tiêu dùng... góp phần phát triển kinh tế xã hội và đem lại lợi nhuận cho ngân hàng.

Nếu nguồn vốn ngân hàng huy động không đáp ứng đủ nhu cầu cho vay đối với nền kinh tế, ngân hàng sẽ không phát huy hết khả năng sinh lời và không đạt được hiệu quả kinh doanh như mong muốn. Bên cạnh đó, ngân hàng còn phải gánh chịu những thiệt hại do việc bị mất khách hàng từ tay các ngân hàng bạn và những chi phí cơ hội không đáng có.

Nếu ngân hàng huy động được một lượng lớn nguồn vốn tiền gửi nhưng không sử dụng hết nguồn vốn này, ngân hàng phải trả các chi phí lãi và phí lãi cho khoản vốn bị đóng băng mà không có khoản thu nào để bù đắp lại. Một số chỉ tiêu phản ánh tính cân đối giữa nguồn vốn tiền gửi huy động và cho vay có thể kể đến như sau:

• **Tương quan về quy mô**

Chênh lệch giữa tiền gửi = Quy mô tiền gửi huy động – Quy mô cho vay
Huy động và cho vay

• **Tương quan về cơ cấu**

Chênh lệch lãi suất đầu ra, đầu vào = Lãi suất đầu ra – Lãi suất đầu vào

Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn sử dụng cho vay trung và dài hạn

$$= \frac{\text{Dư nợ trung và dài hạn} - \text{Nguồn vốn trung và dài hạn đã trừ bắt buộc tương ứng}}{\text{Nguồn vốn ngắn hạn}}$$

- **Tương quan về lãi suất**

Chênh lệch lãi suất = Lãi suất đầu ra – Lãi suất đầu ra, đầu vào

$$\text{Chênh lệch lãi BQ} = \frac{\text{Thu từ lãi} \times 100\%}{\text{Tài sản có sinh lời BQ}} - \frac{\text{Chi trả lãi} \times 100\%}{\text{Nguồn vốn trả lãi bình quân}}$$

- **Tương quan về thu nhập và chi phí**

Chênh lệch thu nhập lãi cho = Thu nhập lãi cho vay – Chi phí lãi TG

Vay và lãi chi phí tiền gửi

Chỉ tiêu này thể hiện thu nhập ròng mà ngân hàng nhận được trong hoạt động kinh doanh giữa thu nhập từ lãi cho vay và chi phí lãi huy động vốn tiền gửi.

1.4.2 Các 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 thể 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 rót 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. *Chi phí khác:* Bên cạnh chi phí chính là chi phí trả lãi tiền gửi ộng 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.

❖ **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.
- *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 CỦA NGÂN HÀNG TMCM PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng



Niềm tin và thịnh vượng

Tên tiếng Việt: **NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG**

Tên tiếng Anh: **ORIENT COMMERCIAL JOINT STOCK BANK**

Tên viết tắt: **NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG HOẶC OCB**

Hội sở chính: Số 45 đường Lê Duẩn, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Giấy phép hoạt động số 0061/NH-GP ngày 13/04/1996 do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp.

Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 059700 do Sở Kế hoạch Đầu tư Tp. Hồ Chí Minh cấp.

Vốn điều lệ: Vốn điều lệ tính đến 20/07/2010 của Ngân hàng Phương Đông là **3.000.000.000.000** đồng

Sứ mệnh: Tạo ra những giải pháp tối ưu đem lại giá trị cao nhất cho khách hàng và nhà đầu tư, đóng góp tích cực cho sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội thông qua việc xây dựng đội ngũ cán bộ, nhân viên tâm huyết, am hiểu nhu cầu của khách hàng.

Tầm nhìn: Trở thành ngân hàng đa năng dẫn đầu về dịch vụ ngân hàng bán lẻ và doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam.

Giá trị cốt lõi:

- Khách hàng là trọng tâm
 - Thấu hiểu và thân thiện. Thỏa mãn khách hàng là động lực tăng trưởng. Cam kết mang lại giải pháp phù hợp nhu cầu.
- Chuyên nghiệp
 - Thể chế minh bạch. Chuyên môn nghiệp vụ vững vàng. Văn hóa ứng xử chuẩn mực.
- Tốc độ

- Khát vọng tiên phong và dẫn đầu. Quy định đơn giản và nhanh chóng. Tác nghiệp chính xác và hiệu quả.

- Sáng tạo

- Chủ động nắm bắt cơ hội và đối phó nguy cơ. Sản phẩm, dịch vụ khác biệt. Liên tục cải tiến.

Đối tác chiến lược: Ngân hàng BNP Paribas (Pháp). BNP Paribas là Tập đoàn hàng đầu Châu Âu trong lĩnh vực tài chính Ngân hàng và là một trong 6 Ngân hàng mạnh nhất thế giới theo đánh giá xếp hạng của Standard & Poor's.

Mạng lưới kênh phân phối: Hiện nay, mạng lưới của OCB gồm 96 chi nhánh và phòng giao dịch tại hầu hết các địa bàn kinh tế trọng điểm trên toàn quốc.

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) được thành lập từ ngày 10.06.1996. Qua hơn 20 năm hoạt động và phát triển, OCB đã dần khẳng định được vị thế và uy tín trên thị trường tài chính tiền tệ Việt Nam với nhiều thành tựu vượt bậc, cụ thể: tổng tài sản 42,600 tỷ đồng, tăng 150 lần; nhân sự 2,500 người, tăng trên 35 lần; mạng lưới hoạt động từ 1 Hội sở đã tăng lên trên 100 điểm, hiện diện ở hầu hết các tỉnh thành trong cả nước... Với tốc độ tăng trưởng gấp đôi toàn ngành trong năm 2014, OCB đã và đang tập trung mọi nguồn lực để có những bước đi đột phá trong thời gian tới. Đặc biệt, trong vòng 3 năm sau khi triển khai tái định vị và ứng dụng hệ thống nhận diện thương hiệu mới, OCB đã lần lượt được các tổ chức uy tín trong nước và quốc tế công nhận, trao tặng danh hiệu: TOP 10 thương hiệu, nhãn hiệu nổi tiếng Việt Nam năm 2013 ; TOP 50 thương hiệu thân thiện với môi trường – trách nhiệm với cộng đồng năm 2014; Thương hiệu được khách hàng tin nhiệm (Consumer Choice Brand) năm 2014; Thương hiệu xuất sắc Việt Nam năm 2014, 2015...; Thương hiệu mạnh Việt Nam năm 2013; Giải thưởng Sao vàng Đất Việt năm 2008 và năm 2015; Top Brand – Nhãn hiệu thương hiệu hàng đầu Việt Nam 2015; Nhóm Ngân hàng tốt nhất Việt Nam năm 2015...

Sáng 26-10-2011, Ngân hàng TMCP Phương Đông đưa vào hoạt động chi nhánh Hải Phòng tại số 83 Trần Phú, quận Ngô Quyền. OCB Hải Phòng là điểm giao dịch thứ 88 của OCB, thực hiện đầy đủ các dịch vụ ngân hàng hiện đại, thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn và cho vay, đóng góp vào sự phát triển

kinh tế xã hội thành phố. Đây là chi nhánh cấp 1 thứ 51 và ngân hàng thương mại thứ 38 hoạt động trên địa bàn thành phố.

Sau 5 năm xây dựng và trưởng thành, hoạt động của Ngân hàng TMCP Phương Đông - chi nhánh Hải Phòng đã tập trung sức mạnh tổng hợp, phát huy nội lực, vươn lên từ khó khăn không ngừng đổi mới và phát triển, khẳng định vị trí là một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu, thể hiện thế đi lên vững chắc và khả năng to lớn góp phần thực hiện có kết quả chính sách tiền tệ - tín dụng Quốc gia, từng bước hạn chế và đẩy lùi lạm phát, thúc đẩy sự hình thành và phát triển cơ cấu kinh tế nhiều thành phần, vận hành theo cơ chế thị trường, có sự quản lý của Nhà nước.

2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của ngân hàng Phương Đông – chi nhánh Hải phòng

Chức năng

- Nhận tiền gửi của các tổ chức kinh tế, cá nhân dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác

- Phát hành chứng nhận tiền gửi, trái phiếu và các giấy tờ có giá khác để huy động vốn của tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước theo các chương trình do Hội sở chính Ngân hàng tổ chức trong toàn hệ thống.

- Chi nhánh cấp tín dụng cho tổ chức kinh tế, cá nhân dưới các hình thức cho vay:

+ Cho vay ngắn hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, đời sống.

+ Cho vay trung hạn, dài hạn nhằm thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ đời sống.

- Bảo lãnh vay, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu và các hình thức bảo lãnh ngân hàng khác cho các tổ chức kinh tế, cá nhân theo quy định của Ngân hàng.

- Thực hiện chiết khấu, cầm cố thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác theo quy định pháp luật hiện hành.

Nhiệm vụ

Cung ứng các phương tiện thanh toán

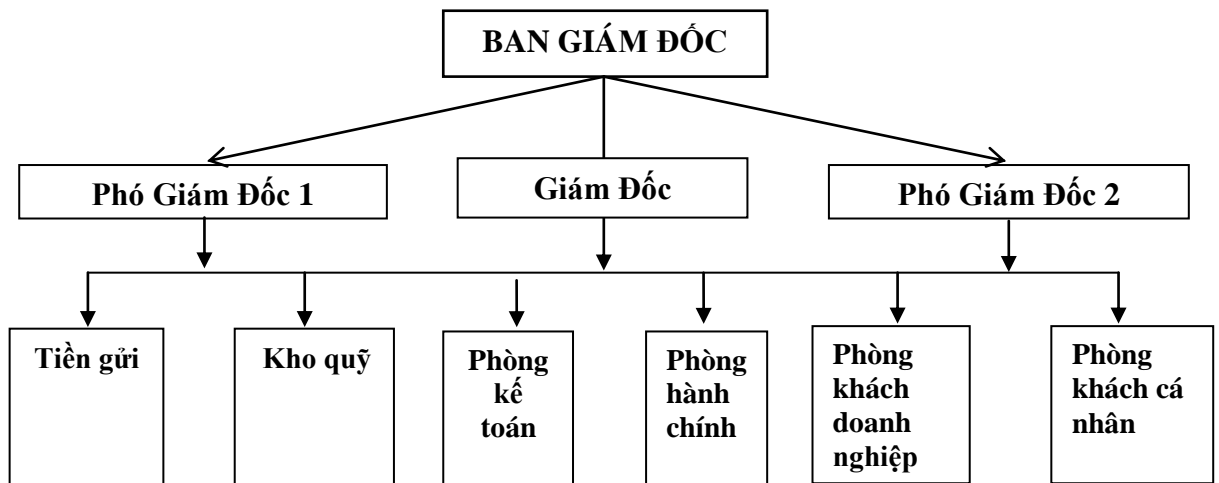
Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng.

Thực hiện dịch vụ thu hộ và chi hộ.

Thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế khi Tổng Giám đốc cho phép.

Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng.

Tư vấn tài chính, tiền tệ trực tiếp cho KH theo quy định của pháp luật.

Cơ cấu tổ chức**Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức**

- Chức năng và các nhiệm vụ chính của các phòng ban:

- **Giám đốc:**

- Điều hành chung – chỉ đạo toàn diện hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Trực tiếp phụ trách và điều hành phòng kế toán và hành chính. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận, nhận thông tin phản hồi từ các phòng ban. Đề xuất bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật hay nâng cao lương cho CBCNV trong đơn vị, ngoại trừ kế toán trưởng và kiểm soát trưởng. Thực công việc khác theo ủy quyền của chủ tịch HĐQT/Tổng GD.

- **Phó giám đốc 1:**

- Thay mặt giám đốc điều hành các công việc thường ngày khi giám đốc đi vắng từ 01 ngày trở lên. Giúp giám đốc chi nhánh trong công tác quản trị điều hành, kịp thời báo cáo phát sinh bất thường tại chi nhánh.

- Trực tiếp phụ trách Phòng tín dụng kinh doanh bao gồm: phòng khách doanh nghiệp và phòng khách cá nhân.

- **Phó giám đốc 2:**

- Thay mặt giám đốc điều hành các công việc thường ngày khi giám đốc đi vắng từ 01 ngày trở lên. Giúp giám đốc chi nhánh trong công tác quản trị điều hành, kịp thời báo cáo phát sinh bất thường tại chi nhánh.

- Trực tiếp phụ trách và chịu trách nhiệm quản lý bộ phận khách hàng bao gồm dịch vụ tiền gửi và kho quỹ tại phòng giao dịch.

- Điều hành, phân công và nhận các thông tin phản hồi của các đội/ phòng ban.

- **Phòng kế toán:**

- Nhân viên kế toán tổng hợp số liệu cuối ngày, gửi file phát sinh về hội sở; cân đối nội bảng- ngoại bảng hàng ngày. Hạch toán bù trừ, báo Có tài khoản khách hàng, theo dõi thu chi nội bộ. Kiểm tra, đánh số hoàn tất các chứng từ phát sinh trong ngày. Cho và giải ký hiệu mật trong thanh toán điện tử liên NH. Lập và kiểm tra các bảng cân đối, các báo cáo hàng tháng, hàng năm gửi về hội sở và các cơ quan có liên quan (NHNN, Cục thuế, Cục thống kê, ...). Tổng hợp, báo cáo số liệu hàng ngày cho GD. Xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch tài chính, quyết toán các kế hoạch thu chi tài chính, quỹ tiền lương.

- **Phòng hành chính:**

- Chức năng văn thư: Nhận và lưu trữ công văn, fax đến. Photocopy và phân phối các văn bản, tài liệu GD, các phòng nghiệp vụ. Soạn thảo văn bản theo yêu cầu của GD.

- Chức năng hành chính: Trực tổng đài điện thoại. Theo dõi, quản lý hồ sơ của nhân viên, cộng tác viên, tài sản của chi nhánh. Thực hiện chế độ BHXH, BHYT của nhân viên, chế độ thôi việc, nghỉ việc, công tác tuyển nhân viên. Lập danh sách chế độ tiền thưởng. Theo dõi hình thức chi tiền hành chính, quản lý cấp phát văn phòng phẩm, ấn phẩm. Lập kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng sửa chữa các thiết bị, máy móc, kiểm tra công tác bảo vệ trụ sở và vệ sinh cơ quan.

- **Phòng khách hàng doanh nghiệp**

- Thực hiện việc giải ngân vốn vay cho khách hàng vay là tổ chức trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt

- Mở tài khoản tiền gửi cho khách hàng, chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu của khách hàng về tài khoản hiện tại và tài khoản mới.

- Thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng

- **Phòng khách hàng cá nhân**

- Chịu trách nhiệm xử lý các giao dịch với khách hàng là cá nhân

- Thực hiện việc giải ngân vốn vay trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt.

- Mở tài khoản tiền gửi, chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu của khách hàng về tài khoản hiện tại và tài khoản mới.

- Thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng.

- **Phòng giao dịch:**

- Có chức năng hạch toán báo sổ thực hiện một số giao dịch với khách hàng theo ủy quyền của chi nhánh.

- Bộ phận giao dịch thực hiện việc giao dịch trực tiếp giữa khách hàng với ngân hàng như những giao dịch gửi, rút tiền, lập và tắt toán sổ tiết kiệm...

- Các nhân viên giao dịch đồng thời thực hiện hạch toán các giao dịch của khách hàng với ngân hàng, đảm bảo các giao dịch của khách hàng được thực hiện nhanh chóng.

2.1.3 Kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng giai đoạn 2013-2015

2.1.3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh

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, Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải phòng là một trong những chi nhánh hoạt động có hiệu quả trong hệ thống các NH trong địa bàn thành phố. Được như vậy 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 Phương Đông. 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 3 năm qua:

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2013 – 2015

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	2014/2013		2015/2014	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Tổng thu nhập	46.234	53.831	59.059	7.597	16.43	5.228	9.71
Tổng chi phí	48.128	55.239	56.279	7.111	14.77	1.04	1.88
Lợi nhuận	(1.894)	(1.408)	2.780	0.486	-	4.183	-

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh Ngân hàng Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Mức thu nhập năm 2013 đạt 46.234 triệu đồng thấp hơn so với năm 2014 đạt 53.831 triệu đồng. Nguyên nhân là do thu nhập của Chi nhánh chủ yếu là từ các khoản tín dụng cho vay. Trong năm 2014, Chi nhánh đã thực hiện cơ chế cho vay theo thỏa thuận. Bởi thế, Chi nhánh có điều kiện mở rộng dư nợ tín dụng, đồng thời mở rộng các hình thức kiểm soát hoạt động tín dụng chặt chẽ giảm thiểu rủi ro tín dụng, trích lập dự phòng giữ ở mức cao hơn so với năm trước cũng là một biện pháp nhằm giảm thiểu rủi ro xong mặt trái của hoạt động này sẽ làm ảnh hưởng tới một phần thu nhập của ngân hàng. Bên cạnh đó Chi nhánh cũng đã đẩy mạnh thu từ các hoạt động ngoài tín dụng, thu nợ đã xử lý rủi ro. Bước sang năm 2015 đạt 59.059 triệu đồng tăng so với năm 2014 5.228 triệu đồng. Đây là điều đáng lưu đối với Chi nhánh.

Ta thấy tổng chi phí đang có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2014 đạt 55.239 triệu đồng tăng lên so với năm 2013 đạt 48.128 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng là 14.77% do năm 2013 ngân hàng đưa ra thêm nhiều chương trình khuyến mãi như tiết kiệm dự thưởng, trích quỹ dự phòng rủi ro... Năm 2015 tổng chi phí đạt 56.279 triệu đồng tăng so với năm 2014 là 1.04 triệu đồng, tương đương tăng 1.88%.

Trong năm 2016 tới đây, Chi nhánh đã và đang triển khai một loạt các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng bán lẻ như: tiền gửi tiết kiệm – lãi suất thả nổi, tiền gửi đầu tư – lãi suất thả nổi, TGTK lãi suất bậc thang theo thời gian, tiền gửi thanh toán – lãi suất bậc thang... Nhiều sản phẩm và dịch vụ mới đặc biệt là các sản phẩm huy động vốn, góp phần đa dạng hóa dịch vụ đặc biệt là những loại hình dịch vụ mới có công nghệ cao, tạo điều kiện cho khách hàng dễ dàng tiếp cận lựa chọn.

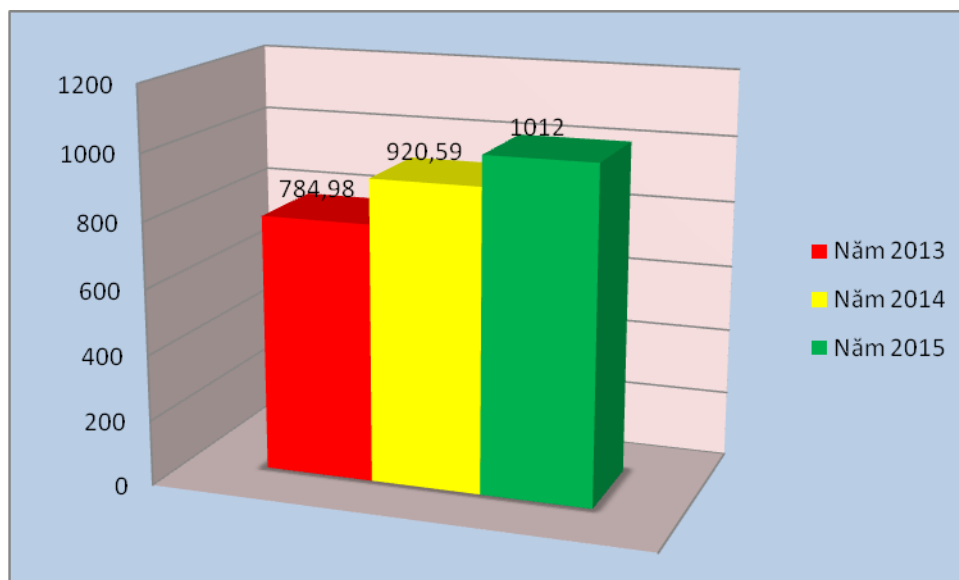
2.1.3.2 Kết quả hoạt động huy động vốn

Bảng 2.2 Nguồn vốn huy động giai đoạn 2013 – 2015

Đơn vị: Triệu đồng

Năm	Tổng vốn huy động	Giá trị tuyệt đối (+/-)	Tỷ lệ (%)
Năm 2013	784.980	-	-
Năm 2014	920.590	135.61	17.27
Năm 2015	1.012.000	91.41	9.92

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Biểu đồ 2.1: vốn huy động

Qua biểu đồ trên ta thấy nguồn vốn huy động của Chi nhánh tăng trưởng năm sau cao hơn năm trước về giá trị tuyệt đối cũng như tốc độ tăng trưởng. Năm 2014 tổng vốn huy động đạt 920.590 triệu đồng tăng 135.61 triệu đồng so với năm 2013 ứng với tỷ lệ là 17.27%. Nguyên nhân do năm 2013 ngoài lạm phát ở mức cao so với chỉ tiêu thì sự cạnh tranh về lãi suất quyết liệt giữa các Ngân hàng, lãi suất huy động liên tục tăng trong khi lãi suất cho vay không thể tăng cùng tốc độ đã khiến cho hoạt động huy động vốn không mấy thuận lợi. Tiếp tục sang năm 2015 đạt 1012.000 triệu đồng tăng 91.41 triệu đồng so với năm 2014 ứng với tỷ lệ tăng 9.92% với các hình thức sản phẩm huy động vốn đa dạng, phong phú đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Chính vì vậy lượng vốn huy động trong ngày càng tăng giúp chi nhánh giảm huy động vốn trên thị trường liên ngân hàng. Tốc độ tăng trưởng 2014 thấp hơn so với 2015 do tình hình kinh tế cả nước và thành phố còn gặp nhiều khó khăn. Năm 2015 nền kinh tế ít biến động hơn, lạm phát duy trì ở mức thấp dưới 5%, tỷ giá ngoại tệ đi vào bình ổn kèm theo đó là uy tín của Chi nhánh ngân hàng ngày càng tăng lên và cùng với sự cố gắng lớn hơn của tập thể cán bộ công nhân viên ngân hàng nên tốc độ tăng trưởng cao hơn số tiền huy động vào năm 2014.

2.1.3.3 Kết quả hoạt động sử dụng vốn**Bảng 2.3 Hoạt động sử dụng vốn giai đoạn 2013 – 2015***Đơn vị: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng dư nợ	492.750	100%	582.053	100%	745.540	100%
Theo kỳ hạn						
Ngắn hạn	333.398	67.76%	440.426	75.67%	580.205	77.82%
Trung hạn	91.746	18.62%	99.635	17.12%	92.154	12.36%
Dài hạn	67.111	13.62%	41.974	7.21%	73.181	9.82%
Theo đối tượng						
Doanh nghiệp Nhà nước	99.655	20.22%	92.114	15.83%	98.614	13.23%
Doanh nghiệp và các TCKT ngoài Nhà nước	324.650	65.89%	417.121	71.66%	566.172	75.94%
Cá nhân và các thành phần kinh tế khác	68.445	13.89%	72.818	12.51%	80.754	10.83%
Theo loại tiền						
VND	478.676	97.14%	571.928	98.26%	736.186	98.75%
Ngoại tệ	14.074	2.86%	10.125	1.74%	9.354	1.25%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Nhìn vào bảng số liệu ta thấy tổng dư nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu tổng dư nợ theo kỳ hạn. Trong các năm 2013 – 2015, tổng dư nợ theo kỳ hạn ngắn hạn tăng trưởng đều nhưng dư nợ trung và dài hạn lại tăng không ổn định qua các năm. Về cơ cấu tổng dư nợ theo loại tiền, ngân hàng có dư nợ chủ yếu theo đồng nội tệ, chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu dư nợ theo loại tiền và tỷ trọng dao động chiếm khoảng 98% tổng dư nợ. Tài chính tín dụng ngắn hạn (chiếm khoảng trên 80% tổng dư nợ tín dụng), tín dụng trung và dài hạn tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng có xu hướng tăng ổn định qua các kỳ.

2.1.3.4 Kết quả hoạt động dịch vụ

Các loại thu nhập từ các dịch vụ như: kinh doanh ngoại tệ, dịch vụ ngân quỹ, bảo lãnh và ủy thác... đều được duy trì thường xuyên tại Chi nhánh Ngân hàng chứng tỏ chất lượng các dịch vụ của Ngân hàng đang được nâng cao, lượng khách hàng đến giao dịch với Ngân hàng ngày càng đông. Ngoài ra, Ngân hàng cũng tiếp tục phát triển và đa dạng hóa các sản phẩm khác mang lại tiện ích cho khách hàng như dịch vụ thanh toán qua thẻ ATM, hệ thống tin nhắc báo biến động số dư tài khoản, SMS Banking, tín dụng dự phòng, thu chi tại nhà đối với khách hàng cá nhân... Kết quả từ hoạt động cung cấp dịch vụ của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong 3 năm gần đây được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.4 Kết quả hoạt động dịch vụ giai đoạn 2013 – 2015

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Thời gian			Mức độ tăng, giảm (%)	
	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	2014/2013	2015/2014
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	801	876	997	9.36%	13.81%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Lượng thu nhập từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng có chiều hướng tăng dần qua các năm. Năm 2014 tăng nguồn thu từ dịch vụ lên 876 triệu đồng, với mức tăng 9.36%, số lượng tăng là 75 triệu đồng, tuy nhiên sang năm 2015 thì nguồn thu này giảm dần mức tăng chậm lại, chỉ đạt 13.81%. Do chi nhánh chịu sự cạnh tranh lớn từ nhiều ngân hàng khác với mạng lưới dịch vụ ngày càng mở rộng với mức phí thấp. Nhìn chung, chiếm phần lớn nguồn thu từ hoạt động dịch vụ của chi nhánh là thu từ dịch vụ chuyển tiền trong nước và nhận kiều hối với tỷ lệ của hai hoạt động này trong tổng nguồn thu luôn đạt trên 60%. Điều này có được do ưu thế của hệ thống Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng với mạng lưới trải rộng trên tất cả các tỉnh, thành phố cả nước.

2.2 Thực trạng công tác huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.

2.2.1 Chiến lược huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng

Bên cạnh những hình thức huy động vốn tiền gửi truyền thống là nhận tiền gửi của khách hàng tại quầy giao dịch, Ngân hàng TMCP Phương Đông –

Chi nhánh Hải Phòng đã xây dựng và áp dụng được chiến lược thị trường, thị phần, trong đó đưa ra nhiều giải pháp tích cực để huy động vốn tiền gửi, như giao chỉ tiêu cho từng cán bộ trong cơ quan bộ theo từng thời điểm từ 200-400 triệu đồng/người/quý kết hợp với khen thưởng cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác, là một trong những chỉ tiêu quan trọng trong khoản lương.

Sản phẩm tiền gửi	Chiến lược của Ngân hàng
Tiền gửi không kỳ hạn	Khách hàng sẽ được sử dụng các tiện ích ngân hàng từ tài khoản loại này như: chuyển tiền, dịch vụ thẻ ATM Lucky Oricombank để rút tiền tại ATM 24/24, Internet – Banking, SMS – Banking... Lãi suất áp dụng đối với loại tiền gửi này là lãi suất không kỳ hạn.
TGTK không kỳ hạn	Khách hàng sẽ được cấp sổ tiết kiệm để theo dõi, quản lý tiền gửi. Lãi suất đối với loại tiền gửi này cũng là lãi suất không kỳ hạn.
TGTK có kỳ hạn	Bao gồm nhiều sản phẩm tiền gửi, tiết kiệm đa dạng về kỳ hạn, phương thức thanh toán lãi, mục đích sử dụng và các ưu đãi kèm theo. Lãi suất áp dụng cho loại tiền gửi này là lãi suất có kỳ hạn theo biểu lãi suất Ngân hàng TMCP Phương Đông công bố từng thời kỳ.

Chiến lược marketing: Chi nhánh thường xuyên tổ chức các cuộc tiếp xúc với khách hàng để tuyên truyền với nhiều hình thức phong phú như tờ rơi, băng giôn, chính sách phân phối, chính sách sản phẩm (cung ứng những dịch vụ mà ngân hàng có khả năng), chính sách khuyến khích trưng- giao tiếp, thực hiện chương trình tổng quà khuyến mại “ Cà thẻ, hưởng ngay ưu đãi cùng OCB MasterCard” đem tới cơ hội sử dụng thẻ thấp với lãi suất và phí cạnh tranh, rút tiền mặt tại các ATM/POS có logo MasterCard, mua hàng trước thanh toán sau và được hưởng tối đa 45 ngày không tính lãi.

2.2.2 Quy trình nhận tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng

Bước 1: Nhận yêu cầu gửi tiền của khách hàng

Khách hàng tới quầy và điền thông tin vào giấy yêu cầu gửi tiền.

Bước 2: Kiểm tra yêu cầu gửi tiền và hướng dẫn khách hàng thủ tục cần thiết

- Yêu cầu khách hàng xuất trình giấy tờ tùy thân hợp pháp: CMND.
- Kiểm tra các yếu tố trên giấy yêu cầu gửi tiền như số tiền, ngày tháng, số tài khoản...

Bước 3: Nhận tiền, kiểm đếm tiền

- Thực hiện đúng quy trình thu tiền, khớp với đúng kê khai tiền của khách hàng và tiền thu thực tế.
- Đóng dấu “ đã thu tiền” lên bảng kê tiền nộp của khách hàng.

Bước 4: Cát tiền, ghi sổ quỹ

- Cát tiền vào thùng, cập nhật số tiền theo đúng quy trình.

Bước 5: Trả giấy tờ cho khách hàng

- Giao dịch viên kiểm tra lại các yếu tố trên tờ khai tiền gửi.
- Chuyển khách hàng kiểm tra lại các thông tin trước khi rời quầy, sau đó trả lại 1 liên giấy tờ tiền gửi và giấy tờ tùy thân của khách hàng.

Bước 6: Luân chuyển và lưu chứng từ

- Lưu 1 liên của tờ khai vào các kẹp đựng. Kẹp đựng cần được sắp xếp theo ngày tháng, số chứng từ để dễ tìm kiếm khi cần thiết.

2.2.3 Quy mô huy động vốn tiền gửi và tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi

Quy mô vốn tiền gửi là chỉ tiêu quan trọng đầu tiên để đánh giá khả năng huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng. Quy mô vốn tiền gửi càng lớn, càng thể hiện Chi nhánh vừa có uy tín cao và hoạt động hiệu quả, vừa đảm bảo huy động đủ nguồn vốn cho công tác sử dụng vốn, vừa đảm bảo cho hoạt động của ngân hàng được thông suốt và đạt hiệu quả cao thông qua các chính sách thu hút vốn tiền gửi hợp lý cùng với sự nỗ lực không ngừng đã thu hút được một lượng lớn nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế và dân cư, trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các NHTM khác. Nhận thức được điều này Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng nỗ lực tập trung và coi trọng đây là nhiệm vụ trọng tâm của toàn chi nhánh nên giai đoạn 2013-2015 hoạt động huy động vốn tiền gửi đã có nhiều chuyển biến rõ nét.

Bảng 2.5 Quy mô huy động vốn tiền gửi giai đoạn 2013 – 2015

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu		Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Tổng VTG	Số tiền	784.980	920.590	1.012.000
	Tỷ lệ (%)	-	17.27	9.92
<i>Tổng VTG</i>		100%	100%	100%
<i>Tổng VHĐ</i>				

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Nhìn vào bảng trên ta thấy: qua 3 năm số lượng vốn tiền gửi của Chi nhánh tăng trưởng không ngừng với tỷ lệ tăng đáng kể trung bình vào khoảng trên 9%. Tính đến 31/12/2014 thì tổng nguồn vốn huy động tiền gửi đạt 920.590 triệu đồng cao hơn cùng kỳ năm trước chỉ đạt 784.980 triệu đồng. Năm 2015 vốn tiền gửi tiếp tục tăng trưởng đạt 1.012.000 triệu đồng tăng 9.92% so với năm 2014. Như vậy tỷ lệ tăng trưởng vốn tiền gửi năm 2015 thấp 7.35% so với năm 2014. Nguyên nhân là do năm 2014 là năm có nhiều chuyển biến về chính sách hạ lãi suất, tỷ giá ổn định, nhất là điều kiện kinh tế thành phố có nhiều tiền bộ: các doanh nghiệp, Nhà máy sản xuất máy văn phòng của Công ty Kyocere Việt Nam, Công ty TNHH Fuji Xerox, Công ty TNHH chế tạo Zeon, Nhà máy sản xuất lốp xe ô tô Bridgestone Việt Nam, Nhà máy JX Nippon Oil & Energy Việt Nam... tạo ra nhiều công ăn việc làm, chính sách tiền lương có nhiều thay đổi nhằm khuyến khích người lao động dẫn đến họ có thêm nguồn thu nhập tích lũy và gửi tiền vào ngân hàng.

2.2.4 Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi

Bảng 2.6 Các loại hình tiền gửi giai đoạn 2013 – 2015

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		So sánh 2013-2014		Năm 2015		So sánh 2014-2015	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ
Tiền gửi KKH	90.675	11.5	98.539	10.7	7.864	8.6	119.856	11.84	21.317	21.63
TG Ký quỹ	74.899	9.5	85.912	9.3	11.013	14.7	91.355	9.02	5.443	6.3
TG Tiết kiệm	619.406	79	736.139	80	116.733	18.8	800.789	79.14	64.65	8.7
Tổng VTG	784.980	100	920.590	100	135.61	17.27	1.012.000	100	91.41	9.92

(Nguồn: Báo cáo Tổng kết hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013 - 2015)

Trong 3 năm gần đây, thị trường đang phải chứng kiến cuộc chạy đua huy động vốn giữa các Ngân hàng thương mại. Sự cạnh tranh của các NHTM nhằm thu hút nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư diễn ra rất quyết liệt, thông qua các

dịch vụ marketing, chăm sóc khách hàng, cạnh tranh lãi suất và các chương trình khuyến mãi có giá trị lớn.

+ Theo bảng chỉ tiêu các loại tiền gửi trên ta thấy:

Riêng về tiền gửi KKH tuy số tiền gửi còn thấp do loại tiền gửi này mang lại cho khách hàng lãi không cao nhưng trong điều kiện NHNN thực hiện chính sách thắt chặt tiền tệ nhằm hạn chế lạm phát và sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường ngân hàng thì đây là một kết quả ghi nhận cho Chi nhánh. Tiền gửi không kỳ hạn năm 2014 đạt 98.539 triệu đồng tăng 8.6% so với năm 2013. Năm 2015 đạt 119.856 triệu đồng tăng 21.317 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 21.63% so với năm 2014 là do Chi nhánh ngày càng quan tâm tới việc huy động vốn KKH. Tiền gửi không kỳ hạn là nguồn vốn hình thành chủ yếu từ nhu cầu thanh toán của họ, mà đối tượng có nhu cầu này nhiều nhất là các doanh nghiệp, còn dân cư của địa bàn thì hầu hết chưa có thói quen thanh toán không dùng tiền mặt, chủ yếu thanh toán tiền mặt tại chợ truyền thống và các cửa hàng. Mặt khác nguồn tiền gửi KKH là tiền huy động vốn với mức chi phí thấp, nhưng lại khó xác định về thời gian đáo hạn, vì vậy ngân hàng cần có các giải pháp để nâng cao huy động KKH và hợp lý thời gian đáo hạn của khoản tiền gửi này.

Tiền gửi ký quỹ tại Ngân hàng nhằm thực hiện nghĩa vụ tài chính của khách hàng (là các TCKT) đối với Chi nhánh hoặc các bên liên quan đồng thời vẫn có khả năng sinh lời khi hưởng lãi suất trên số dư tài khoản. Tiền gửi ký quỹ năm 2014 tăng 14.7% so với năm 2013, năm 2015 tăng 91.355 triệu đồng so với năm 2014. Nguyên nhân là do nhiều công ty trên địa bàn có nhu cầu gửi ký quỹ đặc biệt trong năm 2015 để thực hiện các mục đích sản xuất kinh doanh của họ.

Lượng tiền gửi tiết kiệm luôn là loại tiền gửi chiếm số lượng cao nhất trong tổng nguồn vốn tiền gửi tại chi nhánh và do phần đông khách hàng dân cư gửi vào ngân hàng là chính với mục đích hưởng lãi và bảo toàn vốn. Điều đó thể hiện qua sự tăng trưởng đều qua các năm: năm 2014 đạt mức 736.139 triệu đồng tăng 18.8% so với năm 2013 chỉ đạt 619.406 triệu đồng, năm 2015 lượng tiền gửi này đạt 800.789 triệu đồng tăng 8.7% so với năm 2014. Điều này cho thấy Chi nhánh đã thành công trong việc phát triển được nhiều sản phẩm đa dạng và phong phú để giữ chân được khách và thu hút khách hàng đến với ngân hàng. Ngoài ra, Chi nhánh còn tiếp tục nghiên cứu vận dụng linh hoạt các chương trình khuyến mại để kích thích khách hàng có nhu cầu gửi tiền vào Ngân hàng.

2.2.4.1 Cơ cấu tiền gửi theo đối tượng

Tiền gửi theo đối tượng là loại tiền gửi là khối lượng tiền nhàn rỗi của khách hàng gửi vào ngân hàng để hưởng lãi hoặc tiết kiệm cho chi tiêu tương lai. Nó đóng vai trò rất quan trọng trong tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng đồng thời loại tiền gửi này cũng chiếm tỷ trọng lớn nhất. Đây là nguồn vốn tiền gửi có tính ổn định cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động và cũng là nguồn vốn chủ yếu để Ngân hàng thực hiện kinh doanh và đầu tư. Nắm bắt được vấn đề này lãnh đạo chi nhánh Ngân hàng TMCP Phương Đông đã kịp thời báo cáo cấp trên đề xin ý kiến chỉ đạo. Có thể coi đây là chủ trương đúng đắn, phù hợp với tình hình thực tế của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng đồng thời cũng là sự cố gắng của ban Giám đốc và tập thể cán bộ nhân viên trong chi nhánh đã khơi tăng được mọi nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội, đáp ứng được kịp thời nhu cầu cần thiết, hợp lý của các thành phần kinh tế.

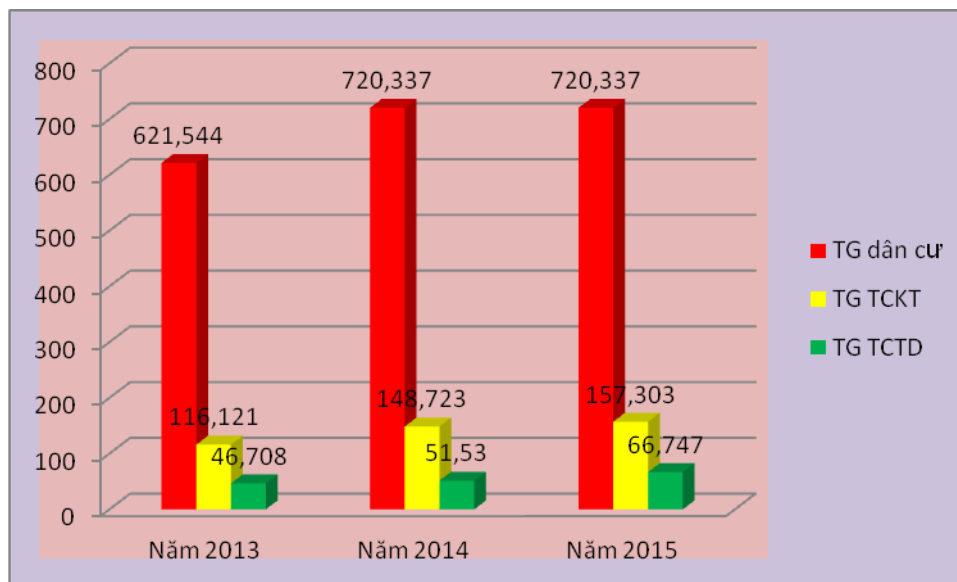
Để đánh giá kết quả của công tác huy động VTG một cách chính xác, đầy đủ hơn cần xét đến những biến động trong cơ cấu nguồn vốn huy động tiền gửi của chi nhánh trong thời gian vừa qua. Với mục tiêu phát triển bền vững ngân hàng đã thực hiện đa dạng hóa các hình thức, các biện pháp, các kênh huy động vốn khác nhau nhằm tạo cho nguồn vốn tăng trưởng, ổn định. Hiện nay chi nhánh Ngân hàng TMCP Phương Đông Hải Phòng đã và đang thực hiện tốt công tác huy động VTG và hầu hết là của khách hàng trong nước, trên địa bàn thành phố. Loại tiền gửi này bao gồm tiền gửi của các TCKT và TGTK của dân cư và tiền gửi từ các TCTD khác.

Bảng 2.7 Cơ cấu tiền gửi theo đối tượng giai đoạn 2013 – 2015

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014		Tốc độ tăng trưởng			
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	2013/2012		2014/2013	
							Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
TG dân cư	621.544	79.1	720.337	78.2	787.95	77.8	98.793	15.8	67.613	9.3
TG TCKT	116.121	14.7	148.723	16.1	157.303	15.4	32.602	28.07	8.58	5.76
TG TCTD	46.708	6.2	51.53	5.7	66.747	6.8	9.679	23.12	15.217	29.5
Tổng VTG	784.980	100	920.590	100	1.012.000	100	135.61	17.27	91.41	9.92

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Biểu đồ 2.2 Cơ cấu tiền gửi theo đối tượng

Quan sát bảng và biểu đồ ta thấy: Tỷ lệ tiền gửi dân cư là lớn nhất trong tổng vốn tiền gửi của chi nhánh Ngân hàng TMCP Phương Đông Hải Phòng. Tiền gửi dân cư tăng lên từng năm và chiếm tỷ trọng cao gần 80% trong tổng vốn tiền gửi, năm 2013 là 79.1%, năm 2014 là 78.2%, năm 2015 là 77.8%. Trong nguồn vốn tiền gửi từ dân cư của Ngân hàng thì lượng tiền gửi giao dịch thường chiếm tỷ lệ thấp, chủ yếu là hoạt động thông qua phát hành thẻ ATM cho các cá nhân có nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt hoặc gửi vào tài khoản một số tiền nhỏ rồi rút dần cho chi tiêu và thông qua việc mở tài khoản tiền gửi ngoại tệ để nhận tiền từ nước ngoài gửi về. Chiếm tỷ trọng lớn trong nguồn vốn tiền gửi từ dân cư thường là TGTK. Vì tính ổn định của nguồn tiền này rất cao nên trong những năm qua, NH đã liên tục đưa ra các chính sách gia tăng lãi suất TGTK và các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm dưới nhiều hình thức phong phú nhằm khuyến khích dân cư gửi tiền vào NH. Tiền gửi của dân cư chiếm chủ yếu trên tổng vốn tiền gửi nguyên nhân là địa bàn hoạt động của Chi nhánh là thành phố nên khách hàng ngân hàng phục vụ phần lớn là dân cư lao động. Các tầng lớp dân cư đều có các khoản tiền tạm thời chưa sử dụng trong điều kiện có khả năng tiếp cận được với ngân hàng họ sẽ có thể có nhu cầu gửi tiền vào ngân hàng để mục đích sinh lời từ khoản tiền tiết kiệm này, giúp bảo toàn vốn.

Tiền gửi từ TCKT cũng gia tăng qua các năm nhưng chiếm tỷ lệ thấp, năm 2013 chỉ đạt 116.121 triệu đồng chiếm tỷ lệ 14.7% trên tổng tiền gửi nhưng sang năm 2014 đã đạt 148.723 triệu đồng và năm 2015 còn tăng cao hơn đạt 157.303 triệu đồng. Tốc độ tăng trưởng tiền gửi từ TCKT qua các năm khá khiêm tốn.

Điều này có thể giải thích được từ những nguyên nhân khách quan của nền kinh tế nói chung: hoạt động SXKD đình trệ, thị trường bất động sản đóng băng, thị trường chứng khoán tụt dốc, sự biến động của lãi suất, tỷ giá ngoại tệ... và tốc độ tăng trưởng kinh tế thành phố nói riêng còn chậm.

Nhìn chung, quy mô vốn tiền gửi từ TCKT và tiền gửi từ dân cư tăng dần qua các năm. Trong cơ cấu vốn tiền gửi, tiền gửi dân cư luôn giữ tỷ trọng chủ yếu và cơ cấu này mang tính ổn định qua các năm. Cơ cấu này là hợp lý bởi đối tượng khách hàng cá nhân là đối tượng có nhu cầu tiết kiệm cao bên cạnh những nhu cầu khác như nhu cầu thanh toán, tiện ích dịch vụ và tính an toàn đồng vốn. Đồng thời, kênh gửi tiền vào NHTM là một trong những kênh đầu tư hiệu quả của đối tượng này. Trong khi đó, đối tượng khách hàng doanh nghiệp lại quan tâm đến những cơ hội đầu tư bên ngoài và tập trung vốn cho SXKD hơn là gửi tiền vào ngân hàng để hưởng lãi, mục đích thường xuyên của họ khi gửi vốn vào ngân hàng là để phục vụ nhu cầu thanh toán và sử dụng các tiện ích khác. Tuy nhiên xét về phía ngân hàng, việc gia tăng tiền gửi của của khách hàng doanh nghiệp và các TCTD về cả quy mô lẫn tỷ trọng đem lại lợi ích lớn, bởi tiền gửi loại này thường có số lượng lớn xét trên từng món tiền gửi, trong khi tiền gửi dân cư xét trên từng món tiền gửi thường thấp hơn nên mặc dù tổng tiền gửi loại này cao hơn tổng tiền gửi của TCKT nhưng ngân hàng phải quản lý một lượng tài khoản lớn hơn rất nhiều so với số lượng tài khoản tiền gửi của TCKT. Điều này làm cho ngân hàng tốn nhiều chi phí quản lý và theo dõi tài khoản hơn cũng như gia tăng các chi phí phát sinh kèm theo.

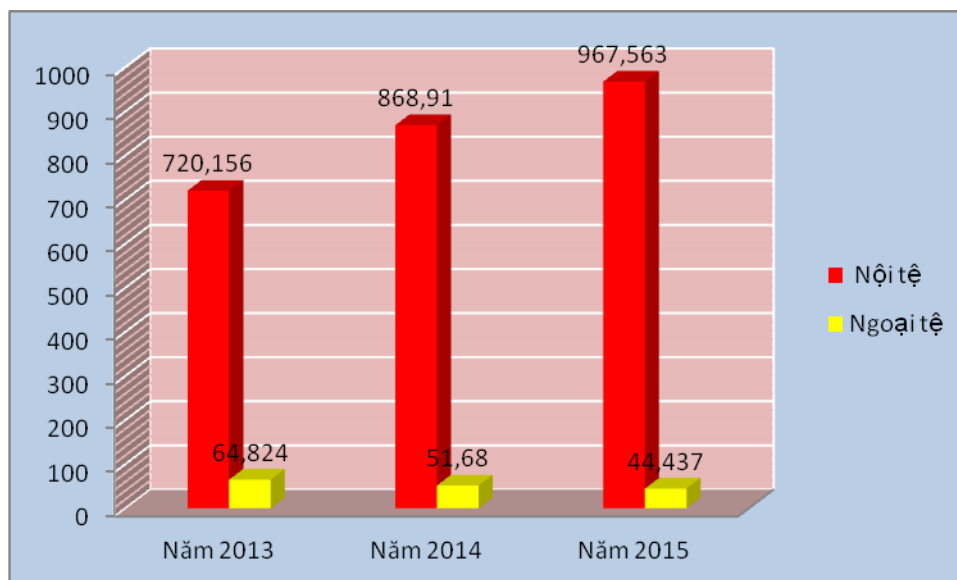
2.2.4.2 Cơ cấu vốn tiền gửi theo loại tiền (Nội tệ và ngoại tệ)

Bảng 2.8 Cơ cấu tiền gửi theo loại tiền giai đoạn 2013 – 2015

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015		Tốc độ tăng trưởng			
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
Nội tệ (VND)	720.156	91.74	868.910	94.39	967.563	95.61	148.754	20.6	98,653	11.35
Ngoại tệ	64.824	8.26	51.680	5.61	44.437	4.39	-13.144	-	-7.243	-
Tổng VTG	784.980	100	920.590	100	1.012.000	100	135.61	17.27	91.41	9.92

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Biểu đồ 2.3 Cơ cấu tiền gửi theo loại tiền

Qua bảng số liệu trên ta thấy: trong 3 năm 2013-2015, huy động tiền gửi bằng nội tệ là nguồn vốn tiền gửi chính của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Phương Đông Hải Phòng và lượng tiền huy động được tương đối lớn và chiếm tỷ trọng cao ở cả 3 năm. Theo đó, tỷ trọng vốn nội tệ luôn chiếm trên 90% trong tổng VTG, nguồn vốn ngoại tệ chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ trung bình vào khoảng 10% trong cơ cấu nguồn VTG.

Cơ cấu vốn tiền gửi theo loại tiền trong giai đoạn 2013-2015 thay đổi theo hướng: vốn tiền gửi bằng nội tệ tăng trưởng liên tục cả về số lượng và tỷ trọng, ngược lại giảm tỷ trọng vốn tiền gửi bằng ngoại tệ. Năm 2014 vốn tiền gửi bằng nội tệ đạt 720.150 triệu đồng, chiếm 91.74% tổng vốn tiền gửi, tăng 148.754 triệu đồng so với năm 2013. Điều này cũng phù hợp với mức tăng của sự tăng thêm 20.6% của vốn tiền gửi năm 2014. Sang năm 2015, huy động được 967.563 triệu đồng, tăng 98.653 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng 11.35% so với năm 2014. Mức tăng tương đối cao này thể hiện sự cố gắng trong huy động vốn tiền gửi bằng nội tệ của Chi nhánh. Mặt khác trong năm 2015, một số doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài mở rộng quy mô thu hút nhiều nhân công lao động tạo ra công ăn việc làm.

Bên cạnh đó, vốn tiền gửi bằng ngoại tệ cũng được Chi nhánh quan tâm và có những biện pháp thực tế để tăng nguồn huy động tiền gửi này cũng như điều chỉnh khung lãi suất hợp lý, hoàn thiện và nâng cao các dịch vụ thu hút ngoại tệ song vốn tiền gửi bằng ngoại tệ của Chi nhánh chỉ chiếm tỷ lệ quá nhỏ trong tổng vốn tiền gửi ở cả 3 năm. Năm 2014 vốn ngoại tệ huy động được là 51.680 triệu đồng, giảm 13.144 triệu đồng so với năm 2013. Đến năm 2015 đạt

44.437 triệu đồng chiếm 4.39% trong tổng vốn tiền gửi, giảm 7.243 triệu đồng so với năm 2014. Mức giảm này không đều tuy ngân hàng đã có những đầu tư cho lĩnh vực huy động ngoại tệ và các chiến lược cụ thể nhằm khuyến khích giao dịch bằng ngoại tệ: bốc thăm trúng thưởng 100% các phần quà bằng tiền mặt, thẻ nạp điện thoại vào các ngày vàng, khung giờ vàng... nhằm đáp ứng các dịch vụ khách hàng làm tăng lượng ngoại tệ song sự tăng trưởng này không cao.

Như phân tích ở trên ta thấy, Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng có những thế mạnh trong huy động tiền gửi nội tệ hơn đồng ngoại tệ do tập quán và điều kiện địa bàn với vị trí ở thành phố đang phát triển. Qua đó, Chi nhánh cần phát huy tiềm năng này để hoạt động huy động VTG đạt hiệu quả hơn nữa với nhiều loại hình tiền gửi đa dạng sẽ thu hút được sự quan tâm và duy trì niềm tin công chúng đến giao dịch và tiền gửi.

2.2.4.3 Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn

Nguồn vốn tiền gửi huy động được phân theo kỳ hạn cũng phân nào đánh giá được tính ổn định hay không ổn định của nguồn vốn này.

Để thu hút được khách hàng và vẫn đảm bảo thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà Nước. Ngân hàng OCB đưa ra được bảng lãi suất đa dạng.

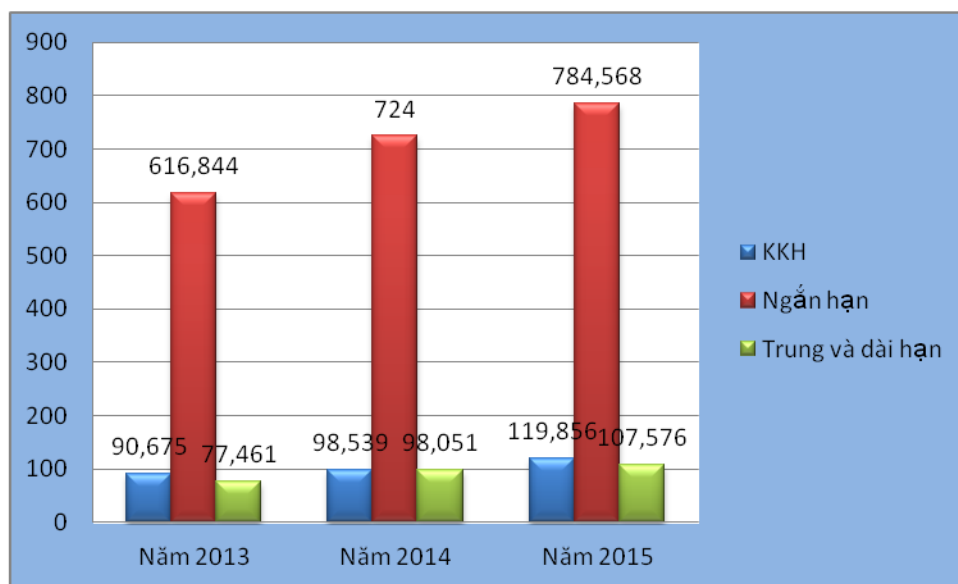
Bảng lãi suất huy động của Ngân hàng Phương Đông năm 2015 (lãi suất %/năm)

Kỳ hạn	Lãi cuối kỳ		Lãi hàng tháng	
	% Năm	% Tháng	% Năm	% Tháng
Tiền gửi tiết kiệm KKH	0.7%	-	-	-
1 Tuần	1%	-	-	-
2 Tuần	1%	-	-	-
3 Tuần	1%	-	-	-
1 Tháng	5.3%	0.442%	-	-
2 Tháng	5.4%	0.45%	5.388%	0.449%
3 Tháng	5.5%	0.458%	5.475%	0.456%
4 Tháng	5.5%	0.458%	5.463%	0.455%
5 Tháng	5.5%	0.458%	5.45%	0.454%
6 Tháng	6.4%	0.533%	6.316%	0.526%
7 Tháng	6.5%	0.542%	6.397%	0.533%
8 Tháng	6.6%	0.55%	6.476%	0.54%
9 Tháng	6.7%	0.558%	6.555%	0.546%
10 Tháng	6.7%	0.558%	6.537%	0.545%
11 Tháng	6.8%	0.567%	6.615%	0.551%
12 Tháng	7.2%	0.6%	6.973%	0.581%
13 Tháng	7.7%	-	-	-
18 Tháng	7.6%	0.633%	7.219%	0.602%
21 Tháng	7.7%	0.642%	7.245%	0.604%
24 Tháng	7.8%	0.65%	7.27%	0.606%
36 Tháng	8%	0.667%	7.192%	0.599%

Bảng 2.9 Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn giai đoạn 2013 – 2015*Đơn vị: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	2013	Tỷ trọng	2014	Tỷ trọng	2013-2014		2015	Tỷ trọng	2014-2015	
					Giá trị	Tỷ lệ			Giá trị	Tỷ lệ
KKH	90.675	11.55	98.539	10.70	7.864	8.67	119.856	11.84	21.317	21.63
Ngắn hạn	616.844	78.58	724.000	78.65	107.156	17.37	784.568	77.53	60.568	8.4
Trung và dài hạn	77.461	9.87	98.051	10.65	20.59	26.58	107.576	10.63	9.525	9.7
Tổng VTG	784.980	100	920.590	100	135.61	17.27	1.012.00	100	91.41	9.92

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Biểu đồ 2.4 Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn

Theo dõi biểu đồ trên ta nhận thấy rằng: VTG phân theo kỳ hạn Chi nhánh đã tăng lên về số lượng, nhưng chủ yếu là tăng loại tiền gửi ngắn hạn (dưới 12 tháng). Trong khi tiền gửi ngắn hạn qua các năm luôn chiếm chủ yếu trong VTG thì tiền gửi KKH và trung và dài hạn chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ. Việc huy động tiền gửi ngắn hạn với tỷ trọng cao có thể giúp ngân hàng chủ động hơn trong việc kiểm soát rủi ro lãi suất trong ngắn hạn. Tuy nhiên, có thể làm gia tăng rủi ro

thanh khoản của ngân hàng trong ngắn hạn bởi nguồn vốn ngắn hạn kém ổn định hơn so với nguồn vốn trung và dài hạn.

- Tiền gửi không kỳ hạn

Đây là loại tiền gửi có số lượng và tỷ trọng thấp nhất trong cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn. Mức độ tăng trưởng tiền gửi KKH năm 2014 tăng 7.864 triệu đồng so với năm 2013 tương ứng với tỷ lệ tăng 8.67%. Nguyên nhân là do sự nhận thức của khách hàng ngày càng nâng lên, việc sử dụng tiền mặt nhiều hoặc tích trữ trong nhà ngày càng hiếm, gửi tiền ở ngân hàng vừa an toàn lại sinh lời có thể rút ra bất cứ lúc nào khi cần sử dụng từ đó làm nguồn tiền gửi KKH tăng lên. Năm 2015 số lượng tiền gửi KKH 21.317 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 21,63% so với năm 2014 song mức tăng trưởng này còn thấp. Đó là một vấn đề cần quan tâm của Chi nhánh, số lượng khách hàng gửi tiền vào tài khoản tiền gửi giao dịch lớn sẽ là lợi thế của ngân hàng, tạo điều kiện tốt để ngân hàng nâng cao chất lượng tín dụng. Hơn nữa, tiền gửi KKH nhằm mục đích thanh toán mặc dù chiếm tỷ trọng rất nhỏ so với tiền gửi ngắn hạn nhưng nó lại mang tính ổn định tương đối cao và như vậy ngân hàng có thể tính toán tỷ lệ sử dụng sao cho hợp lý nhằm thực hiện các hoạt động kinh doanh của mình. Vì thế, trong những năm tới mở tài khoản giao dịch tại ngân hàng, giúp duy trì và tăng trưởng loại vốn huy động này.

- Tiền gửi ngắn hạn

Khác với tiền gửi KKH thì tiền gửi ngắn hạn có số lượng và tỷ trọng có xu hướng tăng lên. Số tiền gửi huy động năm được năm 2014 là 724.000 triệu đồng cao hơn so với năm 2013 đạt 616.844 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 17.37%. Bước sang năm 2015 số tiền này tiếp tục tăng lên ấn tượng đạt 784.568 triệu đồng ứng với 77.53% trên tổng vốn tiền gửi của toàn Chi nhánh và mức chênh lệch cao hơn năm 2014 là 8.97%. Như vậy nguồn tiền gửi ngắn hạn có mức tăng trưởng khá nhanh cả về số lượng lẫn tỷ trọng, năm sau cao hơn năm trước thể hiện uy tín của ngân hàng với nguồn người dân được nâng lên rõ rệt, ngân hàng đã cung cấp sản phẩm phù hợp với khách hàng, gây được cảm tình và niềm tin cho khách hàng. Nhưng một số hạn chế của nguồn tiền gửi ngắn hạn là loại tiền nhạy cảm với lãi suất, nó có mức biến động cao và không ổn định qua các năm. Đây là loại tiền gửi quan trọng với ngân hàng, cần được chú trọng. Để nâng cao lượng tiền gửi này, ngân hàng cần tập trung vào thực hiện đa dạng hóa kỳ hạn tiền gửi và các hình thức trả lãi phong phú tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng khi gửi tiền.

- Tiền gửi trung và dài hạn

Đây là loại tiền gửi có quy mô cũng như cơ cấu nhỏ và đang có xu hướng tăng về doanh số. Tuy ngân hàng đã cố gắng trong việc nâng cao hình thức huy động nhưng lượng tiền này vẫn còn khá khiêm tốn. Một nguyên nhân do tâm lý khách hàng không muốn gửi tiền trung và dài hạn vì họ sợ có nhu cầu rút vốn trước hạn. Bên cạnh đó, họ ngại gửi tiền trung và dài hạn vì không thể dự đoán trước sự biến động của lãi suất nên tiền gửi trung và dài hạn năm 2014 đạt 98.051 triệu đồng cao hơn so với năm 2013 là 77.461 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng 26.58% và sang năm 2015 số tiền huy động này đạt 107.576 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng 10.63% so với năm 2014.

- **Tóm lại:** Bằng việc phân tích ở trên ta thấy:
- Trái ngược với tiền gửi KKH thì nguồn VTG ngắn hạn đã tăng mạnh trong các năm, đáp ứng được nhu cầu về vốn trong kinh doanh của ngân hàng. Nguồn tiền gửi có kỳ hạn của dân chúng có mức tăng trưởng ổn định và đây là nguồn chủ yếu mà chi nhánh thực hiện cho vay và đầu tư. Với nguồn huy động này thì việc chi trả lãi suất tương đối cao nhưng lại đem đến cho ngân hàng nhiều cơ hội đầu tư sinh lời, chủ động trong hoạt động kinh doanh, đặc biệt là những dự án lớn thời gian hoàn vốn tương đối lâu. Thêm vào đó, với nguồn huy động ngắn hạn, tính chất không ổn định, ngân hàng phải lập một khoản dự trữ thanh khoản cao dự phòng khách hàng rút tiền.

2.2.5 Hiệu quả huy động vốn tiền gửi của Chi nhánh

2.2.5.1 Chi phí huy động vốn tiền gửi

Bảng 2.10 Chi phí lãi tiền gửi giai đoạn 2013 – 2015

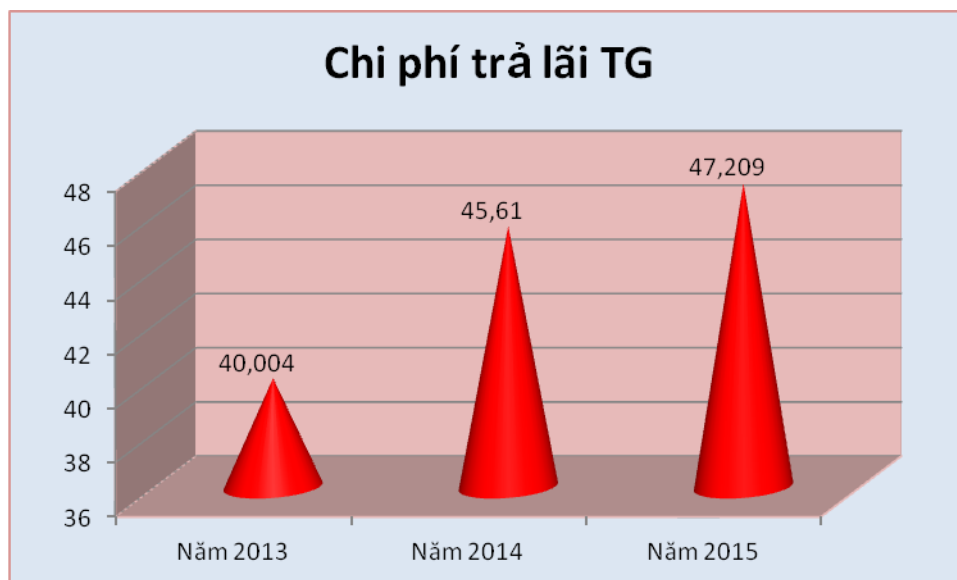
Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2014/2013		Năm 2015/2014	
				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
Tổng VTG	784.980	920.590	1.012.000	135.61	17.27	91.41	9.92
CP trả lãi TG	40.004	45.61	47.209	5.606	14.01	1.599	3.50
CP trả lãi BQ	5.09%	4.95%	4.66%	-	-	-	-

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Trong đó:

$$\text{Chi phí lãi tiền gửi bình quân} = \frac{\text{Chi phí trả lãi tiền gửi}}{\text{Tổng vốn tiền gửi}} \times 100\%$$

Biểu đồ 2.5 Chi phí trả lãi tiền gửi

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 40.004 triệu đồng trên tổng tiền gửi huy động là 784.980 triệu đồng. Ta có chi phí lãi TG bình quân là 5.09%. Tỷ suất này là cao nhất trong 3 năm qua, nó cho thấy: để huy động được một đồng tiền gửi Ngân hàng phải chi bình quân 0.509 đồng chi phí lãi. Năm 2014, chi phí trả lãi tiền gửi và tổng tiền gửi huy động đều tăng với tốc độ tăng trưởng là 14.01%. Chi phí trả lãi tiền gửi là 45.61 triệu đồng và tổng tiền gửi huy động tiền gửi huy động đạt mức 920.590 triệu đồng. Do đó, chi phí lãi TG bình quân đạt 4.95% tăng so với năm 2014 tương đương 0.14 triệu đồng.

Tốc độ tăng trưởng về vốn tiền gửi lớn hơn tốc độ tăng của chi phí trả dẫn đến tỷ suất chi phí lãi TG bình quân đạt 4.66% giảm 0.29% so với năm trước. Tỷ suất này cho thấy Ngân hàng phải bỏ ra thêm 0.466 đồng tiền lãi để huy động thêm 1 đồng vốn tiền gửi. Ta có thể lý giải kết quả trên dựa vào biến động lãi suất và có được chỉ tiêu chi phí trả lãi tiền gửi bình quân như vậy được đánh giá là có hiệu quả. Như đã biết: năm 2015 là năm lãi suất có nhiều biến động, 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 thị 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 của khách hàng.

2.2.5.2 Chỉ tiêu chi phí huy động vốn trên tổng chi phí

Chi phí huy động vốn bao gồm chi phí lãi và các chi phí phi lãi. Các chi phí phi lãi như là: chi phí bảo hiểm tiền gửi, chi phí nhân viên, chi phí trang thiết bị, chi phí quảng cáo, tiếp thị...

Bảng 2.11 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	40.004	45.61	47.209
Tổng chi phí	48.128	55.239	56.279
$\frac{\text{Chi phí HĐV}}{\text{Tổng chi phí}}$	83.12%	82.56%	83.88%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013-2015)

Nhìn vào bảng ta thấy tỷ lệ chi phí huy động vốn trên tổng chi phí trung bình 3 năm đạt vào khoảng trên 80%. Nếu năm 2013 chi phí HĐV chiếm 83.12% trong tổng chi phí thì năm 2014 chiếm 82.56% giảm 0.56% so với năm 2013, sang năm 2015 chi phí huy động vốn chiếm 83.88% tăng 1.32% so với cùng kỳ năm 2014. Năm 2014 tỷ lệ chi phí huy động vốn trên tổng chi phí thấp hơn năm 2013 điều này cho thấy năm 2013 chi nhánh phải bỏ ra ít chi phí hơn cho hoạt động huy động vốn và có thể nói rằng công tác quản lý chi phí huy động vốn của chi nhánh năm 2014 thực sự tốt. Đến năm 2015, tình hình này đã có sự biến động khi chỉ tiêu chi phí huy động vốn trên tổng chi phí hoạt động của Chi nhánh đã tăng lên 1.32%. Nguyên nhân là do Chi nhánh đã phát sinh một số chi phí cho tiếp thị, tuyên truyền, quảng cáo so với năm 2014. Mặc dù tỷ lệ giữa chi phí huy động vốn và tổng chi phí có sự biến động song số tiền chi phí mỗi năm Chi nhánh bỏ ra đều tăng, đây cũng là điều chi nhánh cần hết sức lưu ý trong việc giảm chi phí không cần thiết để tránh lãng phí đảm bảo hoạt động kinh doanh của Chi nhánh có lợi nhuận.

2.2.5.3 Khả năng đáp ứng vốn tiền gửi

Nếu ngân hàng huy động được vốn tiền gửi nhiều mà sử dụng ít sẽ dẫn đến dư thừa, ứ đọng vốn. Ngược lại, nếu ngân hàng sử dụng vốn vượt quá khả năng huy động thì sẽ dẫn tới nguy cơ xảy ra rủi ro thanh khoản. Bởi vậy, sự phù hợp giữa cơ cấu huy động VTG và khả năng đáp ứng về vốn theo nhu cầu sử dụng

vốn và theo loại tiền là yếu tố rất quan trọng trong công tác huy động vốn tiền gửi của ngân hàng.

Bảng 2.12 Khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn tiền gửi giai đoạn 2013 - 2015

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Tổng VTG	784.980	920.590	1.012.000
Tổng dư nợ	492.750	582.053	745.540
$\frac{\text{Tổng VTG}}{\text{Tổng dư nợ}}$	159.3%	158.16%	135.7%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trong năm 2013 – 2015)

Bảng số liệu cho biết năm 2013 số lượng vốn tiền gửi được dùng để cho vay là 159.3% và tỷ lệ này đang có xu hướng giảm dần theo thời gian. Năm 2014 tổng dư nợ/tổng vốn tiền gửi là 158.16% giảm 1.14% so với năm 2013. Năm 2015 là 135.7% giảm 22.46% so với năm trước. Tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn tiền gửi luôn cao hơn tốc độ tăng trưởng của dư nợ tín dụng: năm 2014 vốn tiền gửi tăng 17.27% trong khi tổng dư nợ tăng cao hơn một chút là 18.12%. Nguyên nhân tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng cao hơn tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi là do năm 2014 lãi suất cho vay cao khiến khách hàng e ngại, đồng thời tỷ lệ nợ xấu tăng có thể khiến Chi nhánh thận trọng hơn trong cho vay. Nhìn chung tỷ lệ vốn tiền gửi được sử dụng để cho vay của Chi nhánh đã đạt hiệu quả vì đáp ứng được nhu cầu sử dụng. Tuy lượng vốn tiền gửi đã được sử dụng tối đa cho đầu tư kinh doanh sẽ làm tăng thu nhập từ lãi vay song hiện tượng dư thừa vốn tiền gửi để cho vay buộc ngân hàng phải ưu tiên cho vay các doanh nghiệp, các hộ kinh doanh cá thể, đẩy mạnh hình thức cho vay thế chấp bằng lương đối với các khách hàng là cán bộ công nhân viên chức.

2.3 Đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng

2.3.1 Kết quả đạt được

Qua nghiên cứu một số nội dung công tác hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng ta thấy hoạt động huy động vốn của chi nhánh đã đạt được nhiều thành tựu rõ rệt: ngân hàng đã tạo lập được nguồn vốn huy động VTG ngày càng tăng trưởng ổn định, từng bước nâng

cao khả năng cạnh tranh của mình, nhằm phục vụ cho các mặt kinh doanh. Nguồn vốn tiền gửi này chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động của toàn chi nhánh được sử dụng để giải ngân cho các dự án đầu tư, cho vay sản xuất kinh doanh như là thỏa mãn mục tiêu đáp ứng nhu cầu vốn đầu tư phát triển và vốn kinh doanh của khách hàng và ngân hàng.

Một là: Quy mô vốn tiền gửi ngày càng tăng lên qua các năm với tốc độ tăng trưởng trong thời gian qua là khá cao, doanh số huy động tiền gửi ngày càng tăng với năm sau cao hơn năm trước, chiếm tỷ trọng cao trong tổng vốn huy động của Chi nhánh. Với điều kiện kinh tế thành phố ngày càng được nâng cao đồng thời Chi nhánh đã chọn được điểm giao dịch phù hợp và ngày càng nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị cập nhật, tiện ích đa dạng nên đã gây được nhiều thiện cảm và sự tin tưởng của khách hàng.

Hai là: Trong công tác xây dựng và thực hiện chính sách huy động vốn, Chi nhánh đã theo dõi kịp thời lãi suất huy động đáp ứng được yêu cầu cạnh tranh. Các loại hình TGTK ngày càng phong phú, đa dạng cả về thời gian, lãi suất và loại tiền từ đó thu hút được nguồn tiền nhàn rỗi từ dân cư. Bên cạnh đó, công nghệ ngân hàng ngày càng tiên tiến, hiện đại với độ chính xác cao nên đã rút ngắn thời gian giao dịch, khai thác được nguồn vốn tiền gửi cả về nội tệ và ngoại tệ, không kỳ hạn và có kỳ hạn.

Ba là: Xét theo loại tiền, vốn tiền gửi nội tệ (chiếm trên 90%) luôn giữ vai trò chủ đạo trong tổng nguồn vốn tiền gửi của chi nhánh. Theo cơ cấu về đối tượng, vốn tiền gửi của dân cư lại chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn tiền gửi huy động được khẳng định được uy tín ngân hàng trong lòng công chúng.

Bốn là: Thái độ và phong cách phục vụ khách hàng của đội ngũ cán bộ nhân viên đã có những đổi mới, tiến bộ nâng cao chuyên môn nghiệp vụ phù hợp dần với cơ chế thị trường. Ngày nay tác phong giao dịch đã có nhiều thay đổi, thái độ văn minh, lịch sự, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng. Chính những sự làm mới đó đã gây được sự mến mộ, tin tưởng của khách hàng đối với ngân hàng.

Năm là: công tác chỉ đạo điều hành của Ban giám đốc và các phòng Ban luôn xác định nghiệp vụ huy động vốn là nghiệp vụ quan trọng đảm bảo cho sự hoạt động kinh doanh của Chi nhánh được ổn định, nó quyết định đến uy tín và hiệu quả kinh doanh của Chi nhánh nên đã có nhiều giải pháp hữu hiệu, sáng tạo phù hợp với tình hình thực tế, phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể đối với từng

cấp lãnh đạo đến từng bộ phận nghiệp vụ và đến từng cá nhân là cán bộ công nhân viên chi nhánh. Từ nhận thức đó, tác phong giao dịch của mỗi cán bộ trong bộ phận này dần dần được nâng lên, đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp.

2.3.2 Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân

Một là: Tính chủ động trong công tác huy động nguồn vốn tiền gửi chưa hợp lý.

Nguyên nhân là: Việc huy động vốn của ngân hàng được thực hiện tại quầy, hoặc huy động vốn qua điện thoại đối với các khách hàng đã từng giao dịch. Điều này khiến Chi nhánh bỏ lỡ những cơ hội trong việc tìm kiếm khách hàng mới mà đôi khi giải pháp giao khoán đối với các cán bộ huy động có thể gây áp lực cho họ. Chi nhánh cần mở thêm bộ phận phát triển thị trường để bộ phận này ngoài việc tìm kiếm khách hàng mới còn tư vấn cho họ các tiện ích nhằm huy động tối đa nguồn tiền nhàn rỗi từ các khách hàng này.

Hai là: Chính sách, biện pháp, hình thức huy động vốn tiền gửi chủ yếu vẫn là tiết kiệm dân cư, các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi ký quỹ tuy đã được cải tiến, đổi mới nhưng doanh số và tỷ trọng còn thấp.

Nguyên nhân là: do các loại hình tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi ký quỹ chưa thực sự linh hoạt, chưa thực sự phù hợp với tình hình thực tế trong cơ chế thị trường cho nên chưa khai thác được tối đa nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư.

Ba là: Nguồn vốn tiền gửi trung dài hạn huy động được tuy có tăng trưởng về doanh số nhưng vẫn đạt tỷ trọng thấp trong giai đoạn năm 2013 – 2015.

Nguyên nhân là: do lãi suất huy động nguồn vốn này kém hấp dẫn. Mặt khác, thời gian đáo hạn tương đối dài trong khi đại bộ phận dân cư lao động là công nhân, viên chức lên họ cần vốn để tiêu dùng cho công việc tương lai.

Bốn là: Chất lượng nguồn nhân lực. Đội ngũ cán bộ vững về chuyên môn, thành thạo về nghiệp vụ nhưng chưa chuẩn hóa trong phong cách phục vụ. Một vài cán bộ còn làm việc theo kiểu “đúng trách nhiệm” nhưng lại thiếu sự quan tâm, dành tình cảm, thiếu sự thân thiện đối với khách hàng. Khách hàng giao dịch thành công nhưng không cảm thấy hài lòng vì được phục vụ bởi một số cán bộ giao dịch khá lạnh lùng. Đây là một thực tế không riêng gì ở Chi nhánh ngân hàng Phương Đông – Hải Phòng mà còn ở rất nhiều các Chi nhánh, Ngân hàng khác trong cả nước.

Nguyên nhân là: do công tác đào tạo và tuyển dụng cán bộ chưa được quan tâm đúng mức. Công tác tuyển dụng của Phương Đông khá chú trọng về trình độ học vấn nhưng lại chưa chú trọng về các kỹ năng mềm của ứng viên. Cán bộ

mới được tuyển dụng vào ngân hàng chỉ được đào tạo bởi các cán bộ cũ thông qua quá trình quan sát công việc của các cán bộ đã làm việc lâu năm. Điều này dẫn đến việc học nghiệp vụ của nhân viên tập sự không được liên tục, thông suốt và không mang tính khoa học. Vấn đề đạo đức nghề nghiệp và kỹ năng giao tiếp chưa được ban lãnh đạo chú trọng truyền đạt và đào tạo cho cán bộ.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

3.1 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng

- ***Định hướng phát triển trong ngắn hạn***

Đây mạnh toàn diện các mặt hoạt động của Chi nhánh, tăng trưởng tín dụng và huy động vốn hợp lý, tiếp tục phát huy các hoạt động vốn là thế mạnh của Ngân hàng, phản ứng linh hoạt với thị trường, cung cấp các sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tăng hiệu quả hoạt động huy động vốn, cho vay.

Thực hiện mạnh mẽ hơn các chính sách động viên vật chất tinh thần, tạo ra động lực khuyến khích cho cán bộ nhân viên trong việc phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch được giao của cả Chi nhánh thông qua việc cải tiến chế độ lương, thưởng, phúc lợi... Chú trọng phát triển nguồn nhân lực, thực hiện công tác tuyển dụng và đào tạo có chất lượng, hiệu quả.

- ***Định hướng phát triển trung và dài hạn***

Phát triển Chi nhánh từng bước trở thành Chi nhánh ngân hàng tiên tiến, hiện đại, hoạt động trên các lĩnh vực: phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng, ngân hàng đầu tư và các hoạt động tài chính tiền tệ khác... trên cơ sở ứng dụng nền tảng công nghệ ngân hàng hiện đại, áp dụng các chuẩn mực Ngân hàng TMCP Phương Đông Việt Nam đối với việc quản trị ngân hàng, đặc biệt là quản trị rủi ro. Trong đó, hoạt động ngân hàng phục vụ phục vụ dân cư là vốn đã là cốt lõi song cần đẩy mạnh tới mối quan hệ với các doanh nghiệp trên địa bàn.

- ***Kế hoạch trong tương lai***

Chi nhánh đưa ra định hướng phát triển trong thời gian tới sẽ có những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao năng lực, mở rộng hoạt động kinh doanh, bám sát phương hướng mục tiêu phát triển của toàn ngành, phấn đấu đạt các mục tiêu kế hoạch Ngân hàng TMCP Phương Đông Hải Phòng giao, đảm bảo nâng cao đời sống người lao động, thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ với nhà nước, góp phần vào thành công chung của chi nhánh và của toàn hệ thống. Thực hiện và đạt mục tiêu dựa trên nền tảng cốt lõi (tam giác chiến lược): năng lực tài chính - nhân sự - công nghệ.

Các chỉ tiêu tăng trưởng cụ thể trong năm 2016 tới đây:

- Tổng các nguồn vốn huy động tăng 15% so với năm 2015.

- Tổng dư nợ tăng 12% so với năm 2015 trong đó dư nợ trung hạn chiếm tỷ trọng 10%, dư nợ dài hạn chiếm tỷ trọng 2%.
- Nợ xấu < 2% trên tổng dư nợ. Tập trung xử lý các khoản nợ xấu và nợ ngoại bảng đã trích DPRR.
- Thu lãi tiền vay: đạt từ 95% số lãi phải thu trở lên.
- Tích cực phát triển các sản phẩm dịch vụ: tăng số lượng phát hành thẻ lên 3.000 thẻ và tăng doanh thu từ hoạt động dịch vụ lên 85% so với cùng kỳ năm 2015.
- Tiếp tục hoàn thiện quy chế khoán thu nhập đến nhóm người lao động, phân công trách nhiệm rõ ràng đối với từng cán bộ, viên chức để giao khoán công việc phù hợp hiệu quả.
- Tiếp tục thực hiện thay đổi vị trí cán bộ để hạn chế rủi ro trong giao dịch.
- Phấn đấu đạt hệ số tiền lương đảm bảo thu nhập cho cán bộ công nhân viên theo quy của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.

3.2 Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng

Định hướng phát triển nguồn VTG của chi nhánh Ngân hàng Phương Đông Hải Phòng thời gian tới tiếp tục hoàn thiện các biện pháp khơi tăng nguồn vốn. Trong đó nguồn vốn trong nước là quyết định, nguồn vốn từ bên ngoài là quan trọng. Do đó, ngân hàng đưa ra định hướng huy động VTG trong nước bằng cách:

- Tiếp tục triển khai việc mở tài khoản cá nhân vì theo các chuyên gia, nguồn vốn có thể khai thác được trong dân cư còn rất lớn. Do đó, việc phát triển tiền gửi cá nhân không những làm tăng khả năng thu được nguồn vốn nhàn rỗi của dân cư mà còn tạo điều kiện để thanh toán không dùng tiền mặt, áp dụng các công cụ thanh toán hiện đại. Nhưng do tập quán của người dân vẫn thích sử dụng tiền mặt cho nên Chi nhánh cần có biện pháp khuyến khích mọi người dân mở tài khoản, tạo thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng trong hoạt động giao dịch.

- Tiếp tục phát triển mối quan hệ chặt chẽ với các đơn vị, tổ chức cá nhân là khách hàng truyền thống, đồng thời mở rộng quan hệ khách hàng mới nhằm huy động nguồn vốn nhàn rỗi từ những khách hàng này.

- Nắm bắt thị trường, để từ đó theo dõi sát sao những biến động có thể ảnh hưởng đến Chi nhánh, đặc biệt là sự thay đổi của lãi suất trong cơ chế lãi suất của Ngân hàng TMCP Phương Đông Việt Nam, vừa đáp ứng được yêu cầu cạnh

tranh huy động vốn vừa bảo đảm yêu cầu hạch toán kinh doanh. Nghiên cứu và theo dõi sự biến động của cung cầu vốn, để có sự điều chỉnh phù hợp chính sách huy động vốn, nhất là chính sách huy động vốn ngoại tệ trung dài hạn theo lãi suất thả nổi của thị trường (lấy lãi suất 12 tháng làm gốc hoặc trả lãi theo năm để lấy nguồn vốn đầu tư cho dài hạn), tài trợ và đồng tài trợ của Chi nhánh và Ngân hàng TMCP Phương Đông Việt Nam.

- Tiếp tục nâng cấp và trang bị hiện có thêm các trang thiết bị phục vụ cho hoạt động thanh toán liên ngân hàng sao cho đúng với vị thế là ngân hàng đầu mối thanh toán.

- Có một chiến lược khách hàng đúng đắn: thu hút khách hàng mới, duy trì mối quan hệ với khách hàng cũ, giữ vững thị trường nông nghiệp, nông thôn. Thắt chặt mối quan hệ giữa khách hàng với ngân hàng, cần có những chính sách ưu đãi đối với những khách hàng lớn.

- Áp dụng rộng rãi mọi hình thức để huy động tiền gửi trong dân cư. Nâng cao một bước về chất lượng hoạt động trong điều kiện mới, tình hình mới, đảm bảo chắc chắn về khả năng thanh toán.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, chất lượng dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Mở thêm một số loại dịch vụ mới như: tư vấn đầu tư, tư vấn tài chính, tư vấn về pháp luật...

- Tiến hành đào tạo đội ngũ cán bộ nhằm nâng cao trình độ năng lực đáp ứng được yêu cầu của nhiệm vụ đặt ra để theo kịp với các nước trên thế giới.

3.3 Các giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng

• Giải pháp 1: Xây dựng chính sách lãi suất cạnh tranh hợp lý

Lý do chọn giải pháp: Thực tế cho thấy, chính sách lãi suất huy động vốn hoàn thiện là yếu tố cơ bản trong duy trì và mở rộng tiền gửi. Khi mở rộng huy động vốn để nâng cao quy mô, chất lượng nguồn vốn góp phần đẩy nhanh tăng trưởng tín dụng. Từ đó, nâng cao được khả năng cạnh tranh, uy tín của ngân hàng, đưa Ngân hàng phát triển mạnh mẽ hơn. Chiến lược cạnh tranh lãi suất còn góp một phần không nhỏ vào việc gây được sự chú ý của người gửi tiền và các nhà đầu tư hướng tới hình ảnh của ngân hàng.

Cách thực hiện:

Chính sách lãi suất huy động vốn của ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng cần hướng tới hạ thấp lãi suất đầu vào, tiết kiệm chi phí cho

ngân hàng, không gây áp lực cho việc phát triển lãi suất đầu ra, nhưng đồng thời vẫn đảm bảo mở rộng quy mô vốn huy động.

Duy trì lãi suất cạnh tranh trong thời gian tới. Lãi suất tiền gửi tiết kiệm và tiết kiệm có kỳ hạn của ngân hàng cần điều chỉnh cao hơn mặt bằng lãi suất trên thị trường.

Từng bước thay đổi cơ cấu nguồn vốn tiền gửi huy động để phát triển thêm cho hiệu quả kinh hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Đẩy mạnh các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng, mở nhiều tài khoản thanh toán hướng đến người lao động có thu nhập đều đặn hàng tháng... từ đó đẩy nhanh huy động tiền gửi thanh toán cho ngân hàng.

Bảng lãi suất huy động của Ngân hàng Phương Đông năm 2016 (lãi suất %/năm)

Kỳ hạn	Lãi cuối kỳ		Lãi hàng tháng	
	% Năm	% Tháng	% Năm	% Tháng
Tiền gửi tiết kiệm KKH	0.2%	-	-	-
1 Tuần	1%	-	-	-
2 Tuần	1%	-	-	-
3 Tuần	1%	-	-	-
1 Tháng	5.4%	0.45%	-	-
2 Tháng	5.4%	0.45%	5.388%	0.449%
3 Tháng	5.5%	0.458%	5.475%	0.456%
4 Tháng	5.5%	0.458%	5.463%	0.455%
5 Tháng	5.5%	0.458%	5.45%	0.454%
6 Tháng	6.4%	0.533%	6.316%	0.526%
7 Tháng	6.4%	0.533%	6.3%	0.525%
8 Tháng	6.4%	0.533%	6.284%	0.524%
9 Tháng	6.5%	0.542%	6.363%	0.53%
10 Tháng	6.5%	0.542%	6.347%	0.529%
11 Tháng	6.6%	0.55%	6.245%	0.535%
12 Tháng	7.2%	0.6%	6.973%	0.581%
13 Tháng	7.7%	-	-	-
18 Tháng	7.3%	0.608%	6.947%	0.579%
21 Tháng	7.4%	0.617%	6.979%	0.582%
24 Tháng	7.5%	0.625%	7.008%	0.584%
36 Tháng	7.6%	0.633%	6.866%	0.572%

Bảng lãi suất huy động của ngân hàng Vietcombank năm 2016 (lãi suất %/năm)

Kỳ hạn	VND	EUR	USD
Tiết kiệm			
Không kỳ hạn	0.30 %	0.01 %	0.00 %
7 ngày	0.50 %		0.00 %
14 ngày	0.50 %		0.00 %
1 tháng	4.30 %	0.30 %	0.00 %
2 tháng	4.30 %	0.30 %	0.00 %
3 tháng	4.80 %	0.40 %	0.00 %
6 tháng	5.30 %	0.50 %	0.00 %
9 tháng	5.50 %	0.50 %	0.00 %
12 tháng	6.50 %	0.75 %	0.00 %
24 tháng	6.50 %	0.85 %	0.00 %
36 tháng	6.50 %	0.85 %	0.00 %
48 tháng	6.50 %	0.85 %	0.00 %
60 tháng	6.50 %	0.85 %	0.00 %

- **Giải pháp 2: Rút ngắn thời gian giao dịch giữa khách hàng và giao dịch viên**

Lý do chọn giải pháp: Gửi tiền tại ngân hàng là một nhu cầu thiết yếu của hầu hết khách hàng tại các ngân hàng. Thời gian để thực hiện giao dịch gửi tiền trung bình mất khoảng từ 45 phút – 1 giờ, điều này làm gián đoạn không ít công việc của khách hàng. Việc mất nhiều thời gian trong việc giao dịch với khách hàng cũng làm Ngân hàng bỏ lỡ những cơ hội lớn trong việc tìm kiếm khách hàng.

Cách thức thực hiện: yêu cầu bức thiết đặt ra cho cán bộ công nhân viên đặc biệt là bộ phận giao dịch viên làm việc tại Chi nhánh. Cần đón tiếp khách hàng nhiệt tình, tránh tạo cho khách hàng sự căng thẳng ngay từ khi mới bước chân vào khu vực ngân hàng, tạo cho khách hàng một không gian giao dịch thoải mái. Nhân viên quầy giao dịch tiền gửi phải có khả năng quan sát tốt quang cảnh xung quanh. Vào những lúc đông khách thì cần nhận biết được người đến trước, người đến sau để từ đó có cách phục vụ tốt, tránh tình trạng người đến sau lại phục vụ trước gây ra việc khách hàng phải chờ đợi tạo cảm giác khó chịu cho người gửi tiền. Nhân viên giao dịch cần thực hiện công việc hướng dẫn khách hàng cho chu đáo, xử lý công việc với tốc độ nhanh nhưng thật chính xác. Để phát huy lợi thế này Chi nhánh cần có cơ chế động viên khen thưởng phù hợp đối với các cán bộ nhân viên có kết quả tốt trong công tác giao khoản tiền gửi giúp Chi nhánh xây dựng mối quan hệ với khách hàng.

- **Giải pháp 3: Tăng cường hoạt động chiến lược marketing và chiến lược khách hàng hợp lý cho chi nhánh**

Lý do chọn giải pháp: Chiến lược Marketing là một hoạt động quan trọng trong công tác huy động vốn nói chung và hoạt động huy động vốn tiền gửi nói riêng, bao gồm các hoạt động như: quảng cáo, khuyến khích trưng khuyến mãi, vận động tuyên truyền thông tin... Đây là việc làm ngân hàng cần thiết phải thực hiện để có thể đứng vững và phát triển trong cơ chế thị trường cạnh tranh gay gắt về lĩnh vực cung ứng các sản phẩm tài chính tiền tệ.

Trong chính sách giao tiếp, khuếch trương hình ảnh của ngân hàng thì yếu tố giao tiếp của cán bộ công nhân viên ngân hàng trong quá trình giao tiếp, giải quyết nghiệp vụ với khách hàng rất quan trọng. Giao tiếp tốt là một hình thức tuyên truyền, quảng cáo có hiệu quả nhanh nhất, tốt nhất mà ngân hàng lại trả chi phí cho hoạt động này là thấp nhất.

Ngoài việc mở rộng phạm vi hoạt động cũng như cung cấp các thông tin về ngành ngân hàng, quảng cáo, khuyến khích trong huy động vốn tiền gửi, nhất là huy động tiền gửi tiết kiệm còn có ý nghĩa tuyên truyền nâng cao nhận thức tiết kiệm và sinh lời cho người dân, tạo cơ sở tập trung được các nguồn vốn nhàn rỗi trong dân chúng nhằm thực hiện các chương trình đầu tư, phát triển đất nước.

Cách thức thực hiện:

+ Trước khi đưa ra một sản phẩm huy động vốn nào đó, Chi nhánh phải có một chương trình tuyên truyền, quảng cáo về tiện ích của sản phẩm đó tạo ấn tượng để thu hút khách hàng. Cụ thể là:

Đối với khách hàng là nông dân, công nhân, hộ sản xuất thì ngân hàng cần làm tốt công tác tuyên truyền vận động trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, gửi tờ rơi đến tận tay khách hàng để họ có thể tìm hiểu kỹ hơn đồng thời đơn giản hóa các thủ tục giao dịch giúp cho nhân dân dễ dàng thực hiện khi giao dịch với ngân hàng và rút ngắn thời gian giao dịch.

Đối với khách hàng là doanh nghiệp, TCKT thì Chi nhánh cần cải tiến phong cách giao dịch để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

+ Chi nhánh cần có một bộ phận hỗ trợ nhằm giải đáp những thắc mắc của khách hàng về sản phẩm, truyền đạt cho họ những thông tin cần thiết của sản phẩm. Điều này sẽ làm cho khách hàng có ấn tượng tốt về sự chu đáo và chuyên nghiệp của Chi nhánh, góp phần tạo ra lượng khách hàng truyền thống của Chi nhánh trong tương lai.

+ Muốn có người gửi tiền vào ngân hàng thì trước tiên phải làm cho họ "đến với ngân hàng và phải giữ họ lại". Đó là cả một nghệ thuật kinh doanh, Chi nhánh có thể đề ra chiến lược khách hàng: thu nhập thông tin, nắm bắt nhu cầu, phân loại khách hàng, phân đoạn thị trường và có khuyến mãi đối với khách hàng có quan hệ thường xuyên để chăm sóc khách hàng phù hợp hơn. + Chi nhánh nên có lời cảm ơn tới khách hàng vào cuối mỗi đợt trả lãi và gốc. Vào dịp lễ Tết, kỷ niệm ngày thành lập chi nhánh nên gửi thiệp chúc mừng tới những khách hàng truyền thống và những khách hàng tiềm năng thường xuyên giao dịch với số lượng tiền gửi lớn... Những việc làm tuy nhỏ nhặt này nhưng lại có tác dụng rất lớn trong việc giữ chân khách hàng và quảng bá hình ảnh Ngân hàng trong mắt công chúng.

+ Chi nhánh cũng có thể phát phiếu thăm dò dư luận tới khách hàng để lấy ý kiến của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng cũng như những mong muốn góp ý từ khách hàng về cải tiến dòng sản phẩm của ngân hàng. Đây là công việc có hiệu quả lớn cho Chi nhánh trước khi triển khai đợt huy động vốn tiền gửi mới, hay đưa ra thị trường những sản phẩm huy động mới.

• **Giải pháp 4: Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các hình thức huy động vốn tiền gửi đặc biệt là nguồn vốn trung – dài hạn**

Lý do chọn giải pháp: Nhằm giúp Chi nhánh đẩy mạnh công tác huy động vốn tiền gửi thì ngoài việc nâng cao chất lượng các hình thức huy động vốn truyền thống, chi nhánh cần chú trọng nghiên cứu, áp dụng phổ biến các sản phẩm, hình thức huy động tiền gửi có mục đích đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng thông qua các sản phẩm tiền gửi và dịch vụ Ngân hàng. Bên cạnh các sản phẩm huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn ngắn cần đặc biệt nâng cao chất lượng và hiệu quả của vốn trung và dài hạn. Bởi vì đây là nguồn vốn có thời gian đáo hạn dài, tương đối ổn định nên khoản phải trích lập dự phòng thấp, ngân hàng có thêm một khoản đầu tư đem lại lợi nhuận cho ngân hàng.

Cách thức thực hiện:

Với các khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn ngắn, ngân hàng nên đưa ra lãi suất thấp nhưng trong thời kỳ khan hiếm vốn có thể huy động với mức lãi suất cao hơn, với tiền gửi có kỳ hạn dài huy động với lãi suất cao để khuyến khích khách hàng gửi tiền dài hạn. Ngân hàng cũng tạo ra sự tiện lợi cho khách hàng bằng cách đa dạng hóa hình thức gửi tiền. Khách hàng có thể gửi tiền bằng tiền mặt, bằng chuyển khoản, bằng séc, ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi nhưng khi công nghệ phát triển, ngân hàng nên áp dụng các hình thức gửi tiền bằng những giao dịch qua ATM, qua tiện ích: Mobile banking, Internet banking,... Từ khía cạnh nói trên có thể tham khảo thêm một số hình thức huy động vốn tiền gửi mới để tăng tổng nguồn vốn tiền gửi đặc biệt là tiền gửi trung dài hạn đồng thời cải thiện được cơ cấu tăng một cách hợp lý.

• **Giải pháp 5: Tăng cường đào tạo nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên Ngân hàng.**

Lý do chọn giải pháp:

Dưới con mắt của khách hàng thì hình ảnh của ngân hàng được phản ánh qua thái độ phục vụ, trình độ, thao tác xử lý nghiệp vụ của nhân viên ngân hàng. Sự thuần thực trong quá trình thực hiện chuyên môn, sự tận tình trong công việc, tác

phong nhanh nhẹn, hòa nhã, cởi mở... của cán bộ công nhân viên ngân hàng đối với khách hàng là những yếu tố có tác động mạnh đến tâm lý khách hàng, đến sự thiện cảm của khách hàng đối với ngân hàng.

- Muốn sự nghiệp kinh doanh của ngân hàng ngày càng phát triển, phục vụ tốt hơn nhu cầu của nền kinh tế thì nhất thiết phải có một đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn cao, có tinh thần trách nhiệm với công việc và đặc biệt phải có tâm huyết nhiệt tình với nghề. Đặc biệt trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng, ngoài các yếu tố ổn định tiền tệ, năng lực của một ngân hàng thì con người làm công tác huy động vốn phải thành thạo các thủ tục tiết kiệm, được đào tạo về tin học, thanh toán không dùng tiền mặt... Có như vậy mới đáp ứng được nhu cầu của công việc phức tạp hàng ngày.

Đó là lý do, việc đào tạo cán bộ là hoạt động cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả của việc thực thi chế độ trong hoạt động huy động vốn để có được đội ngũ cán bộ năng động, hiểu biết sâu sắc trong lĩnh vực hoạt động của mình sẽ tạo điều kiện nâng cao hiệu quả thúc đẩy hoạt động huy động vốn ngày càng phát triển.

Cách thức thực hiện:

Để phát triển và sử dụng hiệu quả nguồn lực con người thì Chi nhánh cần có quy chế quan tâm đúng đắn dẫn tới vấn đề này để tuyển dụng nhân viên một cách hợp lý bắt đầu từ khâu tuyển dụng, sắp xếp, bố trí công tác, thực hiện đào tạo và đào tạo lại cán bộ, thường xuyên mở những lớp tập huấn... giúp cho cán bộ ngân hàng có thể bắt kịp với những thay đổi trong tất cả các mặt của xã hội. Từ đó, có cơ sở để nâng lương cho cán bộ và tạo điều kiện có cơ hội cho cán bộ công nhân viên thăng tiến. Điều đó sẽ tạo điều kiện giữ chân những cán bộ thực sự có năng lực cho ngành ngân hàng nói chung và cho Chi nhánh nói riêng.

KẾT LUẬN

Cùng với quá trình hội nhập của nền kinh tế thì hoạt động huy động vốn tiền gửi tại các NHTM ngày càng khẳng định được vai trò của mình trong việc tạo nguồn lực để ngân hàng mở rộng kinh doanh, đầu tư sinh lời. Tuy nhiên, khả năng huy động vốn của Chi nhánh hiện nay vẫn còn nhiều hạn chế và gặp khó khăn do sự biến động của nền kinh tế trong và ngoài nước, tâm lý của khách hàng và những nguyên nhân chủ quan từ phía ngân hàng. Do đó, Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng rất cần có những biện pháp, chính sách hợp lý để huy động, khai thác hiệu quả nguồn vốn tiền gửi cũng như cần có sự hỗ trợ và tạo điều kiện đồng bộ Ngân hàng TMCP Phương Đông Việt Nam và NH cấp trên.

Thị phần huy động vốn tiền gửi là một trong những thước đo đánh giá thái độ, niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng. Để giải quyết vấn đề trên, luận văn từ việc tìm hiểu tổng quan về công tác huy động và quản trị nguồn vốn tiền gửi tại Chi nhánh, đã đưa ra các giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế, phát huy các thế mạnh sẵn có, góp phần giúp Chi nhánh Ngân hàng Phương Đông Hải Phòng nâng cao hiệu quả công tác huy động nguồn vốn tiền gửi, phát huy vị thế vững chắc của Ngân hàng Phương Đông Việt Nam, góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành ngân hàng.

Muốn đạt được mục tiêu, phương hướng hoạt động mà chi nhánh đề ra trong thời gian tới, chi nhánh cần phải thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp trong đó có một số giải pháp đã trình bày trong khóa luận, Mặc dù đã hết sức cố gắng, bằng nỗ lực của bản thân và dưới sự hướng dẫn chỉ bảo tận tình của Th.S Phạm Thị Nga xong do thời gian ngắn kinh nghiệm nghiên cứu chưa nhiều nên khóa luận chắc chắn sẽ không tránh khỏi những sai sót, em mong nhận được sự đóng góp của các thầy cô, các bạn bè để đề tài được hoàn thiện.

Em xin chân thành cảm ơn!!!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình Phân tích tài chính doanh nghiệp – Học viện Tài chính
2. Giáo trình Ngân hàng thương mại – PGS.TS Nguyễn Đăng Sơn
3. Giáo trình Quản trị Ngân hàng thương mại – Học viện Tài chính
4. Báo cáo thường niên của Ngân hàng TMCP Phương Đông 2014 – 2015
5. Luật các Tổ chức tín dụng Việt Nam 2000
6. Tạp chí thông tin Agribank Việt Nam
7. Các website: <http://www.cafeF.com.vn>.
<http://www.ocb.com.vn>
<http://www.agribank.com.vn>