

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



ISO 9001-2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH- NGÂN HÀNG

Sinh viên : Nguyễn Thị Hồng Ngọc
Người hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Tình

Hải Phòng – 2018

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

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG
VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
ĐÔNG NAM Á – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG**

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

Sinh viên : Nguyễn Thị Hồng Ngọc
Người hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Tình

Hải Phòng - 2018

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Thị Hồng Ngọc

Mã số: 1312404014

Lớp : QT1701T

Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Tên đề tài: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp
 - Tìm hiểu cơ sở lý luận và thực tiễn về công tác huy động vốn tiền gửi trong ngân hàng thương mại.
 - Tìm hiểu và đánh giá thực trạng huy động vốn tiền gửi tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.
 - Đề xuất một số giải pháp và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế tính toán
 - Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và 2017* của ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (* Số dự toán)
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp
 - Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Thị Tình

Học hàm, học vị: Thạc sỹ

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

Nội dung hướng dẫn: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, 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 8 tháng 12 năm 2017

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 20 tháng 3 năm 2018

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Nguyễn Thị Hồng Ngọc

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Ths. Nguyễn Thị Tình

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 20

Hiệu trưởng

GS.TS.NGŨT *Trần Hữu Nghị*

PHẦN NHẬN XÉT TÓM TẮT 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 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 2018

Cán bộ hướng dẫn

(Họ tên và chữ ký)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG I TỔNG QUAN VỀ HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG NGUỒN VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1. KHÁI NIỆM, CHỨC NĂNG, VAI TRÒ CỦA NHTM	3
1.1.1 Khái niệm NHTM	3
1.1.2 Chức năng NHTM.....	3
1.1.2.1 Chức năng trung gian tín dụng.....	3
1.1.2.2 Chức năng trung gian thanh toán	3
1.1.2.3 Chức năng tạo tiền.....	4
1.1.3 Vai trò của NHTM	4
1.2. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ VỐN TIỀN GỬI VÀ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI ĐỐI VỚI VẤN ĐỀ KINH DOANH CỦA NHTM.	5
1.2.1 Khái niệm vốn tiền gửi và huy động vốn tiền gửi của NHTM	5
1.2.1.1 Khái niệm nguồn vốn tiền gửi.....	5
1.2.1.2 Khái niệm huy động vốn tiền gửi của NHTM	5
1.2.2 Đặc điểm nguồn vốn tiền gửi của NHTM.....	5
1.2.3 Vai trò của nguồn vốn tiền gửi.....	6
1.2.4 Phân loại nguồn vốn tiền gửi của NHTM.	6
1.2.4.1 Phân loại theo kỳ hạn.	6
1.2.4.2 Phân theo loại tiền gửi.....	8
1.2.4.3 Phân theo đối tượng gửi tiền.	8
1.2.5 Các nhân tố tác động đến công tác huy động nguồn vốn tiền gửi	9
1.2.5.1 Nhân tố chủ quan.....	9
1.2.5.2 Nhân tố khách quan.....	11
1.2.6 Các chỉ tiêu đo lường hiệu quả huy động nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng thương mại.....	12

CHƯƠNG II THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG	14
2.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG	14
2.1.1 Giới thiệu chung về NHTMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng	14
2.1.2 Cơ cấu tổ chức hoạt động của Ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.	15
2.1.3 Chức năng, nhiệm vụ các bộ phận của ngân hàng SeaBank-chi nhánh Minh Khai,Hồng Bàng, Hải Phòng.....	15
2.1.3.1 Ban giám đốc	15
2.1.3.2 Phòng kế toán.....	16
2.1.3.3 Phòng ngân quỹ	16
2.1.3.4 Phòng kinh doanh	16
2.1.3.5 Phòng hành chính.....	17
2.1.3.6 Phòng giao dịch Minh Khai, phòng giao dịch Hồng Bàng.....	17
2.2 HUY ĐỘNG NGUỒN VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG SEABANK – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG.....	17
2.2.1 Quy mô nguồn vốn tiền gửi SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng..	17
2.2.2 Cơ cấu tiền gửi của SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng	19
2.2.2.1 Cơ cấu tiền gửi theo loại tiền tại SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng năm 2015 – 2017*	20
2.2.2.2 Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn tại SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng năm 2015 – 2017*	22
2.2.2.3 Nguồn vốn huy động tiền gửi theo đối tượng tại ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng 2015 - 2017*	25
2.2.3 Chi phí huy động nguồn vốn tiền gửi	27
2.2.3.1 Yếu tố tác động	27
2.2.3.2 Chi phí huy động vốn tiền gửi.....	30

2.2.4 SỰ PHÙ HỢP GIỮA HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI VÀ SỬ DỤNG VỐN....	31
2.2.4.1 Môi quan hệ giữa tổng vốn huy động tiền gửi và doanh số cho vay	31
2.2.4.2 Môi quan hệ giữa dư nợ tín dụng và huy động tiền gửi.....	32
2.2.4.3 Môi quan hệ giữa huy động tiền gửi và sử dụng vốn tại ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng	33
2.2.5 Đánh giá về công tác huy động và quản trị nguồn vốn tiền gửi tại SeaBank – chi nhánh Hồng Bàng , Hải Phòng	34
2.2.5.1 Điểm mạnh (Strength)	34
2.2.5.2 Điểm yếu (Weaknesses)	35
2.2.5.3 Cơ hội (Opportunity).....	36
2.2.5.4 Thách thức (Threat).....	36
2.2.5.5 Những kết quả khả quan.....	37
CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG.....	38
3.1 ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á- CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG.	38
3.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á- CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG.	40
3.2.1 Mở rộng, đa dạng các hình thức huy động vốn.....	40
3.2.2 Xây dựng chính sách thu hút và chăm sóc khách hàng hiệu quả, đáng tin.	41
3.2.3 Đào tạo đội ngũ cán bộ nhiệt tình, có trình độ chuyên môn cao, hết lòng phục vụ khách hàng.....	43
3.2.4 Các nhóm giải pháp khác	44
3.3 Một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Hải Phòng.	46
KẾT LUẬN	49
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	50

LỜI CẢM ƠN

Được sự hướng dẫn và giảng dạy nhiệt tình của thầy cô trong bốn năm qua và được sự giúp đỡ tận tình của các cô chú, anh chị tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á, em đã hoàn thành chuyên đề của mình.

Em xin chân thành cảm ơn tất cả các thầy cô đã truyền đạt kiến thức và kinh nghiệm quý báu giúp em có được nền tảng học vấn vững chắc phục vụ cho quá trình nghiên cứu, thực hiện luận văn tốt nghiệp và quá trình công tác sau này.

Em xin chân thành cảm ơn Thạc sĩ Nguyễn Thị Tình đã nhiệt tình hướng dẫn em trong suốt thời gian làm luận văn.

Xin chân thành cảm ơn sự quan tâm, giúp đỡ nhiệt tình của các cô chú, anh chị tại giao dịch ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đã tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp em hoàn thành luận văn của mình.

Mặc dù có nhiều cố gắng nhưng do thời gian nghiên cứu lĩnh vực huy động vốn tiền gửi quá ngắn, lại không có kinh nghiệm thực tiễn nên em không tránh khỏi nhiều thiếu sót và hạn chế. Kính mong được sự hướng dẫn, đóng góp ý kiến của thầy cô.

Hải Phòng, ngày 22 tháng 03 năm 2018

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Hồng Ngọc

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

SeaBank	Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á
VietinBank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam
MBBank	Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
NHNN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
NHTM	Ngân hàng thương mại
NH	Ngân hàng
TCKT	Tổ chức kinh tế
NHTW	Ngân hàng Trung ương
VND	Việt Nam đồng
VHĐ	Vốn huy động
DH	Dài hạn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của đề tài

Đất nước ta sau những năm đổi mới, đang từng bước tiến hành công nghiệp hóa, hiện đại hóa nhằm theo kịp các nước trong khu vực và trên thế giới. Để thực hiện thành công chiến lược đó, nhu cầu về vốn đầu tư là rất lớn và cần thiết. Vốn là một trong những nguồn lực cơ bản để phát triển nền kinh tế của một quốc gia. Đây là điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại. Tuy nhiên để đáp ứng tốt nhu cầu vốn cho khách hàng và nền kinh tế, đòi hỏi các NHTM phải khai thác hiệu quả nguồn vốn huy động.

Với chức năng trung gian tài chính lớn của nền kinh tế, các NHTM đã và đang tích cực đẩy mạnh các hoạt động dịch vụ tiện ích, đa dạng hóa các hình thức huy động để thu hút khách hàng và người dân gửi tiền vào. Tuy nhiên, với nhu cầu về vốn của khách hàng và nền kinh tế ngày càng tăng, là áp lực đòi hỏi các NHTM phải có chiến lược huy động vốn, với các kế hoạch triển khai cụ thể trong từng thời kỳ, với khả năng chủ động cao trong hoạt động kinh doanh, đáp ứng cao nhất nhu cầu về vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng.

Là một bộ phận cấu thành trong guồng máy của hệ thống ngân hàng, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đã góp phần không nhỏ vào sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam. Song cũng không tránh khỏi những khó khăn chung. Vì vậy, những giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn nhằm củng cố sự tồn tại và phát triển của ngành ngân hàng, đã, đang và sẽ là vấn đề được quan tâm của ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng nói riêng, hệ thống ngân hàng nói chung.

Xuất phát từ vấn đề trên, em đã chọn đề tài: ***“Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng”*** làm đề tài khóa luận của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu:

- Tìm hiểu cơ sở lý luận và thực tiễn về công tác huy động vốn tiền gửi trong NHTM.
- Tìm hiểu và đánh giá thực trạng huy động vốn tiền gửi tại NHTMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.
- Đề xuất một số giải pháp và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi tại NHTMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.

3. Phương pháp nghiên cứu :

- Phương pháp thu thập số liệu từ các tài liệu liên quan tại cơ quan thực tập: bảng cân đối chi tiết các năm 2015, 2016, năm 2017 (số dự toán) .
- Phương pháp so sánh: để xem xét sự biến động của các chỉ tiêu .
- Phương pháp tỷ số: để xem xét kết quả hoạt động của Ngân hàng.
- Tham khảo tài liệu, tạp chí ngân hàng.

4. Kết cấu đề tài :

- Chương I: Tổng quan về hiệu quả huy động nguồn vốn tiền gửi tại ngân hàng thương mại.
- Chương II: Thực trạng công tác huy động vốn tiền gửi của NHTMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.
- Chương III: Những giải pháp nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn tại NHTMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.

CHƯƠNG I

TỔNG QUAN VỀ HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG NGUỒN VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. KHÁI NIỆM, CHỨC NĂNG, VAI TRÒ CỦA NHTM

1.1.1 Khái niệm NHTM

Ngân hàng thương mại là tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền ký gửi từ khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán. [1]

1.1.2 Chức năng NHTM

Trong sự phát triển của nền kinh tế – xã hội, Ngân hàng là một yếu tố không thể thiếu bởi các chức năng cơ bản của nó: là trung gian tín dụng, trung gian thanh toán, chức năng tạo tiền.

1.1.2.1 Chức năng trung gian tín dụng

Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, NHTM đóng vai trò là cầu nối giữa người thừa vốn và người có nhu cầu về vốn. Với chức năng này, ngân hàng thương mại vừa đóng vai trò nhận tiền gửi, vừa đóng vai trò là người cho vay và hưởng lợi nhuận là khoản chênh lệch giữa lãi suất nhận gửi và lãi suất cho vay và góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền và người đi vay... Cho vay luôn là hoạt động quan trọng nhất của ngân hàng thương mại, nó mang đến lợi nhuận lớn nhất cho ngân hàng thương mại.

1.1.2.2 Chức năng trung gian thanh toán

Ở đây NHTM đóng vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ.

Các NHTM cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... Tùy theo nhu cầu, khách hàng có thể chọn cho mình phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ đó mà các chủ thể kinh tế không phải giữ tiền trong túi, mang theo tiền để gặp chủ nợ, gặp người phải thanh toán dù ở gần hay xa mà họ có thể sử dụng một phương thức nào đó để thực hiện các khoản thanh toán. Do vậy các

chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian, lại đảm bảo thanh toán an toàn. Chức năng này vô hình trung đã thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế.

1.1.2.3 Chức năng tạo tiền

Tạo tiền là một chức năng quan trọng, phản ánh rõ bản chất của NHTM. Với mục tiêu là tìm kiếm lợi nhuận như là một yêu cầu chính cho sự tồn tại và phát triển của mình, các NHTM với nghiệp vụ kinh doanh mang tính đặc thù của mình đã vô hình trung thực hiện chức năng tạo tiền cho nền kinh tế.

Chức năng tạo tiền được thực thi trên cơ sở hai chức năng khác của NHTM là chức năng tín dụng và chức năng thanh toán. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng sử dụng số vốn huy động được để cho vay, số tiền cho vay ra lại được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ trong khi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi là một bộ phận của tiền giao dịch, được họ sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ... Với chức năng này, hệ thống NHTM đã làm tăng tổng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. Ngân hàng thương mại tạo tiền phụ thuộc vào tỉ lệ dự trữ bắt buộc của ngân hàng trung ương đã áp dụng đối với NHTM. Do vậy ngân hàng trung ương có thể tăng tỉ lệ này khi lượng cung tiền vào nền kinh tế lớn. [1], [2, trang 42 - 45]

1.1.3 Vai trò của NHTM

Ngân hàng thương mại thực hiện hoạt động kinh doanh về tiền tệ và ngày càng được mở rộng cả về số lượng cũng như chất lượng đã đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu vốn và dịch vụ Ngân hàng cho nền kinh tế. Bên cạnh đó ngành Ngân hàng còn có đóng góp lớn cho ngân sách Nhà nước thông qua việc thực hiện nghĩa vụ thuế và lợi nhuận cho ngân sách Nhà nước mỗi năm hàng tỷ đồng, bằng nguồn quỹ phúc lợi và sự đóng góp của cán bộ, công nhân viên, ngành Ngân hàng còn tham gia đóng góp nhiều hoạt động xã hội khác như: xóa đói giảm nghèo, ủng hộ quỹ từ thiện, khắc phục hậu quả thiên tai...

Về mặt quản lý Nhà nước về tiền tệ cũng không ngừng được hoàn thiện, việc điều hành các chính sách tiền tệ theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước được áp dụng ngày càng có hiệu quả. Những thay đổi đó đã góp phần đáng kể vào đẩy lùi và kiểm soát lạm phát phi mã từ mức ba con số xuống (ổn định) còn dưới 10% những năm gần đây, tạo môi trường vĩ mô thuận lợi cho

tăng trưởng kinh tế với tốc độ cao, đưa đất nước vào một thập kỷ phát triển nhanh và tương đối ổn định.

Hoạt động đối ngoại và hợp tác quốc tế của hệ thống Ngân hàng cũng không ngừng phát triển, giúp khai thác được nguồn vốn đáng kể từ nước ngoài cho phát triển đất nước. [1]

1.2. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ VỐN TIỀN GỬI VÀ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI ĐỐI VỚI VẤN ĐỀ KINH DOANH CỦA NHTM.

1.2.1 Khái niệm vốn tiền gửi và huy động vốn tiền gửi của NHTM .

1.2.1.1 Khái niệm nguồn vốn tiền gửi

Theo khoản 9, Điều 20, Luật các tổ chức tín dụng 2010 định nghĩa về tiền gửi như sau: “Tiền gửi là số tiền của tổ chức, cá nhân gửi tại tổ chức tín dụng hoặc các tổ chức khác có hoạt động ngân hàng dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các hình thức khác. Tiền gửi được hưởng lãi hoặc không hưởng lãi và phải được hoàn trả cho người gửi tiền”. [3]

1.2.1.2 Khái niệm huy động vốn tiền gửi của NHTM

Theo khoản 13, Điều 4, Luật các tổ chức tín dụng 2010 thì huy động vốn tiền gửi hay còn gọi là hoạt động nhận tiền gửi được định nghĩa như sau: “Nhận tiền gửi là hoạt động nhận tiền của các tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu và các hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho người gửi tiền theo thỏa thuận”. [3]

1.2.2 Đặc điểm nguồn vốn tiền gửi của NHTM.

- Tiền gửi trong NHTM chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn của NHTM.
- Các NHTM hoạt động được chủ yếu nhờ vào nguồn vốn tiền gửi. Do nguồn vốn này chiếm tỷ trọng lớn nên hầu hết các hoạt động chính của ngân hàng đều dựa vào nguồn vốn này.
- Tiền gửi là nguồn vốn không ổn định, khách hàng có thể rút tiền của họ mà không bị ràng buộc, nếu có ngân hàng chỉ phạt bằng việc chỉ trả lãi thấp hơn mức cam kết với khách hàng. Chính vì vậy ngân hàng phải duy trì một lượng tiền dự trữ đảm bảo khả năng thanh khoản, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu rút tiền của khách hàng.

1.2.3 Vai trò của nguồn vốn tiền gửi

- **Đối với nền kinh tế**

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

- **Đối với ngân hàng**

Nguồn vốn tiền gửi là nguồn vốn chủ yếu để thực hiện các nghiệp vụ sinh lời của ngân hàng như cho vay, đầu tư, cung cấp các dịch vụ thanh toán...

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

- **Đối với người gửi tiền**

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...

1.2.4 Phân loại nguồn vốn tiền gửi của NHTM.

1.2.4.1 Phân loại theo kỳ hạn.

- Huy động tiền gửi không kỳ hạn.

Tiền gửi không kỳ hạn là loại tiền gửi mà người gửi có thể rút ra bất cứ lúc nào và ngân hàng luôn có nghĩa vụ phải thỏa mãn các nhu cầu đó. Mục đích của các khoản tiền gửi này không phải để hưởng lãi suất mà chủ yếu dùng để thanh toán.

Khách hàng gửi tiền phần lớn là các tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp, các cá nhân kinh doanh buôn bán phải thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ liên tục.

Người gửi tiền có thể rút tiền ra bất cứ lúc nào hoặc để trả cho người thứ ba. Hình thức rút có thể là lấy tiền mặt hoặc qua hình thức thanh toán bằng séc.

Đặc biệt người gửi tiền có thể không cần trực tiếp đến ngân hàng giao dịch mà có thể rút tiền qua các máy rút tiền tự động (máy ATM). Với mục đích chủ yếu khi gửi tiền là để sử dụng các dịch vụ ngân hàng nên mức lãi suất mà ngân hàng trả cho người gửi tiền là rất thấp, thậm chí là không trả lãi.

- Huy động tiền gửi có kỳ hạn.

Tiền gửi có kỳ hạn là loại tiền gửi của các tổ chức kinh tế, cá nhân gửi vào ngân hàng có sự thỏa thuận về thời gian rút tiền. Khoản tiền này thường gắn với các tổ chức kinh tế có chu kỳ kinh doanh gần như xác định, ít có sự biến động.

Đây là nguồn vốn có tính ổn định cao, ngân hàng có thể chủ động trong quá trình sử dụng, vì thế mức lãi suất mà ngân hàng trả cho người gửi tiền cũng cao hơn. Người gửi tiền ngoài mục đích sử dụng các dịch vụ ngân hàng còn vì mục đích sinh lợi. Do đó, sự thay đổi lãi suất sẽ có tác động rất nhanh và rõ nét đến hoạt động huy động nguồn vốn này của ngân hàng.

Ở Việt Nam, hình thức huy động vốn tiền gửi bằng các chứng chỉ tiền gửi với các kỳ hạn 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng, 24 tháng...ngày càng phổ biến, đã và đang phát huy vai trò tạo lập vốn cho ngân hàng.

- Huy động tiền gửi tiết kiệm.

Đây là hình thức phổ biến nhất, lâu đời nhất của các NHTM. Bao gồm các loại sau:

- Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn.

Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn là tiền gửi tiết kiệm mà người gửi tiền có thể rút tiền theo yêu cầu mà không cần báo trước vào bất kỳ ngày làm việc nào của ngân hàng.

Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn là một sản phẩm mà ngân hàng cung ứng để phục vụ khách hàng có nguồn tiền nhàn rỗi muốn gửi tiền vào ngân hàng vì mục tiêu an toàn và sinh lời mà không thiết lập được mục tiêu sử dụng trong tương lai. Khi sử dụng dịch vụ này, khách hàng có thể gửi tiền và rút tiền bất cứ lúc nào. Các giao dịch này không thường xuyên, chủ yếu là giao dịch gửi tiền và rút tiền trực tiếp. Do tính chất không ổn định nên lãi suất của tiền gửi tiết kiệm này rất thấp.

Khi gửi tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn khách hàng sẽ được ngân hàng cấp cho một sổ tiết kiệm. Sổ này sẽ phản ánh tất cả các giao dịch gửi tiền, rút tiền, số dư hiện có, tiền lãi được hưởng hoặc khách hàng sẽ được cấp một báo cáo tài khoản sau mỗi giao dịch. Mỗi lần giao dịch, khách hàng phải xuất trình

sổ tiết kiệm và chỉ có thể thực hiện được các giao dịch ngân quỹ như gửi tiền và rút tiền, không thực hiện được giao dịch thanh toán như loại tiền gửi thanh toán.

- Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn.

Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn là tiền gửi tiết kiệm mà người gửi tiền chỉ có thể rút tiền sau một kỳ hạn gửi tiền nhất định theo thỏa thuận với ngân hàng.

Đây là khoản tiền tích lũy có tính chất như tiền gửi có kỳ hạn thông thường. Khách hàng gửi vì mục tiêu an toàn và sinh lợi. Chủ yếu là những cá nhân có thu nhập ổn định và thường xuyên, thường là công chức, viên chức hoặc những người đã nghỉ hưu. Do vậy, lãi suất đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút đối tượng khách hàng này. Khi gửi tiền tiết kiệm có kỳ hạn khách hàng cũng được giao giữ một sổ tiết kiệm.

Các hình thức thường thấy là: Chứng chỉ tiền gửi tiết kiệm, tiết kiệm nhà ở, tiết kiệm dự thưởng...

1.2.4.2 Phân theo loại tiền gửi.

- Tiền gửi bằng nội tệ

Là loại tiền gửi bằng đồng Việt Nam gửi vào ngân hàng và hưởng lãi suất tiền Việt Nam được quy định tại thời điểm gửi tiền. Đây là loại tiền chiếm tỷ trọng lớn trong vốn huy động tiền gửi của các NHTM ở Việt Nam.

- Tiền gửi bằng ngoại tệ

Là loại tiền gửi bằng ngoại tệ gửi vào ngân hàng và hưởng lãi suất ngoại tệ gửi. Các loại ngoại tệ được huy động chủ yếu là các ngoại tệ mạnh như: USD, EUR, GBP...

1.2.4.3 Phân theo đối tượng gửi tiền.

- Tiền gửi của cá nhân.

Tiền gửi của cá nhân là tiền gửi với mục đích an toàn, thanh toán và sinh lợi. Tiền gửi của cá nhân bao gồm các hình thức tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi thanh toán. Đây là khu vực huy động đầy tiềm năng cho ngân hàng. Vì thế, để khai thác nguồn vốn này, ngân hàng cần chú trọng đa dạng hóa các hình thức huy động cũng như lãi suất hợp lý.

- Tiền gửi từ các tổ chức kinh tế và tổ chức xã hội.

Đây là nguồn huy động được đánh giá là rất lớn, chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn. Để tiết kiệm thời gian và chi phí trong thanh toán, các doanh nghiệp dù lớn hay nhỏ đều lập tài khoản tiền gửi trong ngân hàng. Các doanh nghiệp gửi tiền vào ngân hàng khi bán được hàng hóa và rút ra khi cần. Chu kỳ

rút tiền của các doanh nghiệp và các tổ chức xã hội không giống nhau. Do vậy ngân hàng có trong tay một khoản tiền lớn có thể sử dụng một cách tương đối thuận lợi.

- Tiền gửi từ các ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác.

Trong quá trình hoạt động, các ngân hàng thường có các khoản tiền gửi lẫn nhau để thuận tiện trong giao dịch, thanh toán... Mục đích của những khoản tiền gửi này là để NHTM sử dụng các dịch vụ lẫn nhau, như: Thanh toán hộ, phát hành hộ chứng chỉ tiền gửi, giao dịch ngoại tệ, giúp mua bán chứng khoán, tư vấn đầu tư, cho vay hợp vốn, đồng tài trợ... Mặt khác, các ngân hàng đang có nguồn dự trữ vượt yêu cầu có thể cho các ngân hàng khác vay để hưởng lãi suất.

1.2.5 Các nhân tố tác động đến công tác huy động nguồn vốn tiền gửi

1.2.5.1 Nhân tố chủ quan

- Lãi suất

Đối với những khách hàng gửi tiền nhằm mục đích hưởng lãi thì lãi suất luôn là mối quan tâm lớn của họ. Nếu khách hàng cảm thấy hài lòng với mức lãi suất ngân hàng công bố, họ sẽ lựa chọn việc gửi tiền vào ngân hàng như một kênh đầu tư hợp lý. Ngược lại, nếu lãi suất thấp, họ sẽ dùng khoản tiền đó vào mục đích khác hay gửi tiền vào ngân hàng khác hoặc đầu tư vào lĩnh vực khác có lời hơn. Do đó, ngân hàng phải xây dựng chính sách lãi suất mang tính cạnh tranh, vừa đảm bảo huy động được nguồn vốn cần thiết, vừa đảm bảo kinh doanh có lời.

- 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.

Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ thể hiện thông qua sự đa dạng về kỳ hạn, về loại hình sản phẩm dịch vụ, về đối tượng gửi tiền. Danh mục sản phẩm

dịch vụ càng đa dạng và phong phú, khách hàng càng có nhiều sự lựa chọn nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của mình.

- Thời gian giao dịch

Thời gian giao dịch của ngân hàng càng nhiều, số lượng khách hàng đến giao dịch càng đông. Nhờ đó, khối lượng nguồn vốn tiền gửi ngân hàng huy động được càng lớn. Hiện nay, phần lớn các ngân hàng 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 ngoài giờ hành chính, tạo điều kiện cho các khách hàng đến ngân hàng giao dịch mà vẫn không ảnh hưởng đến công việc của họ.

- Chính sách khách hàng

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, ngân hàng 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

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.

Uy tín của một 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. Uy tín của ngân hàng 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 ngân hàng 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.

- 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 ngân hàng khác, ngân hàng sẽ bị giảm tính cạnh tranh đối với công tác huy động vốn ở các địa bàn này. 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 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 vốn tiền gửi, 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, thu hút ngày càng nhiều khách hàng giao dịch cũng như gửi tiền tại ngân hàng.

1.2.5.2 Nhân tố khách quan

- Năng lực tài chính, thu nhập và thói quen sử dụng tiền mặt của người dân

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 vào ngân hàng. Tuyên truyền để thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt của khách hàng là việc ngân hàng 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.

- Chính sách tiền tệ của NHTW

Chính sách tiền tệ tác động đến công tác huy động vốn tiền gửi của các ngân hàng thương mại 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 tổ chức tín dụng. 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 ngân hàng thương mại 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.

1.2.6 Các chỉ tiêu đo lường hiệu quả huy động nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng thương mại

- Tỷ lệ tăng trưởng vốn tiền gửi huy động năm sau so với năm trước (1).

$$(1) = \frac{\text{Quy mô vốn tiền gửi năm } N - \text{Quy mô vốn tiền gửi năm } (N-1)}{\text{Quy mô vốn tiền gửi năm } (N-1)} \times 100\%$$

Tỷ lệ này cho biết: Tốc độ tăng trưởng vốn năm sau so với năm trước là bao nhiêu. Tỷ lệ này càng cao thì hiệu quả huy động vốn tiền gửi càng cao.

- Cơ cấu vốn tiền gửi huy động

Một yếu tố quan trọng khác được đưa ra để đánh giá hiệu quả huy động vốn tiền gửi của NHTM là cơ cấu vốn. Cơ cấu vốn huy động được phản ánh thông qua tỷ trọng các loại tiền gửi trên tổng số nguồn vốn tiền gửi mà ngân hàng huy động được.

$$\text{Tỷ trọng của nguồn vốn tiền gửi } i = \frac{\text{Quy mô của nguồn vốn tiền gửi } i}{\text{Tổng vốn tiền gửi huy động}}$$

- Chi phí huy động vốn

Chi phí huy động nguồn vốn tiền gửi là những khoản chi phí ngân hàng phải bỏ ra để thực hiện việc huy động vốn tiền gửi của ngân hàng. Chi phí huy động vốn tiền gửi bao gồm chi phí lãi và chi phí phi lãi.

- Chi phí lãi

Chi phí lãi là số tiền mà ngân hàng phải trả cho khách hàng dựa trên số tiền mà khách hàng ký gửi trên tài khoản tại ngân hàng.

$$\text{Chi phí lãi} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{A_i \cdot N_i \cdot V_i}{360} \right)$$

Trong đó:

A_i : giá trị nguồn vốn thứ i

V_i : lãi suất nguồn vốn thứ i (%/năm)

N_i : số ngày thực tế duy trì của nguồn vốn thứ i

Lãi suất (V_i) ngân hàng áp dụng căn cứ vào biểu lãi suất có giá trị tại thời điểm khoản tiền gửi được hình thành. Mỗi loại hình tiền gửi và kỳ hạn gửi có mức lãi suất khác nhau tùy thuộc vào mức độ ổn định và nhu cầu thực tế của ngân hàng, có đối chiếu với mặt bằng lãi suất chung.

Việc xác định chi phí đối với nguồn vốn huy động sẽ giúp nhà quản trị ngân hàng có cơ sở để định giá các dịch vụ tài chính, bao gồm lãi suất tiền gửi, lãi suất cho vay, các loại phí dịch vụ đi kèm vv... cũng như xây dựng các chiến lược kinh doanh, quản trị tài sản và nguồn vốn hiệu quả.

- Chi phí phi lãi:

Chi phí phi lãi bao gồm rất nhiều loại như: chi phí bảo hiểm tiền gửi, chi phí ở dạng các khoản dự trữ bắt buộc theo quy định, chi phí nhân viên, chi phí quản lý gián tiếp, chi phí trang thiết bị, chi phí quảng cáo, tiếp thị... Như vậy, tỷ suất sinh lời tối thiểu để bù đắp chi phí huy động vốn được tính như sau:

$$\text{Tỷ suất sinh lợi tối thiểu để bù đắp chi phí huy động} = \frac{\text{Tổng chi phí lãi bình quân} + \text{Chi phí phi lãi}}{\text{Tổng mức cho vay và đầu tư vào các tài sản sinh lời}}$$

- Khả năng đáp ứng nhu cầu cho vay từ nguồn tiền gửi năm sau so với năm trước.

Chỉ tiêu này cho biết tỷ lệ đáp ứng nhu cầu vay từ nguồn tiền gửi năm sau cao hơn hay thấp hơn so với năm trước, trong đó:

$$\text{Tỷ lệ đáp ứng nhu cầu vay năm } N = \frac{\text{Tổng vốn tiền gửi huy động năm } N}{\text{Tổng dư nợ năm } N} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết: 1 đồng vốn tiền gửi mà ngân hàng huy động được sẽ đáp ứng được bao nhiêu % nhu cầu vay của khách hàng.

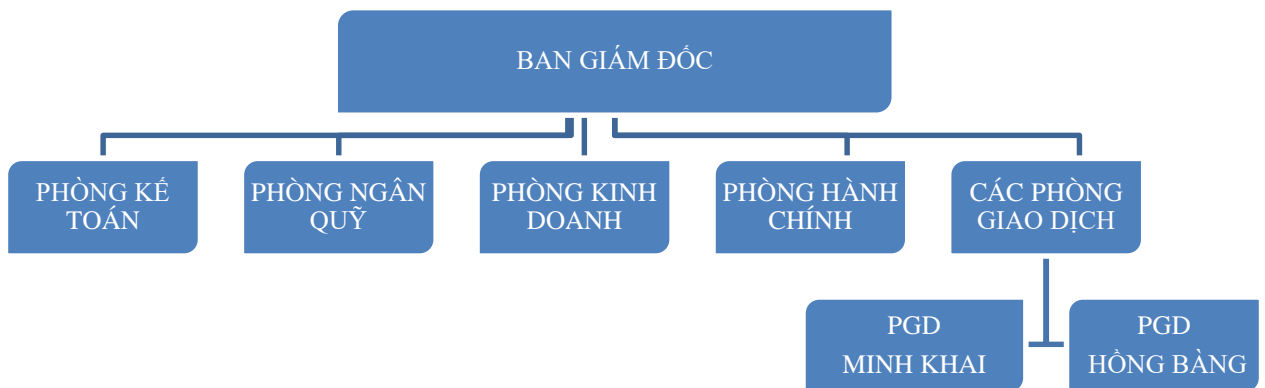
CHƯƠNG II**THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG
TMCP ĐÔNG NAM Á – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG****2.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á – CHI
NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG****2.1.1 Giới thiệu chung về NHTMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng,
Hải Phòng**

- Tên tiếng Việt: **NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á**
- Tên viết tắt tiếng Việt: **NGÂN HÀNG ĐÔNG NAM Á**
- Tên tiếng Anh: **SOUTHEAST ASIA COMMERCIAL JOINT STOCK BANK**
- Tên viết tắt tiếng Anh: **SEABANK**
- Giấy phép hoạt động số 0061/NH-GP ngày 13/04/1996 do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp.
- Giấy phép thành lập số 676/ GP – UB ngày 04/04/1994
- Địa chỉ: Số 15 Minh Khai, phường Minh Khai, quận Hồng Bàng, thành phố Hải Phòng
- Số điện thoại: 0225 3747 878
- Số Fax: 0225 3747 880

SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng được thành lập từ năm 1994. Đây là trụ sở chính đầu tiên khi mới thành lập của SeaBank với số vốn điều lệ ban đầu là 3000 tỷ đồng. Trải qua 24 năm phát triển, SeaBank nói chung, SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng nói riêng ngày càng lớn mạnh, thuộc một trong những nhóm dẫn đầu các ngân hàng thương mại lớn nhất Việt Nam cũng như Hải Phòng.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức hoạt động của Ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.

Sơ đồ 1: Sơ đồ tổ chức hoạt động của SeaBank- Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng



Nguồn: Phòng hành chính nhân sự, ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng năm 2017.

2.1.3 Chức năng, nhiệm vụ các bộ phận của ngân hàng SeaBank-chi nhánh Minh Khai,Hồng Bàng, Hải Phòng.

2.1.3.1 Ban giám đốc

• Giám đốc chi nhánh :

- Xây dựng phương án kinh doanh của Chi nhánh căn cứ trên chỉ tiêu được giao.
- Tổ chức, quản lý, điều hành hoạt động của Chi nhánh theo sự phân công, ủy nhiệm trực tiếp của Ban Tổng Giám đốc, Hội đồng quản trị.
- Chịu trách nhiệm về chất lượng hoạt động của chi nhánh, bao gồm giám sát việc tuân thủ quy trình, quy định và triển khai các biện pháp phòng ngừa nhằm giảm thiểu rủi ro hoạt động và rủi ro kinh doanh.
- Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của lãnh đạo Ngân hàng.
- Báo cáo trực tiếp với Ban Tổng giám đốc.

• Phó giám đốc chi nhánh :

- Hỗ trợ Giám đốc Chi nhánh trong việc xây dựng, tổ chức và điều hành các hoạt động của Chi nhánh.
- Kiêm nhiệm quản lý Phòng giao dịch Minh Khai.
- Các công việc khác theo sự phân công, ủy nhiệm trực tiếp của Giám đốc Chi nhánh, Giám đốc Khối NH bán lẻ, Ban Tổng Giám đốc, Hội đồng quản trị.
- Báo cáo trực tiếp với Giám đốc Chi nhánh.

2.1.3.2 Phòng kế toán

Phòng kế toán do một trưởng phòng phụ trách. Nhiệm vụ chung của phòng kế toán:

- Ghi nhận, phản ánh chính xác, đầy đủ, kịp thời mọi nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong Chi nhánh về các hoạt động : hoạt động nguồn vốn, sử dụng vốn và các dịch vụ ngân hàng.
- Phân loại nghiệp vụ, tổng hợp số liệu nhằm cung cấp thông tin một cách đầy đủ, chính xác và kịp thời nhất để phục vụ cho việc chỉ đạo, lãnh đạo hoạt động kinh doanh ngân hàng và thực thi các chính sách kinh tế vĩ mô của Nhà nước.
- Hướng dẫn và hậu kiểm việc hạch toán kế toán đối phòng giao dịch Minh Khai.
- Kiểm tra tính hợp pháp hợp lệ của chứng từ mà khách hàng cung cấp.

2.1.3.3 Phòng ngân quỹ

Quỹ tiền mặt do bộ phận ngân quỹ (hay phòng ngân quỹ) thực hiện và bảo quản trong kho, két tuyệt đối an toàn. Tại bộ phận ngân quỹ bố trí thủ quỹ và các nhân viên kiểm ngân, thủ quỹ chịu trách nhiệm về số tài sản trong kho, két. Đầu ngày, cuối ngày quỹ chính thực hiện việc giao (nhận) tiền mặt cho các giao dịch viên phù hợp với hạn mức quỹ mà các Giao dịch viên được nắm giữ. Như vậy, khi có nghiệp vụ tiền mặt phát sinh, quỹ không phải trực tiếp thu – chi tiền mặt cho khách hàng (trừ các giao dịch vượt hạn mức giao dịch của các giao dịch viên).

2.1.3.4 Phòng kinh doanh

- Tổ chức xây dựng và thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch do Giám đốc giao.
- Tổ chức huy động vốn ngắn hạn, trung và dài hạn từ mọi nguồn vốn trong nước của các tổ chức kinh tế và cộng đồng dân cư.
- Thực hiện chính sách và chủ trương của ngân hàng SeaBank về tiền tệ, tín dụng, ngân hàng...
- Đánh giá tình hình thị trường và địa bàn định kỳ.
- Chịu trách nhiệm trực tiếp đối với việc thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng tín dụng do mình phụ trách.
- Hỗ trợ phòng giao dịch Minh Khai, phòng giao dịch Hồng Bàng thực hiện chỉ tiêu bán hàng.
- Thu thập, tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin về các ý kiến đóng góp,

khieu nại, thắc mắc của khách hàng.

- Tham mưu cho Ban lãnh đạo Chi nhánh giao, điều phối chỉ tiêu bán hàng cho phòng giao dịch Minh Khai, phòng giao dịch Hồng Bàng.

2.1.3.5 Phòng hành chính

- Phòng hành chính là bộ phận tham mưu cho Ban Giám đốc trong công tác đào tạo tập huấn cho cán bộ, nhân viên, đề xuất các vấn đề liên quan đến công tác nhân sự, ngoài ra còn là bộ phận thực hiện các chế độ lao động tiền lương, thi đua khen thưởng và kỷ luật đơn vị.
- Thực hiện nhiệm vụ soạn thảo các văn bản về nội quy cơ quan, chế độ, thời gian làm việc, thực hiện các chế độ an toàn lao động, quyết định phân phối quỹ tiền lương, xác định chương trình nội dung thi đua nhằm nâng cao năng suất lao động.
- Thực hiện công tác mua sắm tài sản và công cụ phục vụ hoạt động kinh doanh, quản lý tài sản, đảm bảo trang thiết bị dụng cụ làm việc chăm lo đời sống cho cán bộ nhân viên.

2.1.3.6 Phòng giao dịch Minh Khai, phòng giao dịch Hồng Bàng.

Phòng giao dịch như một ngân hàng thu nhỏ, thực hiện các nghiệp vụ Ngân hàng.

2.2 HUY ĐỘNG NGUỒN VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG SEABANK – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG.

2.2.1 Quy mô nguồn vốn tiền gửi SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng

Quy mô nguồn 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 nguồn vốn tiền gửi càng lớn, càng thể hiện ngân hàng có uy tín cao và hoạt động hiệu quả, 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 nhân rộng trong nền kinh tế và dân cư, trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng và tổ chức tín dụng khác.

BẢNG 1: QUY MÔ NGUỒN VỐN TIỀN GỬI TỪ TỔ CHỨC KINH TẾ VÀ DÂN CƯ TẠI SEABANK - CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG NĂM 2015 – 2017*

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015	2016	2017	So sánh 2016/2015		So sánh 2017/2016	
				Mức tăng trưởng	Tốc độ tăng trưởng	Mức tăng trưởng	Tốc độ tăng trưởng
Tiền gửi của tổ chức kinh tế và cá nhân	193.443	248.047	400.253	54.604	28,23%	152.206	61,36%

Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và 2017* của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (* Số dự toán).

Dựa vào bảng 2.1 ta thấy quy mô nguồn vốn tiền gửi của SeaBank tăng dần qua các năm với tốc độ tăng trưởng cao.

Năm 2016, tiền gửi huy động từ tổ chức kinh tế và cá nhân tại ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đạt 248.047 triệu đồng, tăng 28,23% so với năm 2015, tương đương 54.604 triệu đồng.

Có được mức tăng trưởng vượt bậc như vậy là nhờ SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đã nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, không ngừng cải tiến sản phẩm, nghiên cứu đưa ra những sản phẩm huy động phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng khách hàng.

Đối với khách hàng cá nhân, các khách hàng gửi tiết kiệm tại chi nhánh có thể sử dụng dịch vụ thấu chi trên sổ tiết kiệm của mình thông qua sử dụng sản phẩm “Thấu chi tài khoản cá nhân – SeAFast” như một tiện ích gia tăng.

Ngoài ra còn các chương trình khuyến mại như: “Lời cảm ơn đầu năm”; “Bảo an mỗi ngày, nhận ngay quà tặng”; “Lãi suất bậc thang” ... SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đã nhiều lần tăng lãi suất huy động vốn nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng đồng thời tạo nguồn vốn dồi dào phục vụ cho hoạt động tín dụng không ngừng gia tăng trên toàn hệ thống. Với các quà tặng hấp dẫn như: mũ bảo hiểm Protec (kèm khóa chống mất mũ), áo mưa, ô cá nhân,

móc đeo chìa khóa... cùng lãi suất tiết kiệm ưu đãi, các chương trình huy động vốn đã được sự hưởng ứng nhiệt tình của các khách hàng. Đóng góp vào sự thành công chung trong hoạt động huy động vốn của chi nhánh là sự ra đời, phát triển của phòng giao dịch Hồng Bàng.

Đặc biệt, năm 2016 là năm có nhiều thuận lợi cho công tác huy động vốn của SeaBank nói chung, SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng nói riêng với quyết định dỡ bỏ trần lãi suất tiền gửi của pháp nhân tại tổ chức tín dụng do Ngân hàng nhà nước ban hành.

Năm 2017, tiền gửi của tổ chức kinh tế và cá nhân dự toán đạt 400.253 triệu đồng, tăng 61,36% (tương đương 152.206 triệu đồng) so với năm 2016.

Năm 2017 là năm có nhiều biến động về lãi suất, tỷ giá ngoại tệ và vàng đã ảnh hưởng đến tình hình huy động vốn của ngân hàng. Đầu năm 2017, chi nhánh đẩy mạnh huy động khiến lãi suất huy động, đặc biệt là lãi suất huy động trung, dài hạn tăng nhanh, trung bình 0,1 - 0,5% so với cuối năm 2016. Nhờ đó, nguồn vốn huy động từ tổ chức kinh tế và cá nhân tăng trưởng cao.

Nhìn chung qua các năm, SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng với những nỗ lực không ngừng trong công tác huy động vốn, đã gia tăng quy mô huy động vốn tiền gửi từ tổ chức kinh tế và cá nhân với tốc độ tăng trưởng cao, từ mức 193.443 triệu đồng (năm 2015) lên mức 400.253 triệu đồng (năm 2017). Thành công trong công tác huy động vốn nói riêng cùng với rất nhiều những thành công khác đã thể hiện sức mạnh và khẳng định uy tín của SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng, bởi sự gia tăng nguồn vốn tiền gửi thể hiện sự gia tăng lòng tin và sự quan tâm của các tổ chức kinh tế và dân cư đối với chi nhánh.

2.2.2 Cơ cấu tiền gửi của SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng

Nguồn vốn tiền gửi được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau. Nếu phân loại theo loại tiền tệ thì có tiền gửi VND và tiền gửi vàng, ngoại tệ quy đổi VND. Nếu phân loại theo kỳ hạn, nguồn vốn tiền gửi có thể phân loại thành tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn. Nếu phân loại theo đối tượng khách hàng thì có tiền gửi của cá nhân, tiền gửi của TCKT – TCXH.

2.2.2.1 Cơ cấu tiền gửi theo loại tiền tại SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng năm 2015 – 2017*

BẢNG 2 : CƠ CẤU TIỀN GỬI THEO LOẠI TIỀN TẠI SEABANK – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG NĂM 2015 – 2017*

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015		2016		2017	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
VND	190.672	98,5%	209.018	84,27%	300.587	75,09%
Ngoại tệ, vàng quy đổi ra VND	2.771	1,43%	39.029	15,73%	99.666	24,91%
Tổng	193.443	100%	248.047	100%	400.253	100%

Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và năm 2017* của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (*Số dự toán).

Xét về cơ cấu huy động theo loại tiền:

Năm 2015, vốn huy động VND của ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đạt 190.672 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 98,5% trên tổng nguồn vốn huy động; vốn huy động ngoại tệ, vàng quy đổi VND đạt 2.771 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 1,43% trên tổng nguồn vốn huy động.

Năm 2016, vốn huy động VND đạt 209.018 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 84,27% trên tổng nguồn vốn huy động; vốn huy động ngoại tệ, vàng quy đổi VND đạt 39.029 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 15,73% trên tổng nguồn vốn huy động.

Năm 2017, vốn huy động VND dự toán đạt 300.587 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 75,09% trên tổng nguồn vốn huy động; vốn huy động ngoại tệ, vàng quy đổi VND dự toán đạt 99.666 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 24,91% trên tổng nguồn vốn huy động.

Tiền gửi VND đóng vai trò chủ chốt trong tổng nguồn vốn huy động và tăng dần qua các năm. Bởi đồng Việt Nam luôn là đồng tiền giao dịch chính trong nước và lãi suất tiền gửi VND luôn cao hơn rất nhiều so với lãi suất USD, vàng và các loại ngoại tệ khác.

Đặc biệt, năm 2015, ngân hàng nhà nước quy định trần lãi suất tiền gửi USD là 0% để tránh tình trạng đôla hóa, làm cho người dân, doanh nghiệp

không có xu hướng nắm giữ USD mà có xu hướng bán ra. Ngân hàng SeaBank áp dụng mức lãi suất này đối với tiền gửi USD, do đó luôn thu hút chủ yếu khách hàng gửi tiền VND. Đồng thời Chi nhánh Hồng Bàng đã có những chính sách huy động VND rất hiệu quả, nhiều dịch vụ đa dạng, thu hút sự quan tâm và tạo niềm tin cho khách hàng đến giao dịch và gửi tiền.

Mặt khác, nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ cũng rất quan trọng, Chi nhánh luôn quan tâm và có những biện pháp thực tế để tăng nguồn huy động này điều chỉnh khung lãi suất hợp lý, hoàn thiện và nâng cao các dịch vụ thu hút ngoại tệ. Nên tiền gửi ngoại tệ, vàng cũng tăng dần qua các năm. Tuy nhiên, tỉ trọng của ngoại tệ huy động tại chi nhánh ở mức thấp, cho thấy quan hệ chưa thân thiết của chi nhánh đối với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, doanh nghiệp nước ngoài. Do vậy chi nhánh cần tạo mối quan hệ với nhiều doanh nghiệp cũng như tạo ra các sản phẩm hấp dẫn để thu hút sự chú ý của các doanh nghiệp này.

2.2.2.2 Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn tại SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng năm 2015 – 2017*

**BẢNG 3: CƠ CẤU TIỀN GỬI THEO KỲ HẠN TẠI SEABANK –
CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG NĂM 2015 – 2017***

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015		2016		2017		Chênh lệch 2016/2015	Chênh lệch 2017/2016
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Số tiền
Tổng vốn tiền gửi	193.443	100%	248.047	100%	400.253	100%	54.604	152.206
Vốn KKH	2.757	1,43%	6.202	2,5%	13.489	3,37%	3.445	7.287
Vốn Có KH	190.686	98,57%	241.845	97,5%	386.764	96,63%	51.159	144.919
Có KH<12 tháng	102.690	53,85%	153.890	62,63%	245.230	63,4%	51.200	91.340
Có KH>12 tháng	87.996	46,15%	87.955	36,37%	141.534	36,6%	-41	53.579

Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và năm 2017* của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (*Số dự toán) .

Dựa vào bảng 3 thấy trong giai đoạn 2015 - 2017, nguồn vốn có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn nguồn vốn huy động không kỳ hạn của chi nhánh. Nguồn vốn có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng trên 96% tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh, tuy nhiên giảm tỷ trọng qua các năm 2015 - 2017. Ngược lại với nguồn vốn có kỳ hạn của chi nhánh, tỷ trọng của nguồn vốn không kỳ hạn lại tăng. Tỷ trọng nguồn vốn huy động không kỳ hạn trong tổng nguồn vốn lần lượt qua các năm như sau: Năm 2015 là 1,43%, năm 2016 là 2,5%, năm 2017 là 3,37%. Với tỉ trọng nguồn vốn có kỳ hạn luôn trên 96% chứng tỏ trong giai đoạn 2015 - 2017 chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng, khả năng huy động vốn không kỳ hạn của chi nhánh chưa hiệu quả, dịch vụ thanh toán còn yếu. Mặt khác, tỉ trọng của nguồn vốn có kỳ hạn cao, giúp chi nhánh xác định một cách tương đối tổng nguồn vốn huy động trong từng thời kỳ nhất định, đồng thời có thể đảm bảo khả năng thanh toán vì đây là nguồn vốn ổn định. Tuy nhiên nguồn vốn này có chi phí khá cao góp phần làm tăng chi phí huy động của ngân hàng. Vì vậy chi nhánh cũng đã quan tâm tới việc huy động vốn không kỳ hạn, tuy không ổn định nhưng có chi phí huy động thấp.

Nguồn vốn huy động không kỳ hạn của chi nhánh chiếm tỷ trọng ít so với nguồn vốn huy động có kỳ hạn. Đây là nguồn vốn hình thành chủ yếu từ nhu cầu gửi tiền vào ngân hàng của các TCKT và dân cư để đáp ứng nhu cầu thanh toán của họ, mà đối tượng có nhu cầu này nhiều nhất là các doanh nghiệp, còn dân cư thì chủ yếu thanh toán tiền mặt tại chợ truyền thống và các cửa hàng.

Tuy nhiên tại Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng, đối tượng có nhu cầu thanh toán qua thẻ hầu hết là dân cư. Điều đó cho thấy tâm lí dùng thẻ thanh toán ở một số bộ phận dân cư đã thay đổi. Mặt khác, ta thấy được chính sách thu hút dùng thẻ thanh toán đối với doanh nghiệp còn yếu kém trong khi lượng tiền các doanh nghiệp dùng tiền để thanh toán qua thẻ là rất cao. Do vậy Chi nhánh cần tiếp tục phát huy huy động không kỳ hạn đối với dân cư và điều chỉnh lại chính sách thu hút nguồn vốn này đối với doanh nghiệp.

Xét nguồn vốn có kỳ hạn trong giai đoạn 2015-2017 thấy nguồn vốn có kỳ hạn dưới 12 tháng luôn chiếm ưu thế hơn so với nguồn vốn có kỳ hạn trên 12 tháng. Chứng tỏ khách hàng rất yêu thích các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn ngắn vì họ không đoán biết được sự biến động lãi suất và để chủ động hơn trong việc sử dụng tiền gửi của mình vào các mục đích khác. Nhìn vào bảng trên, vốn có kỳ hạn dưới 12 tháng năm 2016 tăng cao cả về số lượng và tỉ trọng so với năm 2015

(tăng 51.200 triệu đồng so với năm 2015) là do năm 2015 lãi suất huy động tăng cao với kì hạn từ 1 tháng trở lên. Tuy nhiên nguồn vốn có kì hạn dưới 12 tháng chiếm tỉ trọng lớn hơn sẽ không đảm bảo cho các khoản tín dụng và đầu tư trung dài hạn của chi nhánh. Vì vậy chi nhánh cần phải đưa ra các chiến lược cân đối giữa hai loại tiền gửi này.

2.2.2.3 Nguồn vốn huy động tiền gửi theo đối tượng tại ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng 2015 - 2017*

Bảng 4: NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG TIỀN GỬI THEO ĐỐI TƯỢNG TẠI NGÂN HÀNG SEABANK – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG 2015 - 2017*

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015		2016		2017		Chênh lệch 2016/2015	Chênh lệch 2017/2016
	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Số tiền
Tiền gửi của dân cư	137.151	70,9%	200.587	80,87%	356.489	89,07%	63.436	155.902
Tiền gửi của tổ chức kinh tế	56.292	29,1%	47.460	19,13%	43.764	10,93%	-8.832	-3.696
Tổng	193.443	100%	248.047	100%	400.253	100%	54.604	152.206

Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và năm 2017* của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (*Số dự toán).

Nguồn vốn huy động từ dân cư bao gồm tiền gửi tiết kiệm và phát hành giấy tờ có giá. Trong đó, chủ yếu là tiền gửi tiết kiệm của dân cư. Nguồn vốn huy động này là công cụ huy động vốn truyền thống của ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng, chiếm tỷ trọng lớn và khá ổn định trong tổng nguồn vốn.

Năm 2015, nguồn vốn huy động từ dân cư đạt 137.151 triệu đồng, chiếm 70,9% tổng nguồn vốn tiền gửi .

Năm 2016, nguồn vốn huy động từ dân cư đạt 200.587 triệu đồng, chiếm 80,87% tổng nguồn vốn tiền gửi, tăng 63.436 triệu đồng so với năm 2015.

Năm 2017, nguồn vốn huy động từ dân cư dự toán đạt 356.489 triệu đồng, chiếm 89,07% tổng nguồn vốn tiền gửi, tăng 155.902 triệu đồng so với năm 2016.

Trong 3 năm 2015, 2016, 2017 nguồn vốn huy động tiền gửi từ dân cư tại ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng tăng về cả giá trị và tỷ trọng. Điều này được lý giải là do lãi suất huy động các năm đều tăng cao, đặc biệt là năm 2017. Vì vậy chi nhánh rất thuận lợi trong việc thu hút tiền gửi từ dân cư.

Mặt khác, các doanh nghiệp trên địa bàn hoạt động sản xuất có hiệu quả giảm sút, chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng lại chưa có quan hệ tốt với những doanh nghiệp lớn này (do số điểm chi nhánh ít) nên nguồn vốn huy động từ các TCKT, chủ yếu là tiền gửi thanh toán của chi nhánh tăng trưởng không tốt.

Hướng phát triển hiện nay của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đó là nên chú trọng nâng cao các loại tiền gửi từ các TCKT, vì các tổ chức kinh tế chủ yếu gửi các khoản tiền vào ngân hàng để hưởng các dịch vụ thanh toán, chuyển khoản, thu và chi khi mua bán hàng hóa, dịch vụ với các TCKT khác. Khoản tiền này bao gồm cả tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn. Tuy nhiên, tiền gửi không kỳ hạn vẫn chiếm ưu thế. Đây là loại tiền gửi có chi phí đầu vào tương đối rẻ và ổn định vì các doanh nghiệp gửi tiền vào ngân hàng với mục đích để thuận tiện hơn trong giao dịch chứ không phải với mục đích hưởng lãi như dân cư.

Năm 2015, nguồn vốn huy động từ các TCKT là 56.292 triệu đồng chiếm tỷ trọng 29,1% tổng nguồn vốn huy động tiền gửi.

Năm 2016, nguồn vốn huy động từ các TCKT là 47.460 triệu đồng chiếm tỷ trọng 19,13% tổng nguồn vốn huy động tiền gửi.

Năm 2017, nguồn vốn huy động từ các TCKT dự toán là 43.764 triệu đồng chiếm tỷ trọng 10,93% tổng nguồn vốn huy động tiền gửi

Điều này là do đối với Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng chưa tiếp cận được nguồn vốn từ TCKT đến chủ yếu từ các doanh nghiệp trên địa bàn. Bên cạnh đó tình hình kinh doanh của các TCKT trên địa bàn hầu hết là giảm sút, một số bị phá sản, các doanh nghiệp phải thanh toán công nợ và trả nợ vay nên làm giảm nguồn vốn huy động từ TCKT của Chi nhánh

Đây là khó khăn của công tác huy động vốn từ các TCKT của Chi nhánh. Qua phân tích ta có thể thấy cơ cấu nguồn vốn tiền gửi phân theo đối tượng của chi nhánh ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng còn nhiều hạn chế, nguồn vốn còn bị tác động bởi các yếu tố vĩ mô cũng như vi mô, đối thủ cạnh tranh. Vì vậy ngân hàng cần chú trọng tới việc đa dạng hóa các hình thức huy động vốn để thu hút các đối tượng khách hàng khi mà ngày nay có rất nhiều các kênh thu hút đầu tư như chứng khoán, vàng, bất động sản... khiến việc huy động vốn của ngân hàng gặp nhiều khó khăn.

2.2.3 Chi phí huy động nguồn vốn tiền gửi

2.2.3.1 Yếu tố tác động

Trong nền kinh tế mang tính cạnh tranh gay gắt như hiện nay, huy động vốn đang là vấn đề sống còn của các ngân hàng thương mại để duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế, đem lại lợi nhuận cao cho ngân hàng. Để mở rộng thị phần và huy động ngày càng nhiều nguồn vốn tiền gửi từ tổ chức kinh tế và dân cư, các ngân hàng cạnh tranh nhau về mọi mặt: công nghệ, chất lượng sản phẩm dịch vụ, cơ sở vật chất hạ tầng...

Trong đó, yếu tố quan trọng cần phải kể đến chính là lãi suất huy động. Lãi suất huy động chính là công cụ quan trọng được các ngân hàng sử dụng nhằm thu hút khách hàng, gia tăng thị phần vốn trong nền kinh tế.

Lãi suất huy động vốn được áp dụng thống nhất trên toàn hệ thống do SeaBank công bố trong từng thời kỳ và tuân thủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về việc áp dụng lãi suất.

BẢNG 5: LÃI SUẤT TIẾT KIỆM DÀNH CHO CÁ NHÂN TRẢ LÃI HÀNG THÁNG ÁP DỤNG TỪ NGÀY 11/9/2017

Kỳ hạn	VND		USD		EUR	
	%/tháng	%/năm	%/tháng	%/năm	%/tháng	%/năm
03 tháng		5,25		0		0.69
06 tháng		5,8		0		0.79
09 tháng		6,2		0		0.79
12 tháng		6,8		0		0.89
15 tháng		6,8		0		
18 tháng		6,85		0		
24 tháng		6,9		0		
36 tháng		6,95		0		

Nguồn: Biểu lãi suất công bố của ngân hàng SeaBank ngày 11/09/2017. [4]

So sánh lãi suất huy động của SeaBank so với các ngân hàng khác thông qua các bảng lãi suất sau:

BẢNG 6 : : LÃI SUẤT TIẾT KIỆM DÀNH CHO CÁ NHÂN TRẢ LÃI HÀNG THÁNG BẰNG VND CỦA MỘT SỐ NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG CẬP NHẬT NGÀY 11/9/2017

Đơn vị tính: %/năm

Kỳ hạn	VietinBank	MBBank	BIDV	SeaBank
3 tháng	4,8	5,3	4,8	5,25
6 tháng	5,5	5,9	5,3	5,8
9 tháng	5,3	5,6	5,5	6,2
12 tháng	6,8	7,2	6,9	6,8
15 tháng	6,8	7,2	6,9	6,8
18 tháng	6,8	-	6,8	6,85
24 tháng	6,8	7,5	6,9	6,9
36 tháng	6,8	7	6,9	6,95

Nguồn: Biểu lãi suất công bố của các ngân hàng thương mại. [5]

So sánh lãi suất huy động VND của SeaBank so với một số các ngân hàng khác, sự khác biệt là không đáng kể. Lãi suất hàng tháng công bố của hình thức tiết kiệm thông thường của SeaBank có cao hơn các ngân hàng khác nhưng hơn không nhiều.

SeaBank cũng đã áp dụng bổ sung thêm hình thức tiết kiệm chọn kỳ lãnh lãi tuần và tiết kiệm chọn kỳ lãnh lãi tháng. Khách hàng gửi hình thức này, bên cạnh được lợi về mặt lãi suất, còn được hưởng thêm tiện ích khác như: rút gốc linh hoạt... Do đó, với hình thức tiền gửi tiết kiệm này, SeaBank thu hút rất nhiều khách hàng tham gia.

Việc quy định lãi suất trần huy động đối với các ngân hàng thương mại của Ngân hàng nhà nước đã giúp cho tình hình lãi suất khá ổn định và lãi suất tạm thời chưa phải là công cụ cạnh tranh của các ngân hàng.

Đối với tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, SeaBank áp dụng khung lãi suất bậc thang đối với từng mức tiền gửi đối với tiền gửi VND, khuyến khích mức lãi suất cao hơn cho các mức tiền gửi lớn hơn. Đồng thời, mức lãi suất không kỳ hạn đối với VND của SeaBank cũng cao hơn hoặc bằng so với các ngân hàng khác. Có lẽ, SeaBank đã thấy được phần nào vai trò của nguồn vốn tiền gửi không kỳ hạn đối với công tác huy động vốn của ngân hàng.

SeaBank áp dụng các mức lãi suất khác nhau đối với từng loại hình tiền gửi như: tiền gửi không kỳ hạn, tiền có kỳ hạn, tiết kiệm gửi góp, tiết kiệm thông minh. Đồng thời, đối với tiền gửi có kỳ hạn, SeaBank cũng áp dụng các mức lãi suất khác nhau tùy theo kỳ hạn và cách thức trả lãi. Việc áp dụng các mức lãi suất đa dạng và linh hoạt như vậy là rất hợp lý, tùy thuộc vào tính chất của từng loại hình tiền gửi cũng như nhu cầu vốn tiền gửi của SeaBank trong từng thời kỳ, đồng thời giúp khách hàng có nhiều sự lựa chọn khi quyết định gửi tiền. Đó cũng là một trong những nhân tố góp phần thu hút khách hàng và gia tăng nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng SeaBank nói chung, ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng nói riêng.

2.2.3.2 Chi phí huy động vốn tiền gửi.

**BẢNG 7: CHI PHÍ TRẢ LÃI TIỀN GỬI CỦA NGÂN HÀNG SEABANK
– CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG 2015-2017***

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015	2016	2017	So sánh 2016/2015		So sánh 2017/2016	
				Mức tăng trưởng	Tốc độ tăng trưởng	Mức độ tăng trưởng	Tốc độ tăng trưởng
Tiền gửi của tổ chức kinh tế và cá nhân	193.443	248.047	400.253	54.604	28,23%	152.206	61.36%
Chi phí trả lãi tiền gửi	22.439	20.569	48.030	-1.870	-8,33%	24.461	133,51%
Tỉ lệ giữa chi phí trả lãi tiền gửi/ VHD tiền gửi	11,6%	8,29%	12%				

Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và năm 2017* của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (*Số dự toán).

Năm 2015, chi lãi tiền gửi là 22.439 triệu đồng, đến năm 2016 con số này giảm xuống đạt 20.569 triệu đồng (giảm 1.870 triệu đồng so với năm 2015). Nhưng con số này đã tăng lên trong năm 2017 ở mức dự toán là 48.030 triệu đồng (tăng 24.461 triệu đồng so với năm 2016).

Việc giảm trong chi phí huy động tiền gửi từ năm 2015 đến năm 2016 là do huy động trung và dài hạn giảm, huy động ngắn hạn tăng cao. Do xu hướng tăng lãi suất tiền gửi của các NHTM khiến cho SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng, bên cạnh đó tình hình kinh tế lãi suất biến động nên khách hàng muốn chọn kì hạn ngắn để có thể rút tiền ngay khi muốn khiến Chi nhánh cũng phải chịu chung xu hướng này. Điều này khiến cho chi phí huy động tăng lên gây áp lực cho ngân hàng (chi phí cho huy động trung và dài hạn tốn kém hơn huy động ngắn hạn).

Năm 2017, chi phí trả lãi tiền gửi tăng với tốc độ tăng 133,51% so với năm 2016, tương đương 24.461 triệu đồng. Có thể lý giải kết quả trên dựa vào sự biến động lãi suất năm 2017, là năm lãi suất có nhiều biến động, lãi suất tăng cao

cùng với sự gia tăng nguồn vốn tiền gửi huy động đã làm đội chi phí lãi của ngân hàng lên.

Việc gia tăng chi phí lãi trong điều kiện nguồn vốn huy động cũng gia tăng tương ứng, nhất là khi thị trường có nhiều biến động, các ngân hàng cạnh tranh nhau về lãi suất huy động là điều có thể chấp nhận được. Bởi lãi suất huy động về phía ngân hàng là chi phí, nhưng về phía khách hàng chính là lợi ích kinh tế trực tiếp, là một trong các yếu tố quan trọng tác động đến quyết định và hành vi gửi tiền của khách hàng. Vấn đề đặt ra đối với SeaBank – chi là bên cạnh việc cần phải xây dựng và điều chỉnh lãi suất huy động sao cho hợp lý, vừa mang tính cạnh tranh nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ đúng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về công tác huy động vốn và lãi suất huy động, SeaBank cũng cần kết hợp sử dụng các biện pháp khác mang tính hiệu quả như không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động, đa dạng hóa và tối ưu hóa các sản phẩm tiền gửi nhằm nâng cao mức độ thỏa mãn của khách hàng, phát triển thương hiệu vững mạnh nhằm gia tăng niềm tin đối với khách hàng... Tất cả những yếu tố đó cùng với việc đưa ra mức lãi suất linh hoạt sẽ giúp SeaBank nâng cao chất lượng công tác huy động vốn, gia tăng khách hàng gửi tiền, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.2.4 SỰ PHÙ HỢP GIỮA HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI VÀ SỬ DỤNG VỐN.

2.2.4.1 Mỗi quan hệ giữa tổng vốn huy động tiền gửi và doanh số cho vay

BẢNG 8: QUAN HỆ GIỮA TỔNG VỐN HUY ĐỘNG TIỀN GỬI VÀ DOANH SỐ CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG NGÂN HÀNG SEABANK – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG NĂM 2015 – 2017*

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
Doanh số cho vay	245.454	345.469	499.068
Vốn huy động tiền gửi	193.443	248.047	400.253
Vốn huy động tiền gửi/doanh số cho vay	78.81%	71.80%	80.20%

Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và năm 2017* của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (*Số dự toán).

Qua bảng 8 ta thấy, nhìn chung nguồn vốn huy động tiền gửi tại Chi nhánh đã đáp ứng được một phần so với nhu cầu kinh doanh của Chi nhánh, tỷ lệ trung bình này trong 3 năm là 79.94% đây là một tỷ lệ tương đối thấp, vì vậy chi

nhánh cũng cần có các biện pháp cụ thể nhằm đa dạng hóa các hình thức huy động để ngày càng nâng cao nguồn vốn huy động tiền gửi nhằm đáp ứng nhu cầu cho vay của nền kinh tế, hạn chế các rủi ro do thiếu hụt vốn giúp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh, đồng thời ngày một nâng cao vị thế của ngân hàng trên địa bàn thành phố

2.2.4.2 Môi quan hệ giữa dư nợ tín dụng và huy động tiền gửi.

**BẢNG 9: TỶ LỆ DƯ NỢ/ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG
NGÂN HÀNG SEABANK – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG
NĂM 2015 – 2017***

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
Dư nợ	264.030	387.052	637.242
Vốn huy động tiền gửi	193.443	248.047	400.253
Dư nợ/Vốn huy động	136.49%	156.04%	159.21%

Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và năm 2017* của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (*Số dự toán).

Dư nợ tín dụng/Vốn huy động của chi nhánh năm 2015 là 136.49%, năm 2016 tăng lên 156.04% (tăng 19.55%), sang năm 2017 tăng lên 159.21%. Dư nợ năm 2016, 2017 tương đối cao do những khó khăn của thị trường bất động sản và ngành công nghiệp tàu thủy, tuy nhiên năm 2017 tỷ lệ này đã tăng chậm trở lại. Dư nợ/Vốn huy động >1 chứng tỏ ngân hàng đã sử dụng tốt nguồn vốn huy động, không để vốn ứ đọng, tạo lợi nhuận cho ngân hàng, tuy nhiên tính thanh khoản chưa thật tốt.

2.2.4.3 Môi quan hệ giữa huy động tiền gửi và sử dụng vốn tại ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng

BẢNG 10: QUAN HỆ GIỮA HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI NGẮN HẠN VÀ SỬ DỤNG VỐN NGẮN HẠN TẠI NGÂN HÀNG SEABANK – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG NĂM 2015 – 2017*

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015	2016	2017
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Vốn huy động ngắn hạn	102.690	153.890	245.230
Cho vay ngắn hạn	92.906	124.910	196.940
Tỷ lệ VHD tiền gửi NH/ Cho vay NH	110.53%	123.20%	124.52%

Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và năm 2017* của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (*Số dự toán).

BẢNG 11: QUAN HỆ GIỮA HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TRUNG, DÀI HẠN VÀ SỬ DỤNG VỐN TRUNG, DÀI HẠN TẠI NGÂN HÀNG SEABANK – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG NĂM 2015 – 2017*

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015	2016	2017
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Vốn huy động trung và dài hạn	87.996	87.955	141.534
Cho vay trung và dài hạn	153.036	242.835	250.502
Tỷ lệ VHD tiền gửi trung và DH/ Cho vay trung và DH	57.50%	36.22%	56.50%

Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và năm 2017* của ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng (*Số dự toán).

Từ bảng số liệu 10 và 11 nhận thấy cơ cấu nguồn vốn huy động tiền gửi ngắn hạn và cho vay ngắn hạn là phù hợp, đảm bảo tính thanh khoản, không những đã đáp ứng được một phần nhu cầu sử dụng vốn ngắn hạn mà còn dư thừa để bổ sung cho ngân hàng sử dụng cho các khoản tín dụng trung, dài hạn.

Tuy nhiên, phần vốn huy động tiền gửi trung và dài hạn không đáp ứng được nhu cầu của cho vay trung và dài hạn và có xu hướng tăng qua 3 năm. Mặc dù nguồn vốn tài trợ cho vay trung và dài hạn không chỉ có vốn huy động tiền gửi, mà còn một phần vốn từ huy động tiền gửi ngắn hạn, vốn huy động khác, vốn vay...

Đây là một bài toán khó khi mà ngân hàng phải sử dụng vốn huy động ngắn hạn để cho vay dài hạn, đặc biệt năm 2016, 2017 nhu cầu tín dụng trung và dài hạn tăng cao so với nguồn vốn trung và dài hạn huy động từ tiền gửi. Vì thế ngoài phần nguồn vốn ngắn hạn tài trợ, Chi nhánh còn phải sử dụng cả nguồn vốn vay, vốn khác... Điều này vừa giảm tính thanh khoản, ẩn chứa nhiều rủi ro và đồng thời cũng làm giảm lợi nhuận của ngân hàng. Chứng tỏ cơ cấu giữa huy động vốn và sử dụng vốn trung, dài hạn của ngân hàng còn nhiều điểm hạn chế cần khắc phục kịp thời.

2.2.5 Đánh giá về công tác huy động và quản trị nguồn vốn tiền gửi tại SeaBank – chi nhánh Hồng Bàng , Hải Phòng

2.2.5.1 Điểm mạnh (Strength)

- Hải Phòng là một thành phố lớn, có vị trí địa lý thuận lợi: Hệ thống cảng biển lớn nhất miền Bắc, sân bay Quốc tế Cát Bi... có vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế, văn hóa của cả nước.
- SeaBank chi nhánh Hải Phòng có lợi thế về địa bàn hoạt động, nằm trên đường Minh Khai, Hồng Bàng – là trục đường lớn nối liền các tuyến của trung tâm thành phố.
- Khách hàng của chi nhánh bao gồm đủ các thành phần kinh tế: cá nhân, doanh nghiệp, hộ kinh doanh, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài.... Vì vậy, chi nhánh có điều kiện thuận lợi trong việc huy động vốn và mở rộng các hình thức dịch vụ phụ trợ cho những dịch vụ chính để phục vụ đông đảo khách hàng.
- Đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp, năng động, nhiệt tình. Cán bộ công nhân viên SeaBank là những người trẻ năng động, sẵn sàng đảm nhận mọi việc, có tinh thần trách nhiệm cao để hoàn thành tốt công việc, tiếp thu kiến thức mới.
- SeaBank đang sử dụng phần mềm hiện đại và cung cấp nhiều sản phẩm đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

2.2.5.2 Điểm yếu (Weaknesses)

- Chi nhánh ngân hàng TMCP Đông Nam Á nằm trên địa bàn tập trung nhiều ngân hàng thương mại: MBBank, VRB,... cạnh tranh gay gắt và quyết liệt, lãi suất huy động của các tổ chức tín dụng biến động tăng giảm liên tục, nguồn vốn huy động không ổn định.
- Thị trường trong nước và quốc tế có nhiều biến động, tình hình kinh tế - xã hội đang và sẽ có nhiều khó khăn, nguy cơ phát sinh nợ quá hạn tăng cao.
- Cơ sở vật chất của Chi nhánh và các Phòng giao dịch tuy đã được đầu tư song vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi ngày càng cao trong kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ Ngân hàng.
- Phòng giao dịch Hồng Bàng mới đưa vào sử dụng, việc tiếp cận với khách hàng rất khó khăn trong giai đoạn hiện tại.
- Trình độ nghiệp vụ, kiến thức tổng hợp của đội ngũ nhân viên tín dụng chưa đồng đều, nên việc đào tạo nâng cao trình độ chất lượng nhân sự là một việc làm cần thiết tại mọi thời điểm của Ngân hàng.
- Qua tình hình huy động vốn trong 3 năm gần đây của Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng, những thành quả đạt được rất tốt nhưng cũng còn những mặt hạn chế cần khắc phục. Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng chưa có chiến lược khách hàng rõ ràng, cũng như vạch ra biện pháp tăng cường huy động vốn tiền gửi cụ thể trong tình hình cạnh tranh huy động ngày càng gay gắt.

Hoạt động tiếp thị sản phẩm huy động vốn tiền gửi của chi nhánh mới chỉ thu hút được lượng khách hàng cũ, truyền thống của Chi nhánh là chủ yếu. Những khách hàng mới và tiềm năng chưa có sự quan tâm đặc biệt. Nguồn vốn huy động của chi nhánh chủ yếu là nguồn vốn từ VND, trong khi đó nguồn vốn từ ngoại tệ tuy cũng có sự tăng trưởng nhưng vẫn chiếm tỷ trọng thấp trong tổng nguồn vốn. Việc huy động vốn của chi nhánh mới chủ yếu tập trung vào huy động vốn nhàn rỗi của dân cư. Còn việc huy động trong các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế còn ít. Cơ cấu huy động vốn trung, dài hạn và cho vay trung, dài hạn của chi nhánh còn chưa hợp lý, tiềm ẩn nhiều rủi ro thanh khoản và rủi ro thanh toán. Vì vậy, ngân hàng cần có chính sách cụ thể để đẩy mạnh công tác huy động loại vốn này của chi nhánh. Các hình thức huy động vốn của Chi nhánh còn chưa phong phú, mới chỉ tập trung ở một số hình thức như nhận tiền gửi, phát hành kỳ phiếu. Trong khi đó Chi nhánh tạo dựng một

phần nguồn vốn của mình bằng việc đi vay ngân hàng khác, vay các tổ chức tín dụng, nhằm tăng tổng nguồn vốn huy động, đảm bảo nhu cầu vay vốn của các cá nhân, các tổ chức kinh tế khác trong khi đây là nguồn vốn có chi phí sử dụng cao. Do vậy chi nhánh cần nâng cao khả năng huy động vốn tiền gửi để từ đó tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng đồng thời phát triển bền vững, độc lập.

2.2.5.3 Cơ hội (Opportunity)

Nền kinh tế Việt Nam nói chung và ngành ngân hàng nói riêng ngày càng hội nhập quốc tế, tiếp cận với các thị trường tài chính quốc tế đã phát triển ở mức cao hơn. Điều này sẽ mang lại những cơ hội lớn cho các ngân hàng trong nước nói chung và SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng nói riêng trong việc trao đổi, hợp tác quốc tế, giúp cho các tổ chức tín dụng tận dụng các thế mạnh về nguồn vốn, công nghệ, kinh nghiệm quản lý từ các quốc gia có trình độ phát triển cao.

Quá trình hội nhập quốc tế tạo ra động lực thúc đẩy quá trình đổi mới và cải cách hệ thống ngân hàng Việt Nam nhằm đáp ứng những đòi hỏi của quá trình hội nhập và thực hiện cam kết với các định chế tài chính, các tổ chức thương mại khu vực và quốc tế.

Hải Phòng vốn là vùng kinh tế trọng điểm, tập trung đông dân cư và các tổ chức kinh tế xã hội, kinh tế phát triển với tốc độ cao, dân cư và tổ chức có cơ hội tích lũy và phát sinh nhu cầu đầu tư tiền nhàn rỗi. Điều này sẽ tạo điều kiện cho SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng khai thác những tiềm năng và nguồn lực dồi dào tại các địa bàn, đẩy mạnh công tác huy động vốn, tín dụng và các dịch vụ ngân hàng khác, đem lại nguồn thu nhập chính cho cả hệ thống SeaBank.

2.2.5.4 Thách thức (Threat)

Nền kinh tế thế giới luôn biến động, bị ảnh hưởng tiêu cực từ các cuộc khủng hoảng và suy thoái kinh tế toàn cầu, thị trường tài chính tiền tệ quốc tế biến động bất thường tiềm ẩn nhiều rủi ro, tác động đến tỷ giá vàng và ngoại tệ cũng như tác động đến thị trường tài chính – tiền tệ trong nước, hay xu hướng tăng của giá cả tiêu dùng cùng với nguy cơ lạm phát, một mặt ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng khi gửi tiền và giao dịch với ngân hàng, một mặt tác động đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Kinh tế thế giới diễn biến bất lợi cũng ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp, do đó, gây bất lợi đối với hoạt động huy động vốn tiền gửi từ tổ chức kinh tế của ngân

hàng. Những thách thức đặt ra trong quá trình hội nhập nền kinh tế thế giới, sự cạnh tranh của ngành tài chính ngân hàng không chỉ trong phạm vi quốc gia mà còn mang tính quốc tế với sự tham gia thị trường và chiếm lĩnh thị phần trong nước của các ngân hàng nước ngoài, buộc SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng,

Hải Phòng phải không ngừng nâng cao năng lực tài chính và hoạt động, đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng quan hệ khách hàng.

Bên cạnh sự cạnh tranh của các ngân hàng nước ngoài thì áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng trong nước rất lớn. Trong tình hình khó khăn chung của nền kinh tế, các ngân hàng cạnh tranh khốc liệt trong cuộc chạy đua tìm kiếm khách hàng, thu hút vốn và chiếm lĩnh thị phần. Các ngân hàng hiện nay tương đồng với nhau về nhiều mặt như cơ sở hạ tầng, công nghệ, sản phẩm dịch vụ... do đó để tồn tại và đứng vững đòi hỏi SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng phải nỗ lực không ngừng.

Ngoài ra, sự cạnh tranh và sự hấp dẫn của các kênh đầu tư khác như đầu tư chứng khoán, thị trường bất động sản đối với nguồn tài chính của khách hàng cũng tác động làm giảm khả năng huy động vốn của các ngân hàng.

2.2.5.5 Những kết quả khả quan

Qua các năm, SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đều đạt và vượt mức các chỉ tiêu đề ra, đặc biệt là đối với hoạt động huy động vốn tiền gửi.

Nhiều chương trình khuyến mãi và dự thưởng hấp dẫn cùng với các chính sách linh hoạt đã góp phần giúp cho SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng được ngày càng nhiều khách hàng biết đến và tin tưởng. Quy mô nguồn vốn tiền gửi tăng dần qua các năm với tốc độ tăng trưởng cao.

Các mảng hoạt động dịch vụ, phát triển mạng lưới phát triển nền tảng khách hàng, phát triển hệ thống công nghệ thông tin, hoạt động quản lý rủi ro cũng như quan hệ với các đối tác chiến lược... đều có bước tiến mạnh, góp phần khẳng định vị thế và thương hiệu của SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.

CHƯƠNG III**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH HỒNG BÀNG,
HẢI PHÒNG****3.1 ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI
NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á- CHI NHÁNH HỒNG BÀNG,
HẢI PHÒNG.**

Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đông Nam Á- Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng trong thời gian tới được xác định căn cứ vào định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á, định hướng phát triển kinh tế của cả nước cũng như thành phố Hải Phòng và tình hình hoạt động thực tế tại chi nhánh. Sau đây là định hướng huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á- Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng:

Thực hiện những cải tiến trong hệ thống phân phối. Không ngừng củng cố, nâng cao hiệu quả của hệ thống chi nhánh, mạng lưới kinh doanh nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu thị trường.

Chi nhánh sẽ đa dạng hóa các hình thức huy động vốn tiền gửi, đặc biệt quan tâm đến hình thức huy động vốn có kỳ hạn trên 12 tháng, để nâng cao khả năng cạnh tranh và tạo được thương hiệu trên địa bàn.

Đồng thời, chi nhánh sẽ tìm kiếm những nguồn vốn huy động ổn định và có chi phí thấp. Chi nhánh sẽ tiếp tục đẩy mạnh hoạt động huy động vốn từ dân cư trên địa bàn thành phố để cân đối nguồn vốn huy động và đảm bảo duy trì nguồn vốn ổn định, từ đó nâng cao lợi nhuận kinh doanh của chi nhánh. Bên cạnh đó, chi nhánh sẽ có những chiến lược cụ thể để phát triển khách hàng cá nhân, một nhân tố quan trọng trong công tác huy động vốn.

Chi nhánh cần thực hiện tốt các nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ với đối tượng khách hàng chính là các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Chi nhánh cũng đẩy mạnh hoạt động cho vay đối với các thành phần kinh tế tư nhân có đủ điều kiện và hoạt động có hiệu quả. Từ đó, chi nhánh sẽ có thêm nguồn thu từ thu phí dịch vụ, để đảm bảo phục vụ tốt hơn các thành phần kinh tế khác trên địa bàn. Chi nhánh sẽ tiếp tục triển khai có hiệu quả các dịch vụ sản phẩm mới, quảng bá và phát triển thương hiệu của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á trên cơ sở nền tảng công nghệ hiện đại và tiện ích phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó chi nhánh tập trung phát triển các dịch vụ như dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế, tiếp

cần các dự án mới và phục vụ tốt các dự án hiện có, tiếp tục tăng số lượng phát hành thẻ.

Chi nhánh sẽ tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ, phát hiện ngăn chặn kịp thời những sai sót, đảm bảo cho hoạt động kinh doanh đúng chế độ, đúng luật và ổn định phát triển theo đúng quy định của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á và NHNN. Ngoài ra, chi nhánh Hải Phòng sẽ tập trung phát triển nguồn nhân lực, xây dựng chiến lược đào tạo và đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên.

Thường xuyên giáo dục tư tưởng và đạo đức nghề nghiệp cho từng cán bộ nhân viên trong toàn chi nhánh. Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng cần thực hiện tốt công tác thi đua khen thưởng, động viên kịp thời cán bộ nhân viên trong chi nhánh phát huy sức mạnh tập thể, nêu cao ý thức trách nhiệm đối với từng cán bộ, phát huy những lợi thế góp sức mình vào nhiệm vụ chung của chi nhánh và toàn hệ thống.

Việc này trong những năm qua còn nhiều hạn chế, nếu phát huy được lợi thế này, chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng sẽ ổn định và phát triển hơn nữa.

Tiếp tục hiện đại hóa, công nghệ hóa chi nhánh, tạo tiền đề cho việc mở rộng các sản phẩm tài chính dịch vụ mới, hấp dẫn, có chất lượng cao từ đó nâng dần sức cạnh tranh của chi nhánh trong hoạt động dịch vụ tại địa bàn Hải Phòng. Thực hiện trả lãi vay cho các loại tiền gửi và hệ thống lãi suất mang tính cạnh tranh. Giảm bớt việc vay vốn với chi phí cao trên thị trường liên ngân hàng, tạo ra sự chủ động về nguồn vốn.

Ban giám đốc Ngân hàng TMCP Đông Nam Á- Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đã đưa ra những định hướng nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi như sau:

- Mở rộng các hình thức huy động vốn tiền gửi để thu hút khách hàng
- Mở rộng nguồn tiền gửi của dân cư, các tổ chức kinh tế, các tổ chức tín dụng, ngân hàng trong và ngoài nước.
- Tăng cường thu hút các nguồn vốn trung và dài hạn từ dân cư, các khoản đầu tư của các tổ chức kinh tế nước ngoài.
- Mở rộng, nâng cao, thắt chặt mối quan hệ với nhiều tổ chức kinh tế, doanh nghiệp. Giữ vững các mối quan hệ đã có với dân cư trên địa bàn, thu hút và tạo ra các mối quan hệ mới.

3.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á- CHI NHÁNH HỒNG BÀNG, HẢI PHÒNG.

3.2.1 Mở rộng, đa dạng các hình thức huy động vốn.

Trong thực tế, hình thức huy động vốn tiền gửi của chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng còn đơn điệu, chưa hấp dẫn người gửi, tỷ trọng nguồn trung và dài hạn còn nhỏ. Để có thể huy động vốn tiền gửi ngày càng nhiều, chi nhánh phải đa dạng các hình thức huy động hấp dẫn và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng khi lựa chọn sản phẩm tiền gửi. Các hình thức huy động này phải có tính linh động phù hợp với nhu cầu một nhóm khách hàng nào đó.

Hiện nay các hình thức huy động tiền gửi tại hầu hết các ngân hàng tương tự nhau, chưa có sự tách biệt rõ ràng. Do vậy các sản phẩm của chi nhánh phải tạo ra sự độc đáo riêng. Cụ thể như:

- Đa dạng hóa các kì hạn gửi tiền tiết kiệm:

*
Việc áp dụng những hình thức tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn với thời hạn khác nhau sẽ làm tăng nguồn vốn trung và dài hạn, tạo điều kiện đa dạng hóa cách thức sử dụng vốn tại ngân hàng. Với loại tiết kiệm có kỳ hạn này có thể dung hoà được lợi ích hai bên: ngân hàng và người gửi tiền. Cá nhân và các tổ chức ký gửi tại ngân hàng chủ động khi sử dụng vốn đột xuất, đồng thời ngân hàng tạo được nguồn vốn ổn định

- Phát triển, mở rộng tiết kiệm cá nhân, phát hành séc cá nhân:

Hình thức này giúp ngân hàng thu hút những nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư với lãi suất thấp. Đồng thời phát triển tài khoản cá nhân góp phần hiện đại hoá quá trình thanh toán qua ngân hàng, giảm tiền mặt trong lưu thông.

- Ngoài việc phát triển mở rộng các loại tiền gửi truyền thống đang thực hiện, ngân hàng cần quan tâm đến việc mở rộng thêm các loại tiền gửi khác để đáp ứng nhu cầu gửi tiền đa dạng của dân cư. Chi nhánh có thể áp dụng các hình thức huy động tiết kiệm dài hạn như:

Tên sản phẩm	Nhóm đối tượng	Tiện ích
Tiết kiệm hưu trí bảo thọ	Dành cho những người đang có thu nhập trong hiện tại, muốn để dành một phần thu nhập để tiêu dùng trong tương lai khi về già.	<ul style="list-style-type: none"> • Đối với khách hàng: lập kế hoạch tiết kiệm với một khoản tiền đều đặn gửi vào ngân hàng hàng tháng, đảm bảo có một khoản tiền lớn trong tương lai, nhận được một khoản lãi từ khoản tiền gửi đó, đồng thời đảm bảo an toàn.
Tiết kiệm học đường	Dành cho những cặp vợ chồng mới cưới chưa có con hoặc có con nhỏ, những người muốn đầu tư tương lai cho con em họ muốn tiết kiệm một khoản tiền để khi con lớn học đại học hoặc học nghề tốn chi phí rất lớn thì rút ra sử dụng. Đây là một hình thức giống như bảo hiểm học đường của các công ty bảo hiểm.	<ul style="list-style-type: none"> • Đối với ngân hàng: huy động được một lượng tiền gửi với kì

Ngân hàng nên sử dụng chiến lược đa năng trong kinh doanh, mở rộng các hoạt động dịch vụ của ngân hàng làm cho khách hàng ngày càng thoả mãn nhu cầu hơn và sẽ có nhiều khách hàng đến với ngân hàng.

Khách hàng sử dụng càng nhiều các dịch vụ mà ngân hàng cung ứng thì ngân hàng sẽ dễ dàng hơn trong hoạt động huy động vốn bởi vì có một phần khách hàng gửi tiền với mục đích hưởng các dịch vụ của ngân hàng. Những hoạt động này có ảnh hưởng nhiều đến công tác huy động vốn, nhờ đó khả năng huy động được nhiều vốn của ngân hàng ngày càng được nâng lên.

3.2.2 Xây dựng chính sách thu hút và chăm sóc khách hàng hiệu quả, đáng tin.

Khi tiến hành đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn tiền gửi, chi nhánh cần phải đồng thời xây dựng chính sách thu hút và chăm sóc khách hàng hiệu quả. Đây là một công việc có ý nghĩa quyết định đến sự thành công của chiến lược huy động vốn, có tác dụng lâu dài đối với hoạt động huy động vốn của Chi nhánh. Vì trong quá trình thực hiện hoạt động kinh doanh của mình ngân hàng cần phải hiểu rõ được lợi ích mà ngân hàng thu được phụ thuộc hoàn toàn vào

lợi ích mà khách hàng của ngân hàng thu được trong quá trình sản xuất kinh doanh, lợi ích của người gửi tiền.

Trong khi đó, chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng hoạt động đã lâu, cơ sở vật chất khá cũ, chật hẹp. Phòng giao dịch Hồng Bàng chỉ mới xây dựng. Hơn nữa trong tiềm thức của dân cư và các tổ chức sản xuất kinh doanh thì chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng chưa phải là chi nhánh lớn tại địa bàn.

Vì vậy, ngân hàng cần phải có chính sách khách hàng đúng đắn đó là duy trì khách hàng truyền thống, khuyến khích các khách hàng cũ quay lại giao dịch với ngân hàng, thu hút mở rộng khách hàng mới, đảm bảo lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng.

Ngân hàng cần phải chủ động tham gia vào việc xem xét các kế hoạch, chiến lược sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nhằm giúp đỡ doanh nghiệp trong việc khắc phục khó khăn, tạo mối quan hệ lâu dài.

Ngân hàng có thể phân loại khách hàng để có cách đối xử phù hợp. Những khách hàng lâu năm, có số dư tiền gửi lớn, được ngân hàng tín nhiệm thì ngân hàng có chính sách ưu tiên về lãi suất, về kỳ hạn món vay, hạn mức tín dụng hay tài sản thế chấp... Bên cạnh đó, ngân hàng cần phải tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, mở hội nghị khách hàng nhằm giới thiệu sự tồn tại của ngân hàng, làm cho khách hàng hiểu rõ được lợi ích của các dịch vụ mà ngân hàng cung ứng cũng như tình hình hoạt động thực tế của ngân hàng ... Qua đó nắm bắt được yêu cầu của từng đối tượng, tâm lý khách hàng để có chiến lược phục vụ khách hàng để thoả mãn tối đa nhu cầu của họ.

Mặt khác ngân hàng phải xác định được đối tượng khách hàng mà họ phục vụ và giao dịch. Ngân hàng cung cấp những sản phẩm của mình cho những đối tượng nào? Ngân hàng có thể xâm nhập vào thị trường nào? Hiện nay chi nhánh chủ yếu cho vay đối tượng doanh nghiệp nhỏ và vừa, các hộ gia đình và cá nhân. Nguồn vốn mà ngân hàng nhận được tại chỗ là tiền gửi tiết kiệm của cán bộ công chức, dân cư là chủ yếu. Ngân hàng có thể xem xét mở rộng hoạt động huy động vốn của thương nhân ở khu vực các chợ ... Điều này cũng ảnh hưởng lớn đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

Chi nhánh phải có một chương trình tuyên truyền, quảng cáo ấn tượng để thu hút khách hàng. Không những chỉ quảng cáo sản phẩm huy động vốn tiền gửi trên các phương tiện thông tin đại chúng mà cần phải gửi tờ rơi đến tận tay khách hàng, để họ có thể tìm hiểu kỹ hơn về sản phẩm mới của chi nhánh. Tham

gia vào các hội nghị, diễn đàn nhằm khẳng định vị thế và chỗ đứng của chi nhánh

Bên cạnh đó, tại chi nhánh luôn có một bộ phận hỗ trợ khách hàng nhằm giải đáp những thắc mắc của khách hàng về sản phẩm, truyền đạt đến khách hàng những thông tin cần thiết của sản phẩm. Việc chăm sóc khách hàng trước và sau khi cung cấp sản phẩm huy động vốn cũng rất quan trọng. Điều này sẽ làm cho khách hàng có ấn tượng tốt về sự chu đáo và chuyên nghiệp của chi nhánh, tăng sự yêu thích của các khách hàng đã có đồng thời góp phần tạo ra lượng khách hàng truyền thống của chi nhánh trong tương lai.

Cuối mỗi đợt trả lãi và gốc cho khách hàng, chi nhánh nên có thể cảm ơn, gửi quà tặng tới khách hàng. Vào các dịp lễ Tết, chi nhánh cũng nên gửi thiệp, lịch đến những khách hàng truyền thống, khách hàng quan trọng của chi nhánh. Việc làm này là một việc làm rất có ý nghĩa đối với khách hàng, giúp khách hàng nhận ra sự quan tâm của chi nhánh đến các khách hàng. Chi nhánh cũng có thể phát những phiếu thăm dò tới khách hàng, lấy ý kiến của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng, cũng như những mong muốn, cải tiến mới của khách hàng về những sản phẩm của ngân hàng.

Đây là công việc có hiệu quả lớn cho chi nhánh trước khi triển khai đợt huy động vốn mới, hay đưa ra thị trường những sản phẩm huy động mới. Chi nhánh thực hiện việc lấy phiếu thăm dò sẽ thu hút khách hàng, một phần nữa thể hiện sự cải tiến, tiếp thu ý kiến của khách hàng. Khách hàng sẽ cảm thấy mình quan trọng đối với chi nhánh nên sẽ thu được nhiều lợi ích về lâu dài, tạo được niềm tin và xây dựng được thương hiệu của Ngân hàng.

3.2.3 Đào tạo đội ngũ cán bộ nhiệt tình, có trình độ chuyên môn cao, hết lòng phục vụ khách hàng.

Trong suốt quá trình hoạt động của chi nhánh, yếu tố con người là yếu tố quan trọng nhất. Các chiến lược huy động vốn đều được lập ra và thực hiện bởi đội ngũ cán bộ nhân viên chi nhánh. Sự thành công là phụ thuộc rất nhiều vào trình độ và nghiệp vụ của cán bộ nhân viên. Đào tạo nâng cao trình độ và nghiệp vụ là một công việc cần làm thường xuyên vì có tác dụng phát triển trình độ nghiệp vụ và nâng cao khả năng sáng tạo của nhân viên để thích ứng tốt với những điều kiện mới.

Ngân hàng không ngừng động viên, cử cán bộ công nhân viên tham dự những đợt tập huấn, hội thảo nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ do ngân hàng TMCP Đông Nam Á và NHNN mở. Chỉ có liên tục nâng cao trình độ cán

bộ thì ngân hàng mới theo kịp sự đổi mới, tiến bộ của xã hội để ngân hàng ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Bên cạnh việc nâng cao trình độ chuyên môn, nhân viên ngân hàng đặc biệt là nhân viên hàng ngày trực tiếp tiếp xúc, giao dịch với khách hàng cần phải có thái độ nhiệt tình, vui vẻ, lịch sự, cởi mở. Những nhân viên này đóng vai trò tạo nên bộ mặt của ngân hàng. Vì vậy ngân hàng phải bố trí khuyến khích nhân viên tiếp khách hàng như thế nào để cho khách hàng cảm thấy đang được đón tiếp nồng nhiệt, niềm nở. Nhân viên luôn nhiệt tình chỉ dẫn cho khách hàng vào làm việc ở phòng, ban nào, thủ tục mà khách hàng cần phải thực hiện ... để tiết kiệm thời gian cho khách hàng. Đây là một nghệ thuật trong giao tiếp với khách hàng, đánh vào tâm lý của khách hàng. Một khi khách hàng vui vẻ thoả mãn khi gửi tiền vào ngân hàng lần đầu tiên thì họ không những sẽ gửi tiếp vào lần sau mà còn tuyên truyền giới thiệu cho người khác đến gửi tiền tại ngân hàng. Ngân hàng cần sắp xếp đội ngũ cán bộ một cách hợp lý, phù hợp với trình độ chuyên môn và điều kiện gia đình của mỗi cán bộ công nhân viên. Điều này khuyến khích được cán bộ ngân hàng phát huy tối đa khả năng của mình trong công việc.

Mặt khác các nhà lãnh đạo ngân hàng cần quan tâm, động viên chăm sóc đến cán bộ công nhân viên trong ngân hàng, tạo cho họ môi trường làm việc thuận lợi với tâm lý thoải mái, tạo không khí sao cho cán bộ công nhân viên thấy được ngân hàng là một gia đình lớn. Điều này thúc đẩy cán bộ công nhân viên ngân hàng hết sức cố gắng, hết lòng làm việc để ngân hàng lớn mạnh, đạt kết quả kinh doanh cao. Công tác đào tạo tổ chức cán bộ phải coi việc phát triển nguồn nhân lực là nhân tố quyết định mọi thắng lợi trong hoạt động kinh doanh.

3.2.4 Các nhóm giải pháp khác

- **Mở rộng mạng lưới hoạt động của chi nhánh**

Các NHTM hiện nay rất quan tâm đến việc mở rộng mạng lưới hoạt động. Trong khi đó chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng hiện nay mới chỉ có 2 phòng giao dịch. Khách hàng đến với chi nhánh không thể giao dịch nhanh chóng, tiện lợi, mất quá nhiều thời gian. Để khuyến khích khách hàng đến gửi tiền, chi nhánh cần triển khai các dịch vụ ngân hàng nhanh gọn, giảm bớt thời gian chờ đợi của khách hàng thông qua việc phát triển mạng lưới hoạt động thích hợp. Chi nhánh nên phát triển mở thêm các phòng giao dịch tại các khu vực đông dân cư trên địa bàn. Điều này sẽ giúp cho chi nhánh khai thác được nguồn vốn lớn.

- **Tích cực hoàn thiện các tiện ích thanh toán, thu hộ, chi hộ**

Việc hoàn thiện các dịch vụ tiện ích như thanh toán, thu hộ, chi hộ sẽ giúp chi nhánh mở rộng mối quan hệ với các tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài địa bàn thành phố Hải Phòng. Điều này có nghĩa rằng ngân hàng phải luôn luôn cải tiến, đổi mới công nghệ và quy trình nghiệp vụ để đảm bảo lợi ích và sự tiện dụng cho khách hàng mà ngân hàng phục vụ.

- Thứ nhất:

Để khách hàng có thể tìm hiểu được ngân hàng và lựa chọn cho mình một ngân hàng tốt để giao dịch, chi nhánh cần phải thông báo kết quả kinh doanh cũng như năng lực tài chính thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, tạo điều kiện cho mọi người tìm hiểu ngân hàng mình. Mặt khác, ngân hàng phải biết xây dựng mối quan hệ tốt với chính quyền địa phương nơi mình hoạt động.

Luôn hướng hoạt động của mình vào các mục tiêu kinh tế xã hội của địa phương, đồng thời qua đó tranh thủ được sự ủng hộ của các lãnh đạo địa phương.

- Thứ hai:

Cần mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm phục vụ khách hàng một cách tốt nhất để thu hút họ tới tham gia giao dịch tại ngân hàng. Đồng thời họ cũng được hưởng những tiện ích do ngân hàng mang lại. Cụ thể: Ngân hàng phục vụ dịch vụ ngân hàng tại nhà như nhận tiền gửi...

Mặt khác thời gian làm việc của ngân hàng còn chưa thật sự hợp lý với tất cả các đối tượng muốn gửi tiền. Do vậy, ngân hàng cần có giải pháp về làm việc ngoài giờ, tăng thời gian giao dịch với khách hàng nhằm thoả mãn được tối đa nhu cầu của khách hàng trong công tác huy động vốn.

Ngân hàng Đông Nam Á- Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng cần phải thực hiện tốt các biện pháp để khắc phục những tồn tại trong công tác huy động vốn của ngân hàng nhằm tăng trưởng lượng vốn huy động, đạt hiệu quả trong kinh doanh, đưa chi nhánh trở thành một tổ chức tài chính vững mạnh, có uy tín lớn trong thị trường cạnh tranh, trong thị trường liên ngân hàng, có vị trí then chốt trong việc phát triển kinh tế, góp phần chuyển dịch kinh tế trong địa bàn thành phố Hải Phòng theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước.

Tuy nhiên các giải pháp trên chỉ có thể thực hiện được và có hiệu quả trong một nền kinh tế ổn định, thuận lợi. Vì vậy, sau đây là một số kiến nghị để hoàn thiện môi trường cạnh tranh, tạo điều kiện cho công tác huy động vốn ngày càng có hiệu quả hơn

3.3 Một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Hải Phòng.

- **Đối với Nhà nước và Chính phủ**

Nhà nước và Chính phủ cần hoàn thiện hành lang pháp lý: Nền kinh tế Việt Nam càng ngày càng hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới. Nhiều quan hệ mới phát sinh đòi hỏi hành lang pháp lý thường xuyên có sự điều chỉnh dần đạt đến tính thống nhất. Tuy nhiên, do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan mà hệ thống pháp luật của nước ta chưa thật đồng bộ. Do đó, thiết nghĩ Chính phủ cần có những biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo ban hành và thực thi pháp luật một cách nhất quán và triệt để. Riêng đối với lĩnh vực ngân hàng yêu cầu tăng cường pháp chế trên lĩnh vực hoạt động ngân hàng đáp ứng yêu cầu phát triển của nền kinh tế trong bối cảnh mới. Chính phủ cần ban hành kịp thời những văn bản pháp luật quy định và hướng dẫn thi hành những điều luật mới một cách cụ thể và kịp thời.

Chính phủ cần có những biện pháp đồng bộ để ổn định chính sách tiền tệ: kiểm soát lạm phát, ổn định giá trị đồng bản tệ cũng như tỷ giá của đồng tiền. Khi tiền tệ ổn định thì nó có tác động rất lớn cho hoạt động huy động vốn cũng như hoạt động của ngân hàng. Bởi khi đó, người dân sẽ tăng thêm lòng tin đối với ngân hàng và yên tâm gửi tiền của mình cho ngân hàng, từ đó làm cho nguồn tiền gửi huy động của ngân hàng tăng lên và ổn định hơn. Ổn định chính sách tiền tệ còn làm cho nền kinh tế phát triển ổn định, hạn chế rủi ro trong hoạt động ngân hàng.

- **Đối với Ngân hàng Nhà Nước.**

Xây dựng và hoàn thiện chính sách tiền tệ đồng bộ và linh hoạt NHNN cần xây dựng và hoàn thiện chính sách tiền tệ một cách đồng bộ, sử dụng các công cụ của chính sách tiền tệ một cách linh hoạt nhằm điều hòa hợp lý lượng tiền lưu thông trong nền kinh tế. Trong đó, đặc biệt chú trọng đến chính sách lãi suất và chính sách tỷ giá.

- Về chính sách lãi suất

Hiện nay NHNN vẫn duy trì mức lãi suất cơ bản, nhưng trên thực tế, lãi suất huy động của các NHTM hiện nay đã lớn hơn rất nhiều. Vì những gò bó trong qui định lãi suất tối đa, nên các NHTM phải “lách luật” nâng lãi suất thực tế huy động lên. Trong vòng 2 năm trở lại đây, tiến trình hội nhập kinh tế của Việt Nam đã trở nên ngày càng sâu rộng, thị trường tài chính đòi hỏi sự vận

hành theo tín hiệu thực, cùng lúc đó chịu ảnh hưởng từ cuộc khủng hoảng toàn cầu. Vì thế NHNN cũng đã có những động thái thay đổi trong chính sách lãi suất... nhưng chưa thực sự đồng bộ.

- Về chính sách tỷ giá

Hiện nay trước tình hình tỷ giá biến động đã gây không ít khó khăn cho hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp và cả ngân hàng. Trong chỉ riêng năm 2016, 2017 NHNN đã phải thay đổi tỷ giá đồng VND/USD rất nhiều lần theo hướng tăng. Điều này cho thấy, tình trạng bất ổn định trên thị trường ngoại hối sẽ còn tiếp diễn trong năm tới đây. Đối với các NHTM thì điều này gây ảnh hưởng rất lớn đến công tác huy động nguồn vốn, bởi nó ảnh hưởng trực tiếp lên tâm lý và lòng tin của người dân vào đồng tiền nội tệ bị giảm sút. Điều này sẽ dẫn đến sự thay đổi trong cơ cấu tiền gửi của các ngân hàng. Vì vậy, NHNN cần theo dõi chặt chẽ những tín hiệu thị trường để từ đó đề xuất và thực hiện các chính sách tỷ giá thận trọng và linh hoạt nhằm ổn định nền kinh tế và thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

• **Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.**

- Để nâng cao hoạt động huy động vốn tiền gửi, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng cần xây dựng chính sách huy động vốn cụ thể và phù hợp với tình hình thị trường huy động vốn tiền gửi hiện nay. Trong đó, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á nên điều chỉnh lãi suất huy động để tăng cao khả năng cạnh tranh đối với các NHTM khác trên thị trường.

- Bên cạnh đó, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng nên khuyến khích phòng giao dịch tự xây dựng và thực hiện các chiến lược huy động vốn riêng nhằm phát huy cao sự chủ động của các chi nhánh.

- Ngoài ra, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng nên hỗ trợ cơ sở vật chất cho các phòng giao dịch, hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ cho hoạt động kinh doanh của các phòng giao dịch.

- Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng cũng nên thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn về nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, marketing... cho các cán bộ nhân viên của các chi nhánh.

- Ngân hàng SeaBank nói chung, ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng nói riêng nên triển khai mô hình LiveBank – điểm giao dịch tự động mở cửa 24/7 như một số ngân hàng trong, ngoài nước đã thực hiện như:

Bank of America (Hoa Kỳ), Posh Bank (Singapore), TPBank. Với mô hình này, SeaBank nên triển khai các tiện ích như: mở thẻ thanh toán, mở sổ tiết kiệm, nộp tiền mặt vào tài khoản trên LiveBank, mở rộng thêm các tiện ích bảo mật sinh trắc học trên LiveBank, khớp dấu vân tay từ chứng minh thư nhân dân với dấu vân tay của khách hàng... Điều này đem đến cho khách hàng trải nghiệm, tiện ích vô cùng phong phú. Ngân hàng SeaBank nên xây dựng các điểm giao dịch tự động như vậy trên toàn hệ thống. Đối với ngân hàng SeaBank – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng nên xây dựng điểm giao dịch tự động LiveBank bên cạnh phòng giao dịch Minh Khai. Vì đây là nơi có lượng khách hàng khá lớn nhưng khả năng phục vụ khách hàng của phòng giao dịch còn hạn chế: chỗ đỗ xe chật hẹp và không có mái che, phòng giao dịch nhỏ và nhân viên còn ít nên khách hàng phải mất thời gian chờ đợi. Chính vì vậy, xây dựng điểm giao dịch tự động LiveBank sẽ giúp Chi nhánh tháo gỡ khó khăn này. Đồng thời, giúp giải quyết mọi nhu cầu của khách hàng cả khi ngoài giờ hành chính với hỗ trợ của giao dịch viên từ xa, hài lòng như giao dịch tại quầy.

KẾT LUẬN

Ngày nay, sự tăng trưởng kinh tế đất nước luôn là mối quan tâm hàng đầu của các nhà lãnh đạo của mỗi quốc gia. Do vậy nhu cầu về vốn của nền kinh tế cũng là mối quan tâm hàng đầu của các nhà kinh tế, chính trị gia trên thế giới. Một trong các kênh truyền vốn quan trọng nhất, hiệu quả nhất là thông qua hệ thống ngân hàng thương mại. Trong khi đó, huy động vốn tiền gửi là một nghiệp vụ cơ bản và quan trọng của bất cứ ngân hàng thương mại nào. Quy mô, chất lượng huy động vốn có ảnh hưởng trực tiếp đến sự tồn tại và phát triển của các ngân hàng do vậy ảnh hưởng đến sự cung ứng vốn cho nền kinh tế.

Ở Việt Nam hiện nay nhu cầu vốn cho quá trình CNH - HDH đất nước là rất lớn, trong khi thị trường chứng khoán chưa phát triển. Trong tình hình như vậy, công tác huy động vốn ở NHTM rất cần được chấn chỉnh, mở rộng và tăng cường nhằm thu hút được tối đa lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế. Trong thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng, em đã tìm hiểu kỹ công tác huy động vốn cùng với sự tham khảo các tài liệu liên quan, em đã hoàn thành được khóa luận này. Chuyên đề đã nêu lên được các hình thức huy động vốn của NHTM và những yếu tố ảnh hưởng tới công tác này. Từ lý thuyết, khóa luận đã đi vào phân tích thực trạng huy động vốn của chi nhánh, những thành quả đạt được, những khó khăn còn vướng mắc. Từ đó đưa ra một số giải pháp và kiến nghị nhằm tăng cường công tác huy động vốn cho ngân hàng.

Trên đây là toàn bộ khóa luận của em trong thời gian thực tập tốt nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Hải Phòng. Do trình độ thực tế còn bị hạn chế, thời gian thực tập không được dài nên khóa luận tốt nghiệp này không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong được sự góp ý của thầy cô. Em xin chân thành cảm ơn Th.S Nguyễn Thị Tình cùng toàn thể cán bộ Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Hải Phòng, ngày 22 tháng 03 năm 2018

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Hồng Ngọc

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. (2017), “Ngân hàng thương mại”, <https://vi.wikipedia.org>, (Ngày 1 tháng 3 năm 2018).
2. Nguyễn Văn Tiến, (2009), Giáo trình ngân hàng thương mại, NXB thống kê.
3. (2011), “Luật các tổ chức tín dụng”, <http://moj.gov.vn>, (Ngày 1 tháng 3 năm 2018).
4. (2017), “Lãi suất tiết kiệm dành cho cá nhân trả lãi hàng tháng”, <https://seabank.com.vn>, (Ngày 11 tháng 9 năm 2017).
5. Vân Hà, (2017), “Cập nhật lãi suất các ngân hàng thương mại tháng 9 năm 2017”, <https://baomoi.com>, (Ngày 11 tháng 9 năm 2017).
6. Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2015, 2016 và năm 2017 (Số dự toán) ngân hàng SeaBank - Chi nhánh Hồng Bàng, Hải Phòng.