

**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 :Lê Thị Phụng**

**Giảng viên hướng dẫn: Ths Nguyễn Thị Diệp**

**HẢI PHÒNG - 2019**

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

-----

**TÊN ĐỀ TÀI KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN  
GỬI TẠI NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á –  
CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

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

**Sinh viên : Lê Thị Phụng  
Giảng viên hướng dẫn: Ths Nguyễn Thị Diệp**

**HẢI PHÒNG - 2019**

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

---

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Lê Thị Phụng

Mã SV: 1412404005

Lớp: QT1801T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Một số biện pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại ngân hàng

TMCP Bắc Á Chi nhánh Quảng Ninh

## **NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI**

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

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

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp:

Ngân hàng TMCP Bắc Á Chi nhánh Quảng Ninh

## **DANH MỤC BẢNG BIỂU**

**BẢNG 1: QUY MÔ NGUỒN VỐN TIỀN GỬI TỪ TỔ CHỨC KINH TẾ VÀ DÂN CƯ TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á - CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018**

**BẢNG 2 : CƠ CẤU TIỀN GỬI THEO LOẠI TIỀN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2015 – 2017**

**BẢNG 3: CƠ CẤU TIỀN GỬI THEO KỲ HẠN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018**

**BẢNG 4: NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG TIỀN GỬI THEO ĐỐI TƯỢNG TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 - 2018**

**BẢNG 5: LÃI SUẤT TIẾT KIỆM DÀNH CHO CÁ NHÂN TRẢ LÃI HÀNG THÁNG ÁP DỤNG TỪ NGÀY 9/11/2018**

**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 QUẢNG NINH CẬP NHẬT NGÀY 9/11/2018**

**BẢNG 7: CHI PHÍ TRẢ LÃI TIỀN GỬI CỦA NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016-2018**

**BẢNG 8: QUAN HỆ GIỮA TỔNG VỐN HUY ĐỘNG TIỀN GỬI VÀ DOANH SỐ CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018**

**BẢNG 9.1 : TỶ LỆ DƯ NỢ/ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018**

**BẢNG 9.2 : TỶ LỆ NỢ XẤU VÀ CƠ CẤU NHÓM NỢ XẤU TẠI NGÂN HÀNG NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018**

**BẢNG 10: QUAN HỆ GIỮA HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI NGẮN HẠN VÀ SỬ DỤNG VỐN NGẮN HẠN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG**

**BẢNG 11: QUAN HỆ GIỮA HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TRUNG, DÀI HẠN VÀ SỬ DỤNG VỐN TRUNG, DÀI HẠN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018**

## 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh, em đã hoàn thành khóa luận 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 khóa luận tốt nghiệp và quá trình công tác sau này.

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

Xin chân thành cảm ơn sự quan tâm, giúp đỡ nhiệt tình của các cô chú, anh chị tại ngân hàng TMCP Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh đã tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp em hoàn thành khóa luận 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 tháng năm 2018

Sinh viên thực hiện

**Lê Thị Phượng**

## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BacABank	Ngân hàng thương mại cổ phần Bắc 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh*” 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 ngân hàng TMCP Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh.



- Đề xuất một số giải pháp và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi tại ngân hàng TMCP Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh.

### **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.
- 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 ngân hàng TMCP Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh.
- Chương III: Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn tại ngân hàng TMCP Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh.

# 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.

### **1.1.3 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.

## **1.2. 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”.

#### **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”.

### **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 chi 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 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 phí 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.

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

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.

## **1.2.6 Các nhân tố tác động đến công tác huy động nguồn vốn tiền gửi**

### **1.2.6.1 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.

#### 1.2.6.2 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.

## **CHƯƠNG II**

### **THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

#### **2.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

##### **2.1.1 Giới thiệu chung về NHTMCP Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh**

- Tên tiếng Việt: **NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á**
- Tên viết tắt tiếng Việt: **NGÂN HÀNG BẮC Á**
- Tên tiếng Anh: **BAC A COMMERCIAL JOINT STOCK BANK**
- Tên viết tắt tiếng Anh: **BACABANK**
- Địa chỉ: 124 Lê Thánh Tông, Phường Bạch Đằng, thành phố Hạ Long, Quảng Ninh
- Số điện thoại: 0203 3637 686

Ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh được khai trương vào 9/6/2015. Đây là chi nhánh đầu tiên của ngân hàng Bắc Á ở Quảng Ninh. Ngân hàng Bắc Á khai trương Chi nhánh Quảng Ninh đã thể hiện sự quyết tâm, tích cực và chủ động khi tiếp cận thị trường tài chính ngân hàng tại đây, góp phần tạo nên một môi trường cạnh tranh sôi nổi hơn, lành mạnh hơn, cung cấp thêm nhiều lựa chọn hấp dẫn hơn cho khách hàng. Sự có mặt của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh sẽ góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội chung của địa phương.

## 2.1.2 Cơ cấu tổ chức hoạt động của Ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh

Sơ đồ 1: Sơ đồ tổ chức hoạt động của Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh



(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự, ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh năm 2017)

## 2.1.3 Chức năng, nhiệm vụ các bộ phận của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh.

### 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.
- 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.
- 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, kết 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, kết. 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 Bắc Á 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 thực hiện chỉ tiêu bán hàng.
- Thu thập, tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin về các ý kiến đóng góp, khiếu 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.

#### **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**

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 BẮC Á- CHI NHÁNH QUẢNG NINH.

### 2.2.1 Quy mô nguồn vốn tiền gửi ngân hàng Bắc Á - Chi nhánh Quảng Ninh.

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 nhàn rỗi 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 NGÂN HÀNG BẮC Á - CHI NHÁNH QUẢNG NINH

NĂM 2016 – 2018

*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2016	2017	2018	So sánh 2017/2016		So sánh 2018/2017	
				Mức tăng trưởng	Tốc độ tăng trưởng	Mức tăng trưởng	Tốc độ tăng trưởng
Tiền gửi của tổ chức kinh tế và cá nhân	144	414	694	270	188%	280	68%

*(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2016, 2017 và 2018 của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh)*

Dựa vào bảng 1 ta thấy quy mô nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh tăng dần qua các năm với tốc độ tăng trưởng cao.

Năm 2017, tiền gửi huy động từ tổ chức kinh tế và cá nhân tại ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh đạt 414 tỷ đồng, tăng 188% so với năm 2016, tương đương 270 tỷ đồng.

Có được mức tăng trưởng vượt bậc như vậy là nhờ ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 siêu tốc” 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”, “Lời chúc ý nghĩa, trao gửi yêu thương 8/3”... ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh đã nhiều lần tặng 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.

Năm 2018, tiền gửi của tổ chức kinh tế và cá nhân dự toán đạt 694 tỷ đồng, tăng 68% tương đương 280 tỷ đồng so với năm 2017.

Năm 2017 là năm có nhiều biến động về lãi suất, tỷ giá ngoại tệ 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, ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 144 tỷ đồng (năm 2016) lên mức 694 tỷ đồng (năm 2018). 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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh, 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 dù ngân hàng Bắc Á mới tiếp cận với khách hàng Quảng Ninh từ năm 2016.

## 2.2.2 Cơ cấu tiền gửi của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh

### 2.2.2.1 Cơ cấu tiền gửi theo loại tiền tại ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh năm 2016 – 2018

BẢNG 2 : CƠ CẤU TIỀN GỬI THEO LOẠI TIỀN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2015 – 2017

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2016		2017		2018	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
VND	141	98%	349	84%	521	75%
Ngoại tệ, vàng quy đổi ra VND	3	2%	65	16%	173	25%
Tổng	144	100%	414	100%	694	100%

(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2016, 2017 và năm 2018 của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh).

Xét về cơ cấu huy động theo loại tiền:

Năm 2016, vốn huy động VND của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh đạt 141 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 98% trên tổng nguồn vốn huy động; vốn huy động ngoại tệ quy đổi VND đạt 3 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 2% trên tổng nguồn vốn huy động.

Năm 2017, vốn huy động VND đạt 349 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 84% trên tổng nguồn vốn huy động; vốn huy động ngoại tệ quy đổi VND đạt 65 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 16% trên tổng nguồn vốn huy động.

Năm 2018, vốn huy động VND đạt 521 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 75% trên tổng nguồn vốn huy động; vốn huy động ngoại tệ, vàng quy đổi VND đạt 173 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 25% 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 Bắc Á 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 Quảng Ninh 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 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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh năm 2015 – 2017**

**BẢNG 3: CƠ CẤU TIỀN GỬI THEO KỲ HẠN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH**  
NĂM 2016 – 2018

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2016		2017		2018		Chênh lệch 2017/2016			Chênh lệch 2018/2017		
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ %	Tỷ trọng %	Số tiền	Tỷ lệ %	Tỷ trọng %
Tổng vốn tiền gửi	144	100%	414	100%	694	100%	270	188%	0%	280	68%	0%
Vốn KKH	2	11%	10	13%	23	15%	8	400%	2%	13%	130%	2%
Vốn Có KH	142	89%	404	87%	671	85%	262	185%	-1%	267	66%	-1%
Có KH < 12 tháng	76	54%	253	63%	425	63%	177	232%	9%	172	68%	0%
Có KH > 12 tháng	66	46%	151	37%	246	37%	85	129%	-9%	95	63%	0%

*(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2016, 2017 và năm 2018 của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh)*



Dựa vào bảng 3 thấy trong giai đoạn 2016 - 2018, 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 85% tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh, tuy nhiên giảm tỷ trọng qua các năm 2016 - 2018. 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 2016 là 11%, năm 2017 là 13%, năm 2018 là 15%.

Với tỉ trọng nguồn vốn có kì hạn luôn trên 85% chứng tỏ trong giai đoạn 2016 - 2018 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh, khả năng huy động vốn không kì hạn của chi nhánh chưa hiệu quả, dịch vụ thanh toán còn yếu. Mặt khác, tỉ trọng của nguồn vốn có kì 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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh, 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 động không kì 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 2016 - 2018 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 kì hạn dưới 12 tháng năm 2017 tăng cao cả về số lượng và tỉ trọng so với năm 2016 là do năm 2016 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh năm 2016-2018**

Bảng 4: NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG TIỀN GỬI THEO ĐỐI TƯỢNG TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 - 2018

Chỉ tiêu	2016		2017		2018		Chênh lệch 2017/2016			Chênh lệch 2018/2017		
	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng	Số Tiền	Tỷ lệ %	Tỷ trọng	Số Tiền	Tỷ lệ %	Tỷ trọng %
Tiền gửi của dân cư	102	71%	335	81%	619	89%	233	2,84%	10%	284	0.85%	8%
Tiền gửi của tổ chức kinh tế	42	29%	79	19%	75	11%	37	0.88 %	-10%	-4	0.05%	-8%
Tổng	144	100%	414	100%	694	100%	270	3.72%	0	280	0.9%	0

(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2016, 2017 và năm 2018 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh)

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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh chiếm tỷ trọng lớn và khá ổn định trong tổng nguồn vốn.

Năm 2016, nguồn vốn huy động từ dân cư đạt 102 tỷ đồng, chiếm 71% tổng nguồn vốn tiền gửi.

Năm 2017, nguồn vốn huy động từ dân cư đạt 335 tỷ đồng, chiếm 81% tổng nguồn vốn tiền gửi, tăng 233 tỷ đồng so với năm 2016.

Năm 2018, nguồn vốn huy động từ dân cư đạt 619 tỷ đồng, chiếm 89% tổng nguồn vốn tiền gửi, tăng 284 tỷ đồng so với năm 2017.

Trong 3 năm 2016, 2017, 2018 nguồn vốn huy động tiền gửi từ dân cư tại ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 2018. 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, ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh lại chưa có quan hệ tốt với những doanh nghiệp lớn này (do ngân hàng mới hoạt động trên địa bàn) 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 2016, nguồn vốn huy động từ các TCKT là 42 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 29% tổng nguồn vốn huy động tiền gửi.

Năm 2017, nguồn vốn huy động từ các TCKT là 79 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 19% tổng nguồn vốn huy động tiền gửi.

Năm 2018, nguồn vốn huy động từ các TCKT là 75 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 11% tổng nguồn vốn huy động tiền gửi

Điều này là do đối với ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 ngân hàng Bắc Á 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 9/11/2018**

Kỳ hạn	VND		USD		EUR	
	%/tháng	%/năm	%/tháng	%/năm	%/tháng	%/năm
03 tháng		5,4		0		0.69
06 tháng		7,0		0		0.79
09 tháng		7,1		0		0.79
12 tháng		7,4		0		0.89
15 tháng		7,6		0		
18 tháng		7,7		0		
24 tháng		7,7		0		
36 tháng		7,7		0		

*(Nguồn: Biểu lãi suất công bố của ngân hàng Bắc Á ngày  
09/11/2018)*

So sánh lãi suất huy động của ngân hàng Bắc Á 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 QUẢNG NINH CẬP NHẬT  
NGÀY 9/11/2018**

Đơn vị tính: %/năm

Kỳ hạn	Bac A Bank	VietinBank	MBBank	BIDV
3 tháng	5,4	4,8	5,8	4,8
6 tháng	7,0	5,8	5,9	5,3
9 tháng	7,1	5,3	5,6	5,5
12 tháng	7,4	6,8	7,2	6,9
15 tháng	7,6	6,8	7,2	6,9
18 tháng	7,7	6,8	-	6,8
24 tháng	7,7	6,8	7,5	6,9
36 tháng	7,7	7	7	6,9

*(Nguồn: Biểu lãi suất công bố của các ngân hàng thương mại)*

So sánh lãi suất huy động VND của ngân hàng Bắc Á với một số các ngân hàng khác, sự khác biệt khá đáng kể. Lãi suất hàng tháng công bố của hình thức tiết kiệm thông thường của ngân hàng Bắc Á cao hơn rất nhiều so với các ngân hàng khác. Đây là công cụ của ngân hàng Bắc Á nói chung, ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh nói riêng để cạnh tranh với các ngân hàng lớn khác trong địa bàn.

Ngân hàng Bắc Á 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, ngân hàng Bắc Á thu hút rất nhiều khách hàng tham gia.

Đối với tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, ngân hàng Bắc Á 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 ngân hàng Bắc Á cũng cao hơn hoặc bằng so với các ngân hàng khác. Có lẽ, ngân hàng Bắc Á 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.

Ngân hàng Bắc Á 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, Ngân hàng Bắc Á 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 Ngân hàng Bắc Á 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 Bắc Á nói chung, Ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh nói riêng.

### 2.2.3.2 Chi phí huy động vốn tiền gửi.

**BẢNG 7: CHI PHÍ TRẢ LÃI TIỀN GỬI CỦA NGÂN HÀNG  
BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016-2018**

*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

Chi tiêu	2016	2017	2018	So sánh 2017/2016		So sánh 2018/2017	
				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	144	414	694	270	188%	280	68%
Chi phí trả lãi tiền gửi	10	30	51	20	200%	21	70%
Tỉ lệ giữa chi phí trả lãi tiền gửi/VHĐ tiền gửi	7,1%	7,2%	7,4%				

*(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2016, 2017 và năm 2018 của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh)*

Năm 2016, chi lãi tiền gửi là 10 tỷ đồng, đến năm 2017 con số này tăng lên đạt 30 tỷ đồng (tăng 20 tỷ đồng so với năm 2016). Nhưng con số này đã tăng lên trong năm 2018 là 51 tỷ đồng (tăng 21 tỷ đồng so với năm 2017).

Việc giảm chi phí huy động tiền gửi từ năm 2016 đến năm 2017 là do huy động trung và dài hạn giảm, huy động ngắn hạn tăng

cao. Do xu hướng tăng lãi suất tiền gửi nên khách hàng muốn chọn kì hạn ngắn để có thể rút tiền ngay khi muốn khiến Chi nhánh Quảng Ninh 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 2018, chi phí trả lãi tiền gửi tăng với tốc độ tăng 70% so với năm 2017, tương đương 21 tỷ đồng. Có thể lý giải kết quả trên dựa vào sự biến động lãi suất năm 2018, 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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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, ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 ngân hàng Bắc Á 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 BẮC Á –

CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Vốn huy động tiền gửi	144	414	694
Doanh số cho vay	182	577	865
Vốn huy động tiền gửi/ doanh số cho vay	79,12%	71,75%	80,23%

*(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2016, 2017 và năm 2018 của*

*ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh)*

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 77,03% 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 Mối quan hệ giữa dư nợ tín dụng và huy động tiền gửi.**

**BẢNG 9.1 : TỶ LỆ DƯ NỢ/ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TẠI  
NGÂN HÀNG NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH  
QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Dư nợ	184	621	775
Vốn huy động tiền gửi	144	414	694
Dư nợ/Vốn huy động	127,78%	150%	111,67 %

*(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2016, 2017 và năm 2018 của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh)*

Dư nợ tín dụng/Vốn huy động của chi nhánh năm 2016 là 127,78%, năm 2017 tăng lên 150% (tăng 22,22% so với năm 2016), sang năm 2018 giảm còn 11,67% (giảm 38,33% so với năm 2017). 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 2018 tỷ lệ này đã 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 con số này cũng phản ánh hoạt động tín dụng của ngân hàng chưa hiệu quả, nguồn vốn huy động không đủ để cho vay.

BẢNG 9.2 : TỶ LỆ NỢ XẤU VÀ CƠ CẤU NHÓM NỢ XẤU TẠI  
 NGÂN HÀNG NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG  
 NINH NĂM 2016 – 2018

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Tỷ lệ nợ xấu/ tổng dư nợ	2,62%	2,14%	2,07%
<i>Các nhóm nợ</i>			
Nợ nhóm 3	2,62%	1,23%	1.27%
Nợ nhóm 4	0.00%	0.52%	0.62%
Nợ nhóm 5	0.00%	0.39%	0.18%

*(Nguồn: báo cáo kết quả kinh doanh năm 2016, 2017 và năm 2018 của*

*ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh)*

Nhìn vào bảng 9.2 ta có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng tăng dần qua các năm. Và đến năm 2017 tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của Ngân hàng đã ở mức 2,07%. Đây là những khoản nợ chủ yếu là nợ đã được khoan, nợ vay thanh toán công nợ, nợ của những đơn vị đã



ngừng hoạt động và nợ của những đơn vị kinh doanh yếu kém nhiều năm chưa được tổ chức, sắp xếp lại. Những khoản nợ này đã gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Tuy nhiên xét theo cơ cấu nhóm nợ thì ta có thể thấy một dấu hiệu khả quan là nợ xấu có chiều hướng tăng lên tập trung chủ yếu vẫn là nợ nhóm 3 và nhóm 4, rất dễ có nguy cơ mất vốn. Năm bắt được tình hình này Ngân hàng đã khẩn trương đề ra những biện pháp để cải thiện tình hình thu hồi nợ trong năm 2018.

### 2.4.3 Mối quan hệ giữa huy động tiền gửi và sử dụng vốn tại ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh

BẢNG 10: QUAN HỆ GIỮA HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI NGẮN HẠN VÀ SỬ DỤNG VỐN NGẮN HẠN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á –

CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2016	2017	2018
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Vốn huy động ngắn hạn	78	263	448
Cho vay ngắn hạn	70	205	341
Tỷ lệ VHD tiền gửi NH/ Cho vay NH	111,43%	128,29 %	131,38%

*(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2016, 2017 và năm 2018 của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh)*

**BẢNG 11: QUAN HỆ GIỮA HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TRUNG, DÀI HẠN VÀ SỬ DỤNG VỐN TRUNG, DÀI HẠN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH NĂM 2016 – 2018**

*Đơn vị: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2016	2017	2018
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Vốn huy động trung và dài hạn	66	151	246
Cho vay trung và dài hạn	114	416	434
Tỷ lệ VHĐ tiền gửi trung và DH/ Cho vay trung và DH	57,89%	36,3%	56,68%

*(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán năm 2016, 2017 và năm 2018 của*

*ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh)*

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 2017, 2018 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. Chúng tôi 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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh**

### **2.2.5.1 Điểm mạnh (Strength)**

- Quảng Ninh là một tỉnh lớn, có vị trí địa lý thuận lợi: Với lợi thế là đầu mối giao thông quan trọng, đường bộ, đường thủy, đường sắt, cảng biển, trải qua suốt lịch sử hình thành và phát triển hàng trăm năm. Bên cạnh đó, thành phố Hạ Long luôn khẳng định vị trí chiến lược quan trọng khu vực vùng duyên hải Bắc Bộ, có vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế, văn hóa của cả nước.
- Ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh có lợi thế về địa bàn hoạt động: nằm trên địa bàn phường Bạch Đằng vốn được biết đến là vùng kinh tế thương mại, dịch vụ của Hạ Long, rất đông dân cư sinh sống.
- 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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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.Đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp, năng động, nhiệt tình. Cán bộ công nhân viên Ngân hàng Bắc Á - Chi nhánh Quảng Ninh 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.

- Ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh đang sử dụng phần mềm hiện đại và cung cấp nhiều sản phẩm đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Các sản phẩm tiêu biểu của Ngân hàng Bắc Á đang đi đầu trong hệ thống các NHTM Việt Nam như : tiết kiệm cao tuổi, tiết kiệm sinh lời mỗi ngày...

#### **2.2.5.2 Điểm yếu (Weaknesses)**

- Ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh nằm trên địa bàn tập trung nhiều ngân hàng thương mại: Vietinbank, Techcombank,... 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.
- Chi nhánh mới đi vào hoạt động được 3 năm nên việc tiếp cận với khách hàng vẫn rất khó khăn trong giai đoạn hiện tại. Cơ sở vật chất của Chi nhánh 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.
- Trình độ nghiệp vụ 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.

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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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.

Quảng Ninh 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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 ngân hàng Bắc Á.

#### **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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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**

Nhiều chương trình khuyến mãi và dự thưởng hấp dẫn cùng với các chính sách linh hoạt đã góp phần giúp cho ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh.

**CHƯƠNG III**  
**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN**  
**GỬI**

**TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

**3.1 ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG**  
**VỐN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG**  
**NINH**

Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới được xác định căn cứ vào định hướng phát triển của cả hệ thống Ngân hàng Bắc Á, định hướng phát triển kinh tế của cả nước cũng như tỉnh Quảng Ninh và tình hình hoạt động thực tế tại chi nhánh. Sau đây là định hướng huy động vốn tiền gửi của Ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh:

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 Bắc 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 cận 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 ngân hàng Bắc Á và NHNN. Ngoài ra, chi nhánh Quảng Ninh 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 Quảng Ninh 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 Quảng Ninh 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 Quảng Ninh.

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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 BẮC Á – CHI NHÁNH QUẢNG NINH.**

#### **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 Quảng Ninh 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 thêm hình thức huy động tiết kiệm dài hạn như:

<b>Tên sản phẩm</b>	<b>Nhóm đối tượng</b>	<b>Tiện ích</b>
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	1,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

	<p>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.</p>	<p>lớn trong tương lai, nhận được một khoản lãi từ khoản tiền gửi đó, đồng thời đảm bảo an toàn.</p> <p>2,Đối với ngân hàng: huy động được một lượng tiền gửi với kì</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 của ngân hàng ngày càng được nâng cao.

### **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.

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. 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 Bắc 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 thoải mái 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 Quảng Ninh hiện nay mới

chỉ đi vào hoạt động 3 năm. 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 tỉnh Quảng Ninh. 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 tỉnh Quảng Ninh 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh.**

- **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 chi 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh.**

- Để nâng cao hoạt động huy động vốn tiền gửi, Ngân hàng TMCP Bắc Á –

Chi nhánh Quảng Ninh 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 Bắc Á nên điều chỉnh lãi suất huy động để tăng cao khả năng cạnh tranh đối với các NHTM khác trên thị trường.

- Ngân hàng TMCP Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh 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 Bắc Á nói chung, Ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh

nói riêng nên triển khai mô hình để tiếp cận với các đối tượng khách hàng là chuyên gia trẻ tỉnh thành lớn như Quảng Ninh, năng động, chắc chắn không muốn mất quá nhiều thời gian để xếp hàng và chờ mở một tài khoản ngân hàng hay thực hiện giao dịch chuyển khoản. Đây là mô hình khá mới mẻ, đang được thử nghiệm ở Việt Nam – mô hình TIMO. Thay vì mở các chi nhánh truyền thống, Timo mời khách hàng đến những quán cà phê cao cấp để giao dịch. Timo cạnh tranh bằng cách tạo ra trải nghiệm khác biệt cho khách hàng.

Theo mô hình này, tầng trệt của ngân hàng như một quán cà phê bình thường. Tại đó, khách hàng muốn mở tài khoản có thể gặp một nhân viên có chức danh Đại diện Khách hàng Timo (Timo Customer Representative – TCR) và hoàn tất thủ tục chỉ trong vòng 10 phút. “Các TCR chính là “nhân viên VPBank trong đồng phục của Timo, do vậy họ rất am hiểu thủ tục và biết cần phải kiểm tra những thông tin gì khi mở tài khoản cho khách hàng”.

Trụ sở chính của nhóm phát triển nằm ở các tầng trên của “chi nhánh quán cà phê”, tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên Timo tương tác thường xuyên với khách hàng. Nếu muốn tìm hiểu phản hồi nhanh của khách hàng về trang web của Timo và trải nghiệm của họ khi sử dụng dịch vụ, họ có thể xuống ngay quán cà phê ở tầng trệt để gặp và trao đổi. Hiện nay, ngoài TP.HCM, Timo đang vận hành các điểm giao dịch tương tự tại Hà Nội, Cần Thơ và dự định mở điểm giao dịch thứ tư tại Đà Nẵng.

Dưới đây là hình ảnh của mô hình này; đã, đang được triển khai rất thành công:



Xác định rõ đối tượng khách hàng mục tiêu. Đó là những khách hàng trẻ làm việc trong các lĩnh vực chuyên môn cao và muốn có những trải nghiệm về dịch vụ ngân hàng khác với cách làm truyền thống.

Nhờ hiểu rõ khách hàng mục tiêu nên Timo tạo điều kiện để họ có thể thực hiện đa số giao dịch trực tuyến. Sau khi phải có mặt trực tiếp tại điểm giao dịch vào lúc mở tài khoản, khách hàng của Timo có thể tải ứng dụng Timo về thiết bị di động của mình để thực hiện giao dịch chuyển khoản và thanh toán hóa đơn. Khách hàng cũng không phải duy trì số dư tối thiểu khi mở tài khoản thanh toán và tiết kiệm (CASA) nhưng phải có thể tín dụng để đảm bảo cho các giao dịch.

Đây là hướng đi rất mới mẻ đối với ngân hàng Bắc Á để tránh trở nên tụt hậu hoặc gặp khó khăn trong cạnh tranh khi chuyển sang môi trường kinh doanh kỹ thuật số, ngân hàng Bắc Á có thể liên kết với ngân hàng số Timo để triển khai mô hình này trên toàn hệ thống. Nó sẽ là bước đệm mới cho toàn hệ thống ngân hàng Bắc Á nói chung, ngân hàng Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh nói riêng để tiếp cận khách hàng, đặc biệt là khách hàng trẻ.



## 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 - HĐH 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 Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh, 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. Khóa luận 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 bao gồm : (1) Mở rộng, đa dạng các hình thức huy động vốn; (2) Xây dựng chính sách thu hút và chăm sóc khách hàng hiệu quả, đáng tin; (3) Đào tạo đội ngũ cán bộ nhiệt tình, có trình độ chuyên môn cao, hết lòng phục vụ khách hàng; (4) Các nhóm giải pháp khác

Trên đây là toàn bộ khóa luận của em trong thời gian thực tập tốt nghiệp tại Ngân hàng TMCP Bắc Á – Chi nhánh Quảng Ninh. 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.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

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