

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐH QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Sinh viên : Đàm Hoài Nam

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Nguyễn Thị Tình

HẢI PHÒNG – 2020

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG HẢI PHÒNG**

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY
ĐỘNG VỐN TẠI PGD HẢI AN , NGÂN HÀNG TMCP QUỐC
DÂN- CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

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

Sinh viên : Đàm Hoài Nam

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Nguyễn Thị Tình

HẢI PHÒNG – 2020

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Đàm Hoài Nam Mã SV: 1412404024

Lớp: QT1801T

Ngành: Tài chính Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng huy động vốn tại Ngân hàng

TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An – Hải Phòng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).

Chương 1: Lý luận chung về hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An

2. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

*NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI
PHÒNG*

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Thị Tình

Học hàm, học vị: Tiến sĩ

Cơ quan công tác: Giải pháp nâng cao chất lượng huy động vốn tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày tháng ... năm 2020.

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày ... tháng ... năm 2020

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2020

HIỆU TRƯỞNG

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên:

Đơn vị công tác:

Họ và tên sinh viên: Chuyên ngành:

Đề tài tốt nghiệp:

Nội dung hướng dẫn:

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

.....

.....

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

.....

.....

3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Được bảo vệ Không được bảo vệ Điểm hướng dẫn

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2020
Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC	
MỤC LỤC.....	1
LỜI MỞ ĐẦU	10
CHƯƠNG 1.....	12
LÝ LUẬN CHUNG VỀ HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI.....	12
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	12
1.1 Tổng quan về ngân hàng thương mại.....	12
1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại	12
1.1.2 Các hoạt động cơ bản của NHTM.....	12
1.1.2.1 Hoạt động huy động vốn.....	12
1.1.2.2 Hoạt động sử dụng vốn	13
1.1.2.3 Hoạt động trung gian.....	14
1.2 Những vấn đề cơ bản về huy động vốn của ngân hàng thương mại.....	15
1.2.1 Nguồn vốn của ngân hàng thương mại	15
1.2.2 Các hình thức huy động vốn	17
1.2.2.1 Nguồn tiền gửi.....	17
1.2.2.2 Vốn vay	18
1.2.2.3 Các nguồn khác	19
1.3 Hiệu quả huy động vốn của NHTM.....	20
1.3.1 Quan điểm về hiệu quả huy động vốn.....	20
1.3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn của NHTM	20
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động huy động vốn của NHTM. 22	
1.4.1 Nhân tố chủ quan.....	22
1.4.2 Nhân tố khách quan.....	24
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN HẢI PHÒNG	26
2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An Hải Phòng	26
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	26
2.1.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận	27

2.1.3. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An – Hải Phòng	29
Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn.....	29
Biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn	29
Bảng 2.2: Bảng huy động vốn theo kỳ hạn	31
Bảng 2.3: Bảng dư nợ cho vay của NCB – Chi nhánh Hải An.....	32
Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của NCB – Chi nhánh Hải An.....	33
2.2. Phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An Hải Phòng.....	34
2.2.1 Tổng quan về sự biến động vốn huy động của NCB – Hải An Hải Phòng	34
2.2.2 Phân tích hoạt động huy động vốn từ tiền gửi dân cư	32
2.2.3 Phân tích hoạt động huy động vốn từ tiền gửi của các tổ chức kinh tế	33
2.2.4 Phân tích hoạt động huy động vốn từ phát hành giấy tờ có giá.....	33
2.2.5 Phân tích hoạt động huy động vốn từ các nguồn khác	34
2.3 Phân tích các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng TMCP Quốc Dân - Chi nhánh Hải An Hải Phòng.....	34
2.3.1 Quy mô nguồn vốn và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động	35
2.3.2 Chi phí huy động vốn.....	36
2.3.3 Khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn.....	38
2.4 Đánh giá hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An Hải Phòng	41
2.4.1. Những kết quả đạt được	41
2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế.....	43
2.4.2.1 Những hạn chế	43
2.4.2.2 Nguyên nhân của các hạn chế	45
CHƯƠNG 3.....	48
GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI	48
NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN - CHI NHÁNH HẢI AN	48
3.1 Định hướng hoạt động của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An từ năm 2020 đến năm 2025	48

3.1.1 Định hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An	48
3.1.2 Định hướng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An từ năm 2020 đến năm 2025.....	49
3.2 Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An.....	51
3.2.1 Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn	52
3.2.2 Mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động các dịch vụ ngân hàng.....	53
3.2.3 Nâng cao trình độ và kỹ năng cho cán bộ công nhân viên ngân hàng.....	55
3.2.4 Áp dụng các chính sách lãi suất linh hoạt.....	56
3.2.5 Đảm bảo sự phù hợp về quy mô và cơ cấu nguồn vốn.....	57
3.2.6 Giải pháp về các chiến lược Marketing	57
3.3 Một số kiến nghị.....	58
3.3.1 Kiến nghị đối với Nhà nước.....	59
3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	60
3.3.3 Kiến nghị với ngân hàng TMCP Quốc Dân.....	61
KẾT LUẬN	63
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	64

LỜI MỞ ĐẦU

Đất nước ta từ khi thực hiện chính sách đổi mới và mở cửa của nền kinh tế chuyển nền kinh tế hoạt động theo cơ chế kế hoạch hoá tập trung bao cấp sang kinh tế theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà Nước theo định hướng xã hội chủ nghĩa đã đạt được nhiều thành tựu hết sức quan trọng và có ý nghĩa được dư luận trong và ngoài nước đánh giá cao. Việt Nam vẫn đang tiếp tục phát triển theo hướng đó, nhiều thành phần kinh tế, mục tiêu đến 2020 trở thành nước công nghiệp hoá, hiện đại hoá.

Để thực hiện được CNH-HĐH, vốn là nhân tố được đặt lên hàng đầu. Việt Nam được đánh giá là một đất nước có nhiều tiềm năng phát triển, thu hút nhiều nhà đầu tư trong và ngoài nước. Lượng vốn đổ vào Việt Nam những năm gần đây liên tục tăng lên nhất là sau khi Việt Nam gia nhập tổ chức thương mại thế giới. Câu hỏi cấp thiết đặt ra hiện nay là làm sao để có vốn đầu tư khai thác tiềm năng và khai thác như thế nào để đạt hiệu quả cao và lâu dài.

Nền kinh tế đòi hỏi phải cần một lượng vốn lớn bởi vì vốn là yếu tố quan trọng góp phần vào thành quả chung của công cuộc xây dựng và phát triển đất nước, dần đưa nước ta thoát khỏi tình trạng nghèo nàn, tụt hậu, từ đó tiến nhanh, tiến chắc ngang với các nước trong khu vực và thế giới.

Ngân hàng thương mại (NHTM) với vai trò là trung gian tài chính trong việc huy động vốn để tái cấp vốn cho nền kinh tế là quan trọng nhất. Tuy nhiên ngân hàng là một loại hình doanh nghiệp đặc biệt kinh doanh chủ yếu trên lĩnh vực tiền tệ cho nên bắt buộc phải hoạt động có hiệu quả để vừa đảm bảo mục tiêu an toàn trong hoạt động vừa có thể đứng vững trong nền kinh tế thị trường và qua đó thực hiện có hiệu quả vai trò dẫn vốn cho nền kinh tế phát triển.

Ngân hàng Quốc Dân - Chi nhánh Hải An là một chi nhánh của Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc Dân. Cũng như các Ngân hàng thương mại khác phòng giao dịch cũng rất quan tâm đến hoạt động huy động vốn từ nền kinh tế để thực hiện hoạt động kinh doanh thu lợi nhuận và làm nhiệm vụ trung gian tài chính dẫn vốn cho nền kinh tế phát triển, thực hiện quá trình CNH-HĐH đất nước. Thấy được tầm quan trọng của hoạt động huy động vốn trong hoạt động

ngân hàng, trong thời gian thực tập và nghiên cứu tại Ngân hàng Quốc Dân – Chi nhánh Hải An em đã chọn đề tài: “***Biện pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An***”. Đề tài nêu lên lý luận chung nhất về hiệu quả huy động vốn ở ngân hàng thương mại. Đưa ra những đánh giá chung về thực trạng, hiệu quả huy động vốn của ngân hàng và đề xuất một số giải pháp, kiến nghị.

Ngoài phần lời nói đầu và kết luận, chuyên đề gồm 3 chương:

Chương 1: Lý luận chung về hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Tổng quan về ngân hàng thương mại

1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là một Tổ chức kinh tế kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi của khách hàng với trách nhiệm hoàn trả, sử dụng số tiền đó để cấp tín dụng, làm phương tiện thanh toán và thực hiện các dịch vụ theo uỷ thác của khách hàng.

1.1.2 Các hoạt động cơ bản của NHTM

1.1.2.1 Hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn tạo nguồn vốn cho NHTM, có tầm quan trọng to lớn ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động của ngân hàng. NHTM thực hiện hoạt động huy động vốn để sử dụng vào các hoạt động kinh doanh. Hiệu quả của hoạt động huy động vốn ảnh hưởng lớn tới hiệu quả của các hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, Ngân hàng có thể huy động từ nhiều nguồn khác nhau. Lựa chọn hình thức huy động, khả năng huy động còn tùy thuộc chiến lược, khả năng, đặc điểm địa bàn kinh doanh của ngân hàng. Ngân hàng có thể huy động từ các nguồn như: vốn chủ sở hữu, vốn huy động, vốn vay và các nguồn khác.

Vốn chủ sở hữu

Vốn chủ sở hữu được hình thành từ rất nhiều nguồn khác nhau tùy theo tính chất sở hữu, năng lực tài chính của chủ ngân hàng, yêu cầu và sự phát triển của thị trường mà ngân hàng có cơ cấu và khối lượng vốn khác nhau. Ngân hàng có thể tăng vốn của chủ trong quá trình hoạt động thông qua việc chuyển một phần lợi nhuận sau thuế thành vốn đầu tư và thông qua việc phát hành thêm cổ phần hoặc góp thêm.

Hoạt động huy động tiền gửi

Ngân hàng mở các tài khoản tiền gửi để giữ hộ và thanh toán hộ cho khách hàng, thực hiện các dịch vụ tài chính khác theo yêu cầu của khách hàng. Bằng cách đó ngân hàng huy động tiền của các doanh nghiệp, các tổ chức và của dân cư. Để gia tăng lượng tiền gửi và có được nguồn tiền có chất lượng cao, ổn định trong môi trường cạnh tranh, các ngân hàng đã đưa ra và thực hiện nhiều hình thức huy động khác nhau. Các cá nhân, doanh nghiệp gửi tiền vào ngân hàng thông qua việc mở tài khoản để được ngân hàng cung ứng các dịch vụ về thanh toán, đầu tư một cách nhanh chóng và an toàn.

Hoạt động đi vay

Ngân hàng có thể huy động vốn đáp ứng nhu cầu chi trả khi khả năng huy động bị hạn chế bằng cách vay các tổ chức tín dụng, vay NHNN và vay trên thị trường vốn. Ngân hàng cũng có thể vay vốn trên thị trường vốn thông qua việc phát hành các giấy nợ (kỳ phiếu, tín phiếu, cổ phiếu và trái phiếu) đáp ứng khả năng chi trả đối với khoản vay trung và dài hạn. Các tổ chức tín dụng trên thị trường có thể vay mượn lẫn nhau thông qua thị trường liên ngân hàng, các khoản vay có thể không cần tài sản bảo đảm hoặc được bảo đảm bằng các chứng khoán của kho bạc.

Hoạt động huy động vốn khác

Ngân hàng có thể huy động từ các nguồn khác như: nguồn uỷ thác, nguồn trong thanh toán, các nguồn khác.

NHTM thực hiện các dịch vụ uỷ thác như: uỷ thác cho vay, uỷ thác đầu tư, uỷ thác cấp phát, uỷ thác giải ngân...

Nguồn trong thanh toán được thành lập từ các hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng (séc trong quá trình chi trả, tiền ký gửi để mở L/C...).

Nguồn khác: Các khoản nợ khác như thuế chưa nộp, lương chưa trả...

1.1.2.2 Hoạt động sử dụng vốn

Hoạt động tín dụng

Nguồn thu nhập lớn nhất của ngân hàng là từ hoạt động tín dụng, chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng tài sản, tạo thu nhập từ lãi lớn nhất, mang lại rủi ro cao nhất. Tín dụng là hoạt động tài trợ của ngân hàng cho khách hàng.

Ngân hàng thực hiện chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá trên cơ sở tín nhiệm. Nghiệp vụ chiết khấu được coi là đơn giản. Độ an toàn của thương phiếu tương đối cao do có sự bảo đảm của nhiều người (trừ trường hợp ngân hàng miễn ký miễn truy đòi đối với khách hàng). Ngân hàng có thể tái chiết khấu thương phiếu đáp ứng nhu cầu thanh khoản với chi phí thấp.

Cho thuê tài chính thường là hình thức tín dụng trung và dài hạn. Nó gần giống với cho vay ở chỗ ngân hàng phải xuất tiền với kỳ vọng thu về cả gốc lẫn lãi sau thời hạn nhất định. Cho thuê không có tài sản đảm bảo nên rủi ro cao, ngân hàng phải lập dự phòng rủi ro.

Bảo lãnh là việc ngân hàng thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ cam kết. Bảo lãnh của ngân hàng tạo mối liên kết trách nhiệm tài chính và san sẻ rủi ro. Ngân hàng thu phí bảo lãnh nhằm bù đắp chi phí. Ngoài ra, ngân hàng còn thu được khoản ký quỹ và nguồn tiền gửi với lãi suất thấp khi thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh.

Hoạt động đầu tư

Sau cho vay, đầu tư là loại tài sản chiếm tỷ trọng cao thứ hai trong tổng tài sản. Ngân hàng có thể đầu tư vào việc mua bán chứng khoán, góp vốn vào các doanh nghiệp hoặc đầu tư vào trang thiết bị tài sản cố định phục vụ cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Đi đôi với sự phát triển của xã hội là sự xuất hiện hàng loạt những nhu cầu khác nhau. Để đa dạng hoá các nghiệp vụ kinh doanh tăng thu lợi nhuận ngân hàng cần chú trọng vào các loại hình đầu tư, đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế đang trên đà phát triển.

1.1.2.3 Hoạt động trung gian

Mở tài khoản giao dịch và thực hiện thanh toán

Thông qua việc mở các tài khoản ngân hàng ngoài việc bảo quản tiền cho khách hàng còn thực hiện các hoạt động thanh toán theo nhu cầu của khách hàng. Thanh toán không dùng tiền mặt, tức là người gửi tiền không cần phải đến

ngân hàng để lấy tiền trả cho khách hàng mà chỉ cần viết lệnh chi trả cho khách (còn được gọi là séc), khách hàng mang giấy lệnh đến ngân hàng sẽ nhận được tiền.

Bảo quản vật có giá

Cũng là nhu cầu được bảo đảm tài sản của khách hàng các ngân hàng thực hiện việc lưu giữ các vật có giá (vàng, các vật quý có giá trị khác...) chứ không chỉ có tiền mặt. Ngân hàng sẽ giao cho khách hàng một giấy chứng nhận, được yêu cầu chi trả bất cứ lúc nào. Khách hàng phải trả phí bảo quản. Trên thế giới hình thức bảo quản các vật có giá rất phát triển, có những ngân hàng chuyên trách về bảo quản các vật có giá.

Các nghiệp vụ trung gian khác

Ngoài các hoạt động dịch vụ nêu trên, ngân hàng còn cung cấp các dịch vụ: uỷ thác, bảo quản hộ các chứng từ có giá cho khách hàng thuê kết sắt, dịch vụ đại lý....

Ngân hàng thực hiện các hoạt động tài chính - ngân hàng trên nhu cầu của các chủ thể kinh tế. Các hoạt động của ngân hàng có mối quan hệ thường xuyên chặt chẽ với nhau. Hoạt động huy động vốn ảnh hưởng tới quyết định sử dụng vốn, ngược lại nhu cầu sử dụng vốn ảnh hưởng tới qui mô, cơ cấu của nguồn vốn huy động.

1.2 Những vấn đề cơ bản về huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.2.1 Nguồn vốn của ngân hàng thương mại

Nguồn vốn của NHTM là những giá trị tiền tệ do Ngân hàng tạo lập và huy động để thực hiện các nghiệp vụ cho vay, đầu tư hoặc thực hiện các dịch vụ kinh doanh nhằm mục tiêu sinh lời.

Nguồn vốn của ngân hàng có được là do tự có, đóng góp hoặc huy động được dùng để cho vay, đầu tư hoặc thực hiện các dịch vụ kinh doanh khác. Trên bảng tổng kết tài sản nguồn vốn của NHTM nguồn vốn được chia thành: vốn chủ sở hữu, nguồn tiền gửi, vốn vay và các nguồn vốn khác. .

Vốn góp ban đầu

Theo qui định, khi ngân hàng thành lập phải có số vốn ban đầu nhất định do các cổ đông – chủ sở hữu đóng góp. Tuy tính chất sở hữu của ngân hàng mà tính chất và hình thức tạo vốn của ngân hàng cũng khác nhau.

* Đối với NHNN, chủ sở hữu ngân hàng là Nhà nước và vốn góp ban đầu là do ngân sách nhà nước đầu tư toàn bộ hoặc một phần vốn điều lệ ban đầu.

* Đối với ngân hàng cổ phần vốn do các cổ đông đóng góp. Vốn này được ghi vào điều lệ hoạt động của ngân hàng.

* Đối với ngân hàng liên doanh vốn ban đầu do các bên liên doanh đóng góp.

* Đối với ngân hàng tư nhân, vốn ban đầu là vốn thuộc sở hữu tư nhân.

Tỷ lệ và quy mô vốn góp của các bên phụ thuộc các quy định của pháp luật trong từng thời kỳ, cơ cấu vốn góp.

Nguồn vốn bổ sung trong quá trình hoạt động

Nguồn vốn từ lợi nhuận không chia: Vốn chủ sở hữu được tăng theo quá trình phát triển lấy từ lợi nhuận không chia. Tỷ lệ lợi nhuận không chia (được giữ lại tái đầu tư, sản xuất kinh doanh) phụ thuộc vào cân nhắc của chủ ngân hàng về tích lũy và tiêu dùng trong quá trình hoạt động.

Vốn chủ sở hữu còn được bổ sung từ việc phát hành thêm cổ phần (ngân hàng cổ phần), góp thêm (ngân hàng liên doanh) hoặc được cấp thêm từ ngân sách nhà nước (ngân hàng quốc doanh). Nhằm mục đích đảm bảo hoạt động kinh doanh hiệu quả, mở rộng quy mô hoạt động, đổi mới trang thiết bị, công nghệ hoặc để đáp ứng yêu cầu gia tăng vốn chủ sở hữu do Nhà nước quy định...

Các quỹ

Trong quá trình hoạt động, ngân hàng giữ lại một phần lợi nhuận để tạo lập các quỹ (Quỹ dự phòng tổn thất, được trích lập hàng năm và được tích lũy lại nhằm bù đắp những tổn thất xảy ra; Quỹ bảo toàn vốn để bù đắp hao mòn của vốn dưới tác động của lạm phát,...) và tái đầu tư.

1.2.2 Các hình thức huy động vốn

1.2.2.1 Nguồn tiền gửi

Quy mô của nguồn tiền gửi rất lớn so với các nguồn vốn khác, thông thường chiếm trên 90% tổng nguồn vốn. Trong tổng vốn huy động thì tiền gửi là chiếm tỷ trọng cao nhất.

Huy động vốn từ tiền gửi: là lượng vốn nhàn rỗi từ các chủ thể kinh tế gửi vào ngân hàng với mục đích an toàn và sinh lời, khách hàng còn được hưởng các dịch vụ trên số vốn đó, tùy thuộc vào mức độ đa dạng, qui mô của ngân hàng.

Tiền gửi, đặc biệt là tiền gửi tiết kiệm, thường nhạy cảm với các biến động về lãi suất, thu nhập, chu kỳ chi tiêu và nhiều nhân tố khác. Lãi suất cao là một nhân tố kích thích các doanh nghiệp, dân cư gửi tiền.

Muốn huy động nguồn tiền gửi ngân hàng cần phải chú ý mở rộng mạng lưới chi nhánh, đưa ra các hình thức huy động đa dạng và lãi suất cạnh tranh hấp dẫn, các dịch vụ đa dạng...

Tiền gửi thanh toán

Tiền gửi thanh toán (tiền gửi giao dịch) là tiền của doanh nghiệp hoặc cá nhân gửi vào ngân hàng với mục đích chính không phải là hưởng lãi mà là nhằm sử dụng các tiện ích do ngân hàng cung cấp như cất giữ, thanh toán hộ, chi trả hộ, thu hộ. .

Để huy động được nguồn tiền gửi thanh toán ngân hàng cần phải nâng cấp các tiện ích và dịch vụ do ngân hàng cung cấp kèm theo như: dịch vụ thẻ, dịch vụ thanh toán... Một số ngân hàng kết hợp tài khoản tiền gửi thanh toán với tài khoản cho vay (thấu chi - chi vượt trên số dư có của tài khoản tiền gửi thanh toán).

Tiền gửi có kỳ hạn của doanh nghiệp, các tổ chức xã hội

Tiền gửi có kỳ hạn là loại tiền gửi của doanh nghiệp, tổ chức tại ngân hàng trong một thời gian nhất định được qui định trước, trong khoảng thời gian đó ngân hàng có quyền chủ động sử dụng số tiền đó khi khách hàng muốn rút tiền trước thời hạn cần phải báo trước và phải được sự chấp thuận của ngân

hàng, không giới hạn số lần rút trước hạn. Số tiền rút trước hạn thường được áp dụng lãi suất không kỳ hạn.

Ngân hàng thường phải trả lãi cao cho số dư tài khoản tiền gửi có kỳ hạn (tùy thuộc độ dài kỳ hạn), nên chi phí huy động thường cao nhưng bù lại tính ổn định của nguồn vốn này lại cao ngân hàng có thể yên tâm sử dụng mà không sợ bị rủi ro về khả năng chi trả.

Tiền gửi tiết kiệm của dân cư

Tiền gửi tiết kiệm là khoản tiền tạm thời chưa sử dụng gửi vào ngân hàng với mục đích bảo toàn và sinh lợi, đặc biệt là mục tiêu bảo toàn. Tiền gửi tiết kiệm là khoản tiền gửi có tỷ trọng cao nhất và tính ổn định cao nhất trong tổng số tiền gửi của ngân hàng.

Lãi suất của tiền gửi tiết kiệm bao giờ cũng là cao nhất, hay nói cách khác chi phí huy động tiền gửi tiết kiệm là lớn nhất. Lượng tiền gửi phụ thuộc vào thu nhập của dân cư, xu hướng tiêu dùng, tiết kiệm, các đặc tính về văn hóa, xã hội.

Để huy động được nguồn tiền gửi, ngân hàng cần phải nghiên cứu đặc điểm nguồn tiền để có biện pháp quản lý và sử dụng thích ứng.

1.2.2.2 Vốn vay

Để đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng trong những trường hợp khẩn cấp, ngân hàng có thể đi vay. Nguồn vốn đi vay của ngân hàng có 3 nguồn là vay NHNN, vay từ các tổ chức tín dụng khác và vay trên thị trường vốn.

Vay từ Ngân hàng Nhà nước

Đây là khoản vay nhằm giải quyết nhu cầu chi trả tức thời của NHTM, nâng cao khả năng thanh toán, khả năng thanh khoản. NHTM thường vay Ngân hàng Nhà nước (NHNN) khi thiếu hụt dự trữ (thiếu dự trữ bắt buộc, dự trữ thanh toán).

Các hình thức vay chủ yếu như chiết khấu, tái chiết khấu (hoặc tái cấp vốn), thông qua các nghiệp vụ trên thị trường mở. Các khoản vay này thường là trong thời gian rất ngắn. NHNN đóng vai trò là người cho vay cuối cùng.

Vay từ các tổ chức tín dụng khác

Ngân hàng có thể vay vốn từ các ngân hàng khác và các tổ chức tín dụng khác thông qua thị trường tiền tệ liên ngân hàng.

Đặc điểm của nguồn này là không phải dự trữ bắt buộc, hoặc được đảm bảo bằng các chứng khoán của kho bạc đồng thời ngân hàng cũng chủ động được thời gian hoàn lại, kỳ hạn của khoản vay có thể rất ngắn (qua đêm). Lãi suất của nguồn vay này thường cao hơn các nguồn huy động khác và phụ thuộc vào quy mô khoản vay, thị trường và kỳ hạn.

Vay trên thị trường vốn

Ngân hàng có thể vay thông qua phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu trên thị trường vốn. Hình thức huy động này giúp tạo và gia tăng các nguồn trung và dài hạn ổn định cao cho ngân hàng khi cần thiết.

- Kỳ phiếu: có thời gian ngắn với mục đích huy động vốn ngắn hạn.
- Trái phiếu: mục đích huy động vốn trung và dài hạn.
- Chứng chỉ tiền gửi: là công cụ lưỡng tính về thời gian, có mệnh giá lớn và khả năng chuyển nhượng cao.

1.2.2.3 Các nguồn khác

Nguồn ủy thác

Đây là nguồn được hình thành do các tổ chức, cá nhân, ủy thác tiền, tài sản nhờ ngân hàng cho vay (ủy thác cho vay), đầu tư (ủy thác đầu tư), giải ngân (ủy thác giải ngân) và thu hộ...

Vốn trong thanh toán

Các hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt có thể hình thành nguồn vốn trong thanh toán (séc trong quá trình chi trả, tiền ký quỹ để mở LC...). Những ngân hàng là ngân hàng đầu mối trong đồng tài trợ có thể kết số dư từ tiền của các ngân hàng thành viên chuyển về để thực hiện cho vay.

Ngoài ra còn có các nguồn khác, đó là các khoản nợ như thuế chưa nộp, lương chưa trả...

1.3 Hiệu quả huy động vốn của NHTM

1.3.1 Quan điểm về hiệu quả huy động vốn

Nói đến hiệu quả huy động vốn là nói đến kết quả của công tác huy động vốn. Khi nghiên cứu hiệu quả huy động vốn, chúng ta phải đề cập đến các vấn đề sau:

- Quy mô nguồn vốn huy động có đủ lớn để tài trợ cho hoạt động cho vay và đầu tư của Ngân hàng hay không?
- Cơ cấu nguồn vốn huy động có phù hợp với cơ cấu sử dụng vốn hay không?
- Nguồn vốn huy động có tăng trưởng ổn định không?
- Chi phí huy động có hợp lý không?

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

1.3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn của NHTM

1.3.2.1 Tốc độ tăng trưởng vốn huy động

Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động thể hiện khả năng mở rộng quy mô vốn huy động của ngân hàng qua các năm, cho thấy nguồn vốn biến đổi theo xu hướng như thế nào và khả năng kiểm soát của ngân hàng đến nguồn vốn huy động. Điều đó ảnh hưởng tới khả năng tăng cường và mở rộng thị trường hoạt động của mình.

Về mặt lượng, chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động thường được đánh giá thông qua:

Tốc độ tăng trưởng VHD= $(\text{Tổng VHD kỳ này}-\text{Tổng VHD kỳ trước})/(\text{Tổng VHD kỳ trước})\cdot 100$

Chỉ tiêu này phản ánh sự thay đổi về quy mô nguồn vốn huy động qua các thời kỳ. Nếu tỉ lệ này > 100% thì quy mô nguồn vốn huy động của ngân hàng đã được mở rộng.

1.3.2.2 Tỷ lệ % hoàn thành kế hoạch vốn huy động

Từng năm, từng tháng các ngân hàng đều xây dựng kế hoạch huy động vốn như thế nào; do đó tỷ lệ % hoàn thành kế hoạch vốn huy động được tính:

$$\text{Tỷ lệ \% hoàn thành} \\ \text{vốn huy động năm } i = \frac{\text{Tổng V\H\H được} \\ \text{năm } i}{\text{Tổng V\H\H xây} \\ \text{dựng năm } i} \times 100$$

1.3.2.3 Tỷ trọng vốn huy động trong tổng vốn

Vốn huy động ảnh hưởng tới cơ cấu tài sản và ảnh hưởng tới chi phí hoạt động bình quân của ngân hàng, từ đó ảnh hưởng tới chi phí đầu ra tức lãi suất cho vay của ngân hàng. Huy động phải phù hợp với cơ cấu sử dụng, đáp ứng yêu cầu sử dụng,, để tối đa dư nợ tín dụng và đầu tư, từ đó sẽ tối đa lợi nhuận mà không phải trả lãi suất trên phần vốn huy động thừa.

Nguồn vốn ngân hàng được đánh giá là hợp lí nếu các thành phần của nó đáp ứng được kế hoạch sử dụng vốn và có chi phí huy động thấp nhất.

$$\text{Tỷ trọng từng NV\H\H} = (\text{Khối lượng từng NV\H\H}) / (\text{Tổng NV\H\H}) * 100$$

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng

$$\text{Tỷ trọng V\H\H theo đối tượng} = (\text{Khối lượng V\H\H theo đối tượng}) / (\text{Tổng} \\ \text{NV\H\H}) * 100$$

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn

$$\text{Tỷ trọng V\H\H theo kỳ hạn} = (\text{Khối lượng V\H\H theo kỳ hạn}) / (\text{Tổng} \\ \text{NV\H\H}) * 100$$

- Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền

$$\text{Tỷ trọng V\H\H theo loại tiền} = (\text{Khối lượng V\H\H theo loại tiền}) / (\text{Tổng} \\ \text{NV\H\H}) * 100$$

1.3.2.4 Chi phí vốn huy động

Chi phí huy động vốn là toàn bộ chi phí ngân hàng bỏ ra trong quá trình huy động vốn. Chi phí huy động vốn bao gồm 2 phần: chi phí trả lãi (trả lãi suất huy động) và chi phí lãi

Chi trả lãi chiếm phần lớn trong chi phí huy động, ngoài ra là các chi phí phi lãi như: Chi phí lương công nhân viên, chi phí quảng cáo marketing, chi phí máy móc địa điểm, cơ sở hạ tầng, ...

$$\text{Chi phí trả lãi bình quân} = (\text{Chi phí trả lãi}) / (\text{Tổng NVHĐ})$$

Chỉ tiêu này phản ánh số tiền ngân hàng phải bỏ ra cho một đồng vốn huy động được.

$$\text{Chi phí phi lãi bình quân} = (\text{Chi phí phi lãi}) / (\text{Tổng NVHĐ})$$

1.3.2.5 Khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh của ngân hàng

Dựa vào các chỉ tiêu tỷ suất lợi nhuận trên tài sản ròng và khả năng sinh lời trên vốn chủ sở hữu của một số ngân hàng thương mại cổ phần sẽ đưa ra và xác định được lợi nhuận trên vốn huy động là bao nhiêu theo công thức:

$$\text{Tỷ suất lợi nhuận} = \frac{\text{Lợi nhuận ròng}}{\text{Vốn huy động}} \times 100$$

1.3.2.6 Tỷ lệ chi phí VHD/Tổng chi phí

$$\text{Tỷ suất chi phí VHD} = \frac{\text{Chi phí VHD}}{\text{Tổng chi phí}} \times 100$$

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động huy động vốn của NHTM

1.4.1 Nhân tố chủ quan

1.4.1.1 Chính sách lãi suất và khả năng đáp ứng nhu cầu của ngân hàng

Lãi suất là nhân tố quan trọng quyết định khả năng thu hút vốn của ngân hàng. Mục đích chủ yếu của người gửi tiền hầu hết là giá trị tăng thêm của tiền sau một thời gian. Người gửi tiền có thể cân nhắc giữa việc gửi tiền vào Ngân hàng này khác bằng cách so sánh lãi suất huy động của Ngân hàng khác hợp lý thỏa mãn nhu cầu của họ.

Trình độ của ngân hàng trong việc giải quyết nhanh nhạy các tình huống phát sinh của nghiệp vụ ngân hàng là hết sức quan trọng trong hoạt động huy động vốn.

1.4.1.2 Nhân tố uy tín ngân hàng

Uy tín là yếu tố quan trọng quyết định sự thành bại trong hoạt động kinh doanh, tạo lòng tin đối với khách hàng.

Các khách hàng thường có tâm lý lựa chọn các ngân hàng có truyền thống lâu đời, hoạt động lâu năm trong ngành ngân hàng, có cơ sở vật chất hiện đại, hoạt động hiệu quả có các chỉ số tài chính đáng tin cậy, uy tín thành viên Ban quản lý... để đảm bảo an toàn cho nguồn vốn đầu tư của mình vừa có đủ khả năng đáp ứng các nhu cầu của khách hàng một cách đầy đủ, nhanh chóng và an toàn nhất.

1.4.1.3 Chính sách marketing

Hoạt động Marketing ngân hàng sẽ giúp quảng bá hình ảnh thương hiệu của Ngân hàng đối với khách hàng, mở rộng quan hệ, thu hút khách hàng.

Những hoạt động khuyến mại, giúp đẩy mạnh hơn việc thu hút vốn vào ngân hàng. Các hình thức khuyến mại đa dạng sẽ tạo thêm cho khách hàng cơ hội thu được lợi nhuận cao hơn, tác động tâm lý của người gửi tiền, thể hiện hình ảnh của Ngân hàng.

Chính sách marketing không tốt sẽ làm giảm hiệu quả hoạt động kinh doanh nói chung và hiệu quả hoạt động huy động vốn của ngân hàng nói riêng.

Ngoài ra còn có một vài nhân tố như: chiến lược kinh doanh của ngân hàng, quy mô cơ cấu vốn tự có, cơ sở vật chất kỹ thuật trang thiết bị... Những yếu tố này có ảnh hưởng rất lớn đến mô hình, cơ cấu tổ chức huy động vốn, uy tín của ngân hàng trên thị trường.

1.4.1.4 Chiến lược kinh doanh của ngân hàng

Mỗi một ngân hàng có một chiến lược kinh doanh cụ thể dựa trên điểm mạnh yếu, thách thức và cơ hội của ngân hàng. Tùy vào mức độ đa dạng của các hình thức huy động mà ảnh hưởng đến cơ cấu, thu hẹp hay mở rộng qui mô vốn huy động của ngân hàng. Ngân hàng dựa trên đặc điểm kinh doanh sẽ lựa chọn, chú trọng phương thức huy động vốn khác nhau. Mỗi ngân hàng sẽ có các đối tượng kinh doanh riêng tùy chiến lược của ngân hàng và từ đó có các chính sách kinh doanh khác nhau.

1.4.1.5 Năng lực của đội ngũ nhân viên

Đội ngũ nhân viên là nguồn tài sản vô cùng quan trọng của các doanh nghiệp nói chung và Ngân hàng nói riêng. Nếu trình độ của nhân viên cao, thái độ niềm nở sẽ gây được thiện cảm của khách hàng, tạo mối quan hệ tốt giữa ngân hàng và khách hàng sẽ làm tăng giá trị “tài sản” cho Ngân hàng. Với đội ngũ quản lý hiệu quả, cán bộ có năng lực nghiệp vụ tạo uy tín, niềm tin cho khách hàng gửi và vay tiền, tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh.

1.4.1.6 Trình độ công nghệ

Ngân hàng muốn phát triển không chỉ dựa vào các nghiệp vụ truyền thống mà còn phải phát triển các nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại, nhất là trong xu thế cạnh tranh khốc liệt như hiện nay. Để khai thác và phát triển các sản phẩm mới, đa dạng hóa hoạt động kinh doanh Ngân hàng cần có hệ thống công nghệ thông tin hiện đại. Với hệ thống công nghệ thông tin hiện đại Ngân hàng có thể đáp ứng nhu cầu phục vụ nhanh chóng, thuận tiện, an toàn, chính xác.

1.4.2 Nhân tố khách quan

1.4.2.1 Chính sách của Nhà nước

Hoạt động của ngân hàng có ảnh hưởng rất lớn đến nền kinh tế vì vậy Nhà nước rất chú trọng công tác quản lý hoạt động của ngân hàng. Hoạt động của các ngân hàng đặt dưới sự quản lý chặt chẽ của Nhà nước và Chính phủ. Nếu NHNN thực hiện chính sách tiền tệ mở rộng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc huy động vốn vay từ NHNN và làm giảm lãi suất trên thị trường tiền tệ, ngược lại nếu NHNN thực hiện chính sách tiền tệ thắt chặt sẽ khó khăn cho ngân hàng trong công tác huy động vốn vay từ NHNN và làm tăng lãi suất trên thị trường tiền tệ. Chính sách tiền tệ còn ảnh hưởng lượng vốn lưu thông, cơ cấu vốn của Ngân hàng.

1.4.2.2 Sự phát triển của nền kinh tế

Nền kinh tế phát triển làm tăng sự cạnh tranh, nhu cầu tồn tại và phát triển của các chủ thể kinh tế nói chung và ngân hàng nói riêng. Ngân hàng là một trung gian tài chính quan trọng, như một loại hình doanh nghiệp vì mục tiêu lợi nhuận và giúp nền kinh tế phát triển ổn định.

Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, giá cả ít biến động thì người dân sẽ yên tâm gửi tiền ở các NHTM lượng vốn huy động tăng lên, nhu cầu về các dịch vụ tài chính- ngân hàng cũng tăng lên.

Tuy nhiên, kinh tế bất ổn người dân có xu hướng tích lũy dưới những dạng khác (vàng, ngoại tệ...) ổn định hơn và nguồn tích lũy trong dân cư ngày càng ít hơn, đòi hỏi ngân hàng phải có những biện pháp hấp dẫn người tiết kiệm.

1.4.2.3 Sự ổn định về chính trị xã hội

Sự ổn định về chính trị tạo điều kiện cho các doanh nghiệp hoạt động, thu hút đầu tư trong và ngoài nước tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Ngược lại, chính trị xã hội bất ổn làm nhà đầu tư hoang mang, nhiều rủi ro đối với sự an toàn của vốn, giảm lượng vốn đầu tư, các hoạt động kinh tế khác cũng bị ảnh hưởng.

1.4.2.4 Sự phát triển của khoa học công nghệ

Khoa học công nghệ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cũng như hoạt động huy động vốn. Đổi mới công nghệ đang ngày càng được quan tâm. Các dịch vụ mới, đa dạng hiện đại đang ngày càng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, tạo điều kiện thu hút người gửi tiền, thực hiện các dịch vụ thông qua ngân hàng. Nhờ tiến bộ của công nghệ thông tin đã xuất hiện nhiều dịch vụ, hình thức huy động vốn mới cho các ngân hàng: Internet banking, Phone banking, thẻ ATM, hệ thống thanh toán điện tử... đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN HẢI PHÒNG

2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An Hải Phòng

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

- Tên gọi đầy đủ: Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc Dân - Chi nhánh Hải An Hải Phòng.

- Địa chỉ: Số 52, Ngô Gia Tự, phường Cát Bi, quận Hải An, TP Hải Phòng

Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB được thành lập từ năm 1995, khởi nguồn từ Ngân hàng TMCP nông thôn Sông Kiên. Ngày 18/05/2006, NCB chính thức chuyển đổi mô hình hoạt động từ Ngân hàng thương mại cổ phần nông thôn thành Ngân hàng thương mại cổ phần đô thị.

Đến năm 2014, Navibank chính thức được đổi tên thành Ngân hàng TMCP Quốc Dân – (Tên viết tắt: NCB) và tiến hành tái cấu trúc hệ thống, hướng đến sự chuẩn hóa và hoàn thiện các dịch vụ tài chính.

Phòng giao dịch Hải An thuộc Chi nhánh Hải An có địa chỉ 52 Ngô Gia Tự, Quận Hải An, Hải Phòng, là PGD trực thuộc trung tâm điều hành, đại diện pháp nhân, có con dấu, có bảng cân đối tài khoản, hoạch toán kinh tế nội bộ.

Từ khi thành lập đến nay với sự lãnh đạo năng động, sáng tạo của Ban giám đốc cùng với sự nỗ lực không ngừng của toàn thể cán bộ công nhân viên đã không ngừng mở rộng phạm vi hoạt động với mạng lưới gồm 1 Chi nhánh và 4 Phòng giao dịch trực thuộc để thuận tiện cho khách hàng giao dịch trên địa bàn.

Với phương châm hoạt động của ngân hàng là: Cơ cấu gọn nhẹ, hoạt động hiệu quả và an toàn, Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng đã bố trí một hệ thống tổ chức bộ máy tương đối hợp lý với trình độ quản lý và hoạt động của Ngân hàng.

Ngân hàng luôn quan tâm và định hướng những hướng đi mới theo tôn chỉ:

✚ Phục vụ khách hàng với sản phẩm, dịch vụ an toàn, hiệu quả và linh hoạt

✚ Tăng trưởng lợi ích cho cổ đông

✚ Hướng tới sự phát triển toàn diện, bền vững của Ngân hàng

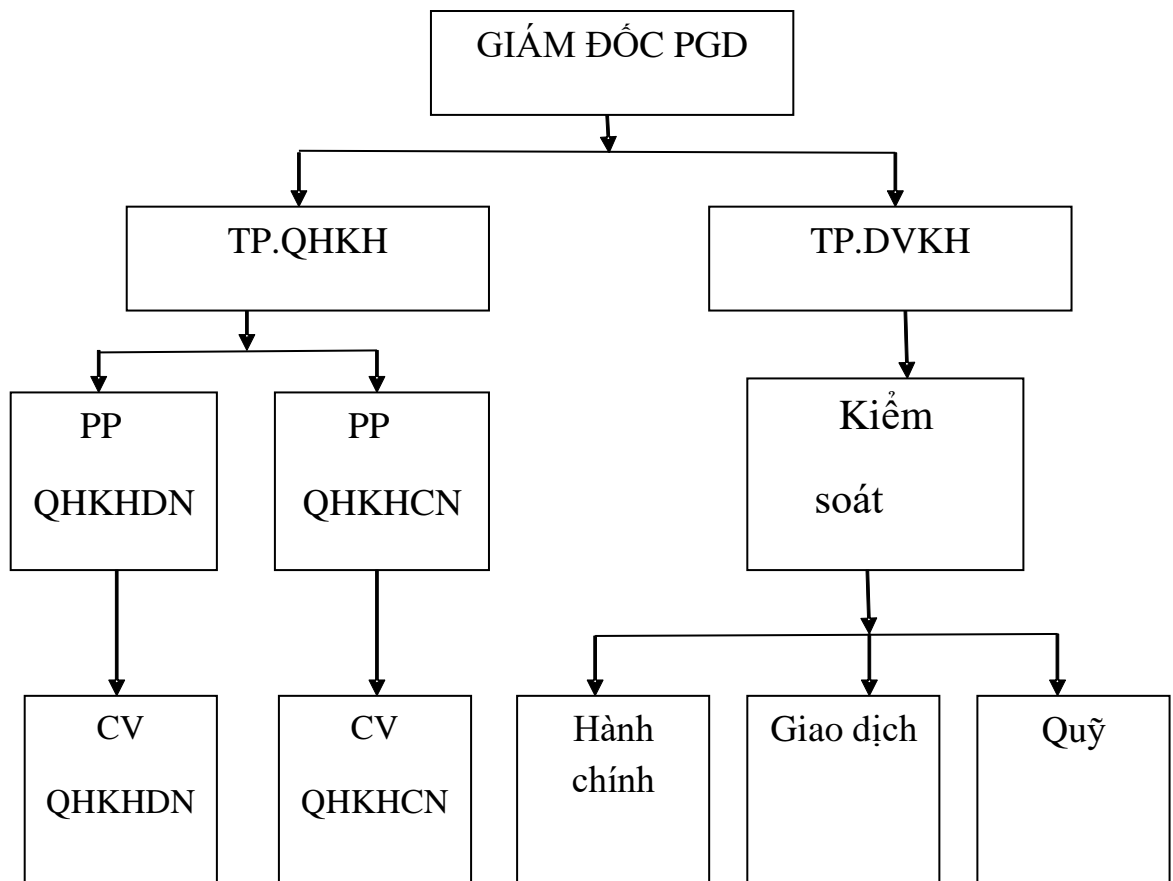
✚ Đầu tư vào yếu tố con người làm nền tảng cho sự phát triển lâu dài

Các loại hoạt động nghiệp vụ:

- Dịch vụ tiền gửi
- Dịch vụ tín dụng
- Dịch vụ thanh toán trong nước
- Dịch vụ kinh doanh đối ngoại
- Thanh toán, chuyển tiền biên giới
- Các sản phẩm dịch vụ khác

2.1.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận

Sơ đồ: Tổ chức hoạt động Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng



Chức năng các phòng ban:

- Ban giám đốc chi nhánh:

Ban giám đốc Ngân hàng Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng hiện nay gồm 01 Giám đốc. Toàn quyền thực hiện công tác chỉ đạo hoạt động của chính nhánh, đưa ra các quyết định và đề ra các chiến lược kinh doanh của chi nhánh. Ban giám đốc đồng thời định hướng, đưa ra các quy định để xây dựng và hoàn thiện môi trường văn hoá ngân hàng. Trực tiếp tiếp nhận các quy định, chỉ thị, của hội sở chính và phổ biến cho nhân viên chi nhánh.

Giám đốc chi nhánh là người đứng đầu chi nhánh, có quyền hạn cao nhất, chịu trách nhiệm hoàn toàn về hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Có đủ mọi quyền hạn theo quy định của pháp luật và hội sở chính.

- Trường phòng dịch vụ khách hàng: Gồm những nhiệm vụ phụ trách phòng dịch vụ quầy và thu phí, Kí một số văn bản được theo uỷ quyền của giám đốc.
- Quỹ: Là bộ phận giữ và lưu hồ sơ và kiểm soát lượng tiền trong ngày.
- Giao dịch viên: Thực hiện và quản lí hoạt động giao dịch, Quản lí các nghiệp vụ nhận tiền gửi của khách hàng, Quản lí hoạt động xuất tiền cho khách hàng, Quản lí, vận chuyển tiền mặt các tài sản quý và giấy tờ có giá.
- Kiểm soát: Là khâu hậu kiểm khi giao dịch và là người quyết định giao dịch có thành công hay không.
- Trưởng phòng tín dụng: Phụ trách phòng tín dụng. Khi trưởng phòng vắng mặt sẽ có phó phòng đồng thời kiểm soát các bộ tín dụng
 - Phó phòng cán bộ tín dụng: Kiểm soát hồ sơ tờ trình trước khi cán bộ tín dụng trình lên trưởng phòng tín dụng
 - Cán bộ tín dụng: Cho vay và huy động cho vay khi khách hàng có nhu cầu tìm đến chi nhánh

2.1.3. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An – Hải Phòng

A. Hoạt động huy động vốn

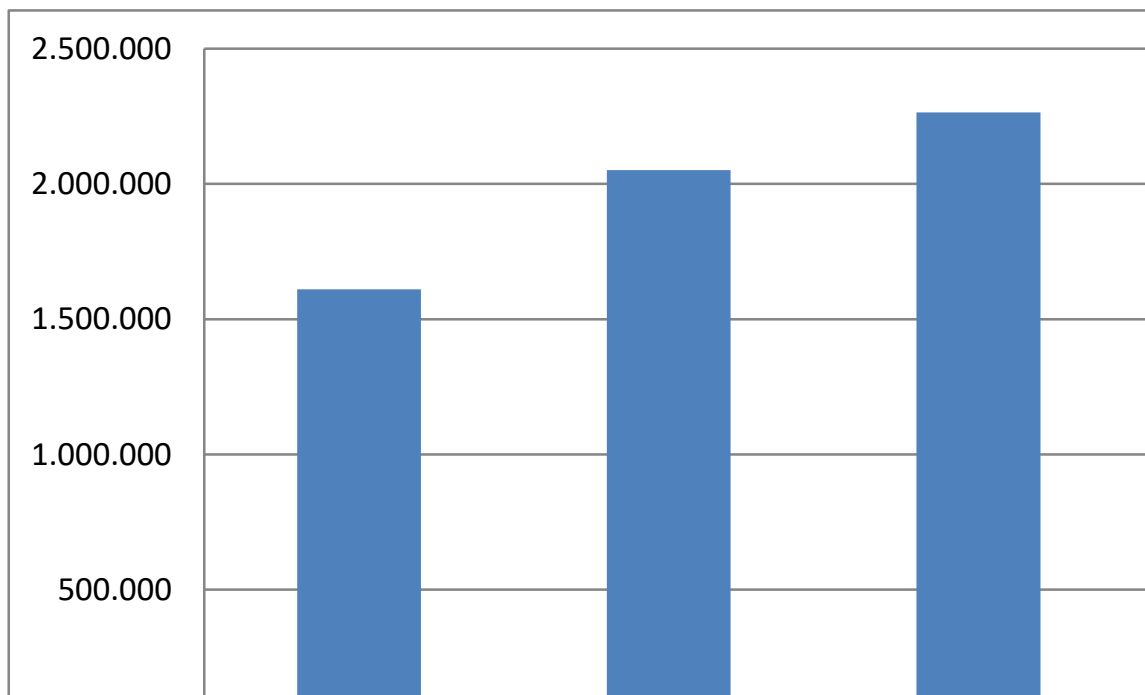
Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
Tổng số dư tiền gửi theo loại tiền	1.610.568	100%	2.050.822	100%	2.265.041	100%
VND	1.512.026	93,9%	1.949.528	95,1%	2.145.906	94,7%
Ngoại tệ, vàng	98.542	6,1%	101.294	4,9%	119.135	5,3%

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán – Chi nhánh Hải An – Hải Phòng)

Biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn



Nhìn vào biểu đồ cho thấy nguồn vốn huy động của NCB – Chi nhánh Hải An đạt mức tăng trưởng ngày càng cao, đặc biệt trong năm 2018. Mặc dù trong những năm qua điều kiện huy động vốn có nhiều yếu tố không thuận lợi

như tỷ lệ lạm phát cao gây tâm lý chuyển hướng sang đầu tư vào các công việc khác thay vì gửi tiền vào ngân hàng, bên cạnh đó thì thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản và thị trường vàng cạnh tranh trực tiếp trong công việc huy động vốn của dân cư và các tổ chức kinh tế, tuy nhiên hoạt động huy động vốn của ngân hàng vẫn tăng trưởng ổn định đáp ứng đầy đủ và nhanh chóng cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Và để đạt được tốc độ tăng trưởng nguồn vốn, NCB – Chi nhánh Hải An đã chú trọng tìm các giải pháp thích hợp với công tác tuyên truyền, phổ biến và quảng bá các sản phẩm dịch vụ huy động vốn của NCB – Chi nhánh Hải An đang áp dụng đặc biệt là thể thức tiết kiệm dành cho người cao tuổi, tiết kiệm theo lãi suất bậc thang tới các tổ chức kinh tế. Cụ thể như:

Năm 2017 đạt 1.610.568 triệu đồng, năm 2018 đạt 2.050.822 triệu đồng tăng 440.254 triệu đồng so với 2017 . năm 2019 đạt 2.265.041 triệu đồng, tăng 214.219 triệu đồng so với năm 2018

- Lượng tiền VND huy động được khá lớn. Năm 2017 đạt 1.512.026 triệu đồng, năm 2018 đạt 1.949.528 triệu đồng , so với năm 2017 đã tăng 437.502 triệu đồng, tương ứng với 0,5%, năm 2019 đạt 2.145.906 triệu đồng, tăng 196.378 triệu đồng so với năm 2018, tương ứng với 1.0%

- Huy động vốn bằng ngoại tệ và vàng chiếm tỷ trọng nhỏ. Năm 2017 là 98.542 triệu đồng, tương ứng 6.1%. Năm 2018 là 101.294 triệu đồng (giảm 1,2% so với năm 2017). Năm 2019 là 119,135 triệu đồng, tương ứng 5,3% (tăng 0,4% so với năm 2018)

Điều này cho thấy NCB – Chi nhánh Hải An đã có những chính sách huy động vốn đa dạng, phong phú thu hút được sự quan tâm và niềm tin của khách hàng đến giao dịch và gửi tiền. Đạt được kết quả này là sự cố gắng và nỗ lực không ngừng của cán bộ công nhân viên NCB – Chi nhánh Hải An trong tình hình kinh tế có nhiều biến động hiện nay.

Bảng 2.2: Bảng huy động vốn theo kỳ hạn

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
Tổng số dư tiền gửi theo kỳ hạn	1.610.568	100%	2.050.822	100%	2.265.041	100%
Không kỳ hạn	354.145	22%	364.714	18%	399.147	18%
Có kỳ hạn	1.256.423	78%	1.686.547	82%	1.865.894	82%
+ HDV ngắn hạn	657.412	40,8%	800.547	39%	824.731	36%
+ HDV Dài hạn	953.156	37,2%	1.250.275	43%	1.440.310	46%

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng số liệu trên cho thấy:

- Tiền gửi không kỳ hạn năm 2017 là 354.145 triệu đồng (ứng với 22% trên tổng nguồn vốn huy động). Năm 2018 đạt 364.714 triệu đồng (ứng với 18% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 10.569 triệu đồng so với năm 2017. Năm 2019 đạt 399.147 triệu đồng (ứng với 18% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 34.433 triệu đồng so với năm 2018. Tỷ trọng có sự thay đổi qua các năm mà vẫn thấp so với tổng nguồn vốn huy động nhưng số tiền vẫn có xu hướng tăng qua các năm 2017 – 2019.

- Tiền gửi có kỳ hạn năm 2017 là 1.256.423 triệu đồng (ứng với 78% trên tổng nguồn vốn huy động). Năm 2018 đạt 1.686.108 triệu đồng (ứng với 82% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 429.685 triệu đồng so với năm 2017. Năm 2019 đạt 1.865.894 triệu đồng (ứng với 82% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 179.786 triệu đồng so với năm 2018. Tỷ trọng có sự biến động nhẹ qua các năm, cao nhất ở năm 2019. Tuy vậy nhưng số tiền huy động tiền gửi có kỳ hạn tăng cao qua các năm.

B. Hoạt động cho vay, cấp tín dụng

Bảng 2.3: Bảng dư nợ cho vay của NCB – Chi nhánh Hải An

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số dư	(%)	Số dư	(%)	Số dư	(%)
Tổng dư nợ cho vay	1.626.206	100%	1.918.562	100%	1.815.391	100%
Cho vay ngắn hạn	1.392.481	85,6%	1.640.879	85,5%	1.544.173	85,1%
Cho vay bằng VND	1.372.145	84,4%	1.611.763	84,0%	1.521.056	83,8%
Cho vay bằng ngoại tệ	20.336	1,3%	29.116	1,5%	23.117	1,3%
Cho vay trung, dài hạn	233.725	14,4%	277.683	14,5%	271.218	14,9%
Cho vay bằng VND	181.611	11,2%	210.442	11,0%	210.104	11,6%
Cho vay bằng ngoại tệ	52.114	3,2%	67.241	3,5%	61.114	3,4%

(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán NCB – Chi nhánh Hải An)

Nhìn vào bảng trên ta thấy :

- Dư nợ cho vay tăng không đồng đều qua các năm 2017 – 2019. Năm 2018, dư nợ cho vay là 1.918.562 triệu đồng, tăng 292.356 triệu đồng so với năm 2017.

- Năm 2019, dư nợ đạt 1.815.391 triệu đồng, giảm 103.171 triệu đồng so với năm 2018.

- Dư nợ cho vay năm 2018 - 2019 tăng cho thấy việc cho vay của Ngân hàng đã có kết quả tốt. Việc cho vay tăng sẽ làm cho lợi nhuận của Ngân hàng tăng lên. Nhưng đến năm 2019 dư nợ cho vay lại giảm xuống đáng kể cho thấy NCB chưa có giải pháp, hướng đi đúng đắn để tăng vốn cho vay.

Xét về cơ cấu cho vay:

- Phân theo kỳ hạn: cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng dư nợ cho vay. Cụ thể năm 2017 cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng 85,6% , cho vay trung dài hạn là 14,4%. Năm 2018, cho vay ngắn hạn chiếm 85,5%, cho vay trung dài hạn là 14,5%. Năm 2019 cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng 85,1%, cho vay trung dài hạn là 14,9%.

- Phân theo loại tiền: cho vay bằng VND luôn chiếm tỷ trọng lớn trong cả cho vay ngắn hạn và trung, dài hạn so với cho vay bằng ngoại tệ.

- Nhìn chung, chất lượng tín dụng được đảm bảo, mặc dù công tác kinh doanh của ngân hàng còn gặp nhiều khó khăn, song hoạt động cho vay của NCB – Chi nhánh Hải An trong giai đoạn 2017 – 2019 đang có chiều hướng giảm nhưng không quá nhiều.

C. Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của NCB – Chi nhánh Hải An

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	So sánh năm 2018/2017		So sánh năm 2019/2018	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng doanh thu	208.666	221.418	217.880	12.752	6,11%	-3.538	-1,6%
Tổng chi phí	187.514	198.125	199.145	10.611	5,66%	1.020	0,5%
Lợi nhuận trước thuế	21.152	23.293	18.735	2.141	10,12%	-4.558	-19,6%

(Nguồn: Bảng kết quả kinh doanh của NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng trên ta thấy tổng thu nhập của chi nhánh Hải An có xu hướng tăng không ổn định qua ba năm. Năm 2018 tổng doanh thu đạt mức 221.418 triệu đồng tăng 12.752 triệu đồng (tương đương với 6,11%) so với năm 2017. Sang đến năm 2019 tổng doanh thu của chi nhánh giảm sút 1,6% đạt mức 217.880 triệu đồng. Mức giảm của thu nhập là do nguồn vốn huy động tăng mạnh trong khi hoạt động tín dụng lại có doanh số cho vay giảm; nhưng bù lại

đó các khoản thu từ các hoạt động dịch vụ ngân hàng lại tăng lên đã giúp cho Chi nhánh vẫn đảm bảo có lợi nhuận trong năm 2019.

Lợi nhuận trước thuế của chi nhánh không ổn định qua ba năm. Năm 2018 lợi nhuận của chi nhánh tăng 2.141 triệu đồng (tương ứng với 10,12%) so với năm 2017. Đến năm 2019 lợi nhuận trước thuế đã giảm 4.558 triệu đồng (tương ứng với mức giảm 19,6%) so với lợi nhuận năm 2018.

2.2. Phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An Hải Phòng

2.2.1 Tổng quan về sự biến động vốn huy động của NCB – Hải An Hải Phòng

Vốn có tầm quan trọng rất lớn trong các ngân hàng thương mại cũng như Ngân hàng Quốc Dân, công tác huy động vốn rất được ngân hàng chú trọng. Để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh phát triển, Ngân hàng cần có cơ sở vốn vững mạnh. Bởi muốn hoạt động kinh doanh, cho vay và đầu tư, Ngân hàng chủ yếu lấy từ hoạt động huy động vốn. Phương châm của Ngân hàng là “đi vay để cho vay”, đa dạng nguồn vốn bằng cách đa dạng hình thức huy động, biện pháp, các kênh huy động vốn từ mọi nguồn trong mọi thành phần kinh tế xã hội.

Ngân hàng Quốc Dân – Chi nhánh Hải An Hải Phòng đã thực hiện tốt phương hướng hoạt động, liên tục đạt kết quả cao. Phòng giao dịch thực hiện hoạt động huy động vốn thông qua các hình thức sau:

- Huy động vốn từ tiền gửi tiết kiệm của dân cư
- Huy động vốn từ tiền gửi của các tổ chức kinh tế
- Huy động vốn từ phát hành giấy tờ có giá
- Huy động vốn từ các nguồn khác

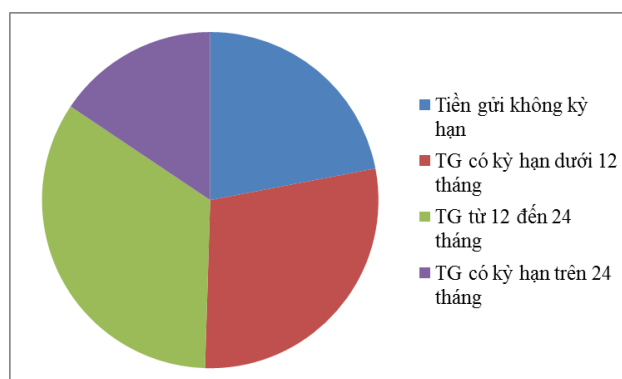
Bảng 2.5: Cơ cấu nguồn vốn huy động của NCB – Hải An Hải Phòng

Đơn vị: Triệu đồng

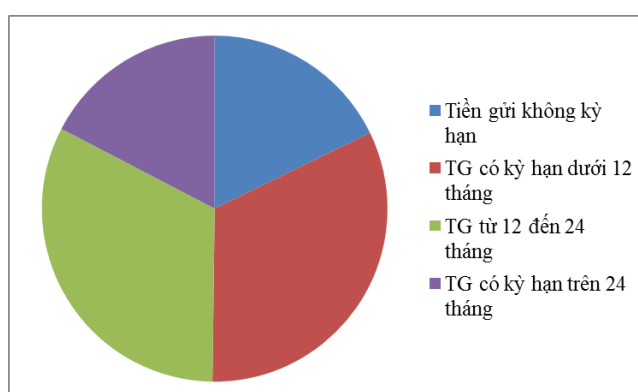
STT	Chi tiêu	NĂM 2017				NĂM 2018				NĂM 2019	
		Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	%	Số tiền	%
	Tổng vốn huy động	1.610.568	100%	2.050.822	100%	2.265.041	100%	440.254	27,3%	214.219	10,4%
I	Theo kỳ hạn										
1	Tiền gửi không kỳ hạn	354.145	22,0%	364.714	17,8%	399.147	17,6%	10.569	3,0%	34.433	9,4%
2	TG có kỳ hạn dưới 12 tháng	459.099	28,5%	664.855	32,4%	879.897	38,8%	205.756	44,8%	215.042	32,3%
3	TG từ 12 đến 24 tháng	546.214	33,9%	665.141	32,4%	621.441	27,4%	118.927	21,8%	(43.700)	-6,6%
4	TG có kỳ hạn trên 24 tháng	251.110	15,6%	356.112	17,4%	364.556	16,1%	105.002	41,8%	8.444	2,4%
II	Theo đối tượng										
1	Tiền gửi dân cư	1.058.441	65,7%	1.204.112	58,7%	1.401.223	61,9%	145.671	13,8%	197.111	16,4%
2	Tiền gửi tổ chức Kinh tế	502.103	31,2%	791.351	38,6%	798.471	35,3%	289.248	57,6%	7.120	0,9%
3	Tiền từ giấy tờ có giá	2.514	0,2%	3.012	0,1%	3.651	0,2%	498	19,8%	639	21,2%
4	Tiền gửi của các tổ chức tín dụng	47.510	2,9%	52.347	2,6%	61.696	2,7%	4.837	10,2%	9.349	17,9%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB – Hải An Hải Phòng)

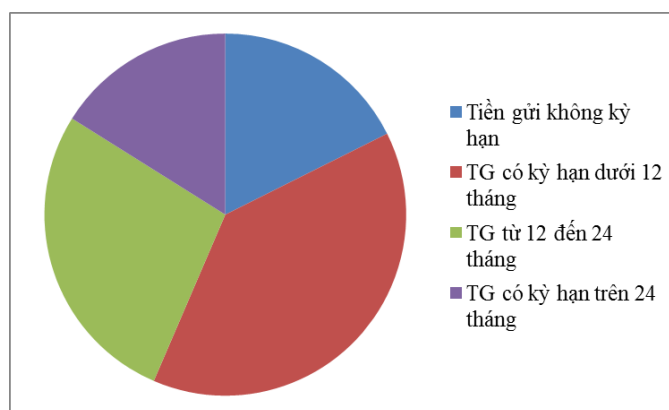
Biểu đồ 2.1. Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn năm 2017



Biểu đồ 2.2. Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn năm 2018



Biểu đồ 2.3. Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn năm 2019



Qua bảng số liệu về cơ cấu vốn huy động ta thấy:

Tiền gửi không kỳ hạn năm 2018 tăng 3% so với năm 2017 và năm 2019 tăng 9,4% so với năm 2018. Nguyên nhân do tiền gửi không kỳ hạn năm 2019 tăng mạnh so với năm trước chủ yếu là thông qua các doanh nghiệp, các tổ chức trả thu nhập cho nhân viên và một phần do nhu cầu gửi tiền của nhóm dân cư.

Tiền gửi có kỳ hạn nhiều nhất và tăng cao hơn các loại tiền gửi khác là tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng. Năm 2018, tiền gửi có kỳ hạn 12 tháng tăng 44,8% so

với năm 2017 nhưng đến năm 2019 tăng thêm 32,3% so với năm 2018. Vì số tiền mà khách hàng gửi theo kỳ hạn 12 tháng có thời gian khá phù hợp với nhu cầu của dân cư và doanh nghiệp do thời gian trung bình với kỳ gửi tiết kiệm, có tính linh hoạt đồng thời lãi suất cao.

Tiền gửi mà ngân hàng huy động được nhiều nhất là từ cá tổ chức kinh tế - xã hội và từ dân cư. Hàng năm tốc độ bình quân tiền gửi từ dân cư tăng đều qua 3 năm và có xu hướng khá ổn định. Tuy vốn huy động có giá không phải là đối tượng lớn trong nguồn vốn vay nên các năm đều giảm, năm 2018 giảm 19,8% so với năm 2017, năm 2019 số vốn huy động từ nguồn này tăng 21,2% so với năm 2018. Tuy nhiên giá trị của loại vốn này so với tổng vốn huy động của Chi nhánh còn khá hạn chế.

Tiền gửi dân cư vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng vốn huy động của Chi nhánh và có xu hướng tăng đều qua ba năm với giá trị tăng đều trên 140 tỷ đồng qua mỗi năm. Điều này cho thấy năng lực huy động vốn khá ổn định của Chi nhánh và do Chi nhánh đã làm tốt công tác quảng bá và thu hút tiền gửi từ dân cư.

2.2.2 Phân tích hoạt động huy động vốn từ tiền gửi dân cư

Nhìn vào bảng 2.5, tiền gửi dân cư từ năm 2017 – 2019 đều tăng từ 13,8% đến 16,4%. Đây là con số đáng khích lệ khi mà số tiền tiết kiệm của dân tin tưởng gửi tại NCB – Hải An Hải Phòng. Năm 2018 số tiền tiết kiệm của dân tăng 145.671 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 13,8%) so với năm 2017; đến năm 2019 con số này tăng lên 197.111 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 16,4%) so với năm 2018. NCB - Hải An Hải Phòng căn cứ vào kinh nghiệm hoạt động nhiều năm trên địa bàn đưa ra giải pháp huy động từng thời điểm sao cho hợp lý để nguồn vốn tập trung về Ngân hàng. Ngân hàng đã dựa trên lãi suất trần cho vay của ngân hàng nhà nước, tăng lãi suất theo đợt từng giai đoạn như thời điểm tháng 3/2019, lãi suất ngân hàng là 7,23%/năm trường hợp người gửi 6 tháng nhưng cùng thời điểm tháng 3/2018 lãi suất 6 tháng của NCB - Hải An Hải Phòng huy động là 5,8%. Điều này đã giúp ngân hàng huy động vốn từ dân tăng lên. Ngoài ra, NCB - Hải An Hải Phòng phối hợp cấp ủy chính quyền địa phương vận động cá

nhân tái định cư nhận tiền đền bù nhưng chưa sử dụng để gửi tiết kiệm. Đó là cách giúp nhân dân sinh lời mà tiêu tiền khoa học hơn. Chi nhánh NCB - Hải An Hải Phòng cũng tích cực thiết lập các mối quan hệ với cá nhân là hộ sản xuất kinh doanh, hộ hưu trí, triển khai từng sản phẩm dịch vụ về huy động tiết kiệm. Hoàn thiện danh sách khách hàng mở tài khoản tiền gửi tại phòng giao dịch và khách hàng gửi tiết kiệm với số dư lớn để giao nhiệm vụ cho từng nhân viên quản lý, theo dõi và có kế hoạch chăm sóc tốt.

2.2.3 Phân tích hoạt động huy động vốn từ tiền gửi của các tổ chức kinh tế

Nhìn vào bảng 2.5, tiền gửi của tổ chức kinh tế tăng mạnh từ năm 2018 nhưng đến năm 2019 chỉ tăng thêm với tỷ lệ nhỏ và có xu hướng ổn định. Đây là số lượng huy động vốn nhiều nhất trong tổng đối tượng mà NCB - Hải An Hải Phòng huy động vốn có được.

Năm 2018, số tiền vốn huy động từ các tổ chức kinh tế là 1.204.112 triệu đồng tăng 289.248 triệu đồng (tương ứng với tỷ lệ 57,6%) so với năm 2017; năm 2019 đạt 1.401.223 triệu tăng 7.120 triệu đồng (ứng với mức tăng 0,9%). Nhận thấy nhiều khoản thu bằng tiền của các doanh nghiệp và các tổ chức xã hội sẽ được chi trả trong thời gian xác định, do tiền gửi thanh toán thuận tiện nhưng mức lãi suất thấp, do đó NCB - Hải An Hải Phòng đã đưa ra các lãi suất kỳ hạn linh hoạt tháng như đối với 3 tháng là 5,9%/năm; lãi suất 6 tháng là 6,5%/năm; lãi suất 9 tháng là 7,1%/năm để khuyến khích các tổ chức, doanh nghiệp gửi tiền tại NCB - Hải An Hải Phòng. Đây là yếu tố sáng tạo mà NCB - Hải An Hải Phòng đã thu hút được nhiều nguồn tiết kiệm nhàn rỗi của các doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế nhằm tăng nguồn vốn kinh doanh đa dạng hơn.

2.2.4 Phân tích hoạt động huy động vốn từ phát hành giấy tờ có giá

Nhìn vào bảng 2.5, phát hành các loại giấy tờ có giá tuy là hình thức huy động vốn đã có lâu nhưng số tiền huy động được từ nguồn này lại thấp hơn các thành phần huy động vốn khác của Chi nhánh. Năm 2018, huy động vốn từ phát hành giấy tờ có giá là 3.012 triệu đồng, tăng 498 triệu đồng so với năm 2017 (tương ứng 19,8%). Năm 2019 huy động đạt 3.651 triệu tăng 639 triệu đồng, ứng

với tỷ lệ tăng 21,2% so với năm 2018. Phát hành giấy tờ có giá là giải pháp huy động vốn khá dễ dàng và thuận lợi của ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An Hải Phòng. Tuy nhiên, về phương diện học thuật, do việc phát hành giấy tờ có giá là loại hình giao dịch mới xuất hiện ở nước ta trong thời gian gần đây, nên các nghiên cứu từ góc độ pháp lý về vấn đề này còn quá ít ỏi. Điều này, gây khó khăn rất lớn cho việc nhận thức đúng bản chất pháp lý của giao dịch phát hành giấy tờ có giá ở NCB - Hải An Hải Phòng.

2.2.5 Phân tích hoạt động huy động vốn từ các nguồn khác

Ngoài các hình thức huy động trên, NCB - Hải An Hải Phòng còn huy động tiền gửi từ các tổ chức tín dụng khác như từ các ngân hàng Vietinbank, Vietcombank, Agribank... để tăng thêm nguồn vốn còn thiếu của mình để đảm bảo các khả năng thanh khoản, dự trữ, tính cấp bách. Đây là huy động lớn thứ 3 của NCB - Hải An Hải Phòng sau tiền gửi tổ chức kinh tế và dân cư. Bình quân mỗi năm tiền gửi các tổ chức tín dụng tăng 10,2% đến 17,9%. Năm 2018, tiền huy động từ các tổ chức tín dụng là 47.510 triệu đồng; tăng 4.837 triệu đồng, ứng với tỷ lệ tăng 10,2% so với năm 2017; đến năm 2019, số tiền huy động được 61.696 triệu đồng tăng 9.349 triệu đồng so với năm 2018 tương ứng 17,9%.

2.3 Phân tích các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng TMCP Quốc Dân - Chi nhánh Hải An Hải Phòng

Để có được nhận định chính xác và toàn diện về huy động vốn của một NHTM, điều không thể thiếu là đưa ra những tiêu chí đánh giá hoạt động này. Khi xem xét hiệu quả huy động vốn, chúng ta có thể đánh giá dựa trên các chỉ tiêu chính sau:

- Quy mô nguồn vốn và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động
- Chi phí huy động vốn
- Khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn

2.3.1 Quy mô nguồn vốn và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Để phân tích hiệu quả huy động vốn NCB – Hải An Hải Phòng, đầu tiên ta sẽ căn cứ vào quy mô huy động vốn huy động, thể hiện qua chỉ tiêu: Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn (TLHTKHHĐV).

$$\text{TLHTKHHĐV} = \frac{\text{Lượng vốn huy động thực tế}}{\text{Kế hoạch huy động}}$$

Ta sẽ xem xét tỷ lệ huy động vốn của NCB - Hải An Hải Phòng qua bảng số liệu sau đây:

Bảng 2.6: Vốn huy động của NCB - Hải An Hải Phòng

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Kế hoạch	1.550.000	1.950.000	2.000.000
Thực hiện	1.610.568	2.050.822	2.265.041
Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch (%)	104%	105%	113%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB - Hải An Hải Phòng)

Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn đều đạt trên 100% tức là Chi nhánh ngân hàng đã hoàn thành kế hoạch huy động vốn theo kế hoạch đầu năm. Theo số liệu từ bảng 2.6 trên, ta có thể thấy tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn luôn lớn hơn 100%, điều này cho thấy, Chi nhánh tuy đó cố gắng thực hiện công tác huy động vốn, mở rộng nguồn vốn của mình bằng việc đa dạng hoá các hình thức, các biện pháp, các kênh huy động vốn từ mọi nguồn trong mọi thành phần kinh tế mặc dù có những biến động của thị trường cộng với kế hoạch cao nên kết quả lượng vốn huy động luôn vượt kế hoạch đề ra.

Cụ thể, năm 2017 đạt 104%, năm 2018 đạt 105%, năm 2019 đạt 113% so với kế hoạch đặt ra. Với tỷ lệ hoàn thành kế hoạch như vậy, cho thấy công tác lập kế hoạch nguồn đó dự báo không chính xác lượng vốn có thể huy động của NCB - Hải An Hải Phòng và lượng vốn huy động đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng trong các năm.

Với vai trò là một trung gian tài chính cung cấp vốn cho nền kinh tế dưới hình thức cho vay và đầu tư, các ngân hàng hiểu rõ tầm quan trọng của việc tìm nguồn vốn cho mình. NCB - Hải An Hải Phòng đã rất coi trọng công tác huy động vốn và coi vốn là yếu tố đầu tiên của hoạt động kinh doanh và cũng là yếu tố quyết định đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Khi nguồn vốn huy động được có cơ cấu hợp lý, chi phí huy động thấp sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho ngân hàng.

Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Như đã phân tích hoạt động huy động vốn của ngân hàng vẫn giữ được tốc độ tăng trưởng hàng năm. Qua đó có thể đánh giá hiệu quả huy động vốn là khá tốt. Tuy nhiên hiệu quả của hoạt động huy động vốn không chỉ thể hiện ở mức độ tăng giảm của đồng vốn huy động mà còn ở nhiều yếu tố khác mà chúng ta cần xem xét như cơ cấu vốn, khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn.

2.3.2 Chi phí huy động vốn

Nguồn vốn huy động hiệu quả không những đáp ứng được nhu cầu kinh doanh của ngân hàng mà còn phải là nguồn vốn có chi phí huy động thấp. Chi phí huy động bao gồm: chi phí trả lãi tiền gửi, chi phí trả lãi tiền vay, chi phí phát hành giấy tờ có giá, chi phí quản lý trong đó chủ yếu là chi phí trả lãi tiền gửi, chi phí trả lãi phát hành giấy tờ có giá. Trong đó lãi suất trực tiếp ảnh hưởng đến sự biến động của nguồn vốn huy động cũng như tốc độ vay vốn, từ đó ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của ngân hàng. Do chi phí huy động có ý nghĩa như vậy nên trong hoạt động kinh doanh Ngân hàng cần tìm giải pháp nhằm giảm chi phí.

Bảng 2.7: Chi phí huy động vốn của NCB - Hải Phòng

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				+ (-)	%	+ (-)	%
Tổng chi phí vốn huy động	54.214	62.014	78.142	7.800	5,1%	6.128	10,0%
Trong đó: Chi lãi huy động	45.124	57.146	64.774	2.022	8,3%	7.628	4,9%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB – Hải An Hải Phòng)

Nhận thấy tổng quan thì chi phí vốn tăng theo các năm, năm 2018 tăng 5,1% so với năm 2017. Sang năm 2019, Do lượng vốn huy động tăng thêm khá lớn so với năm 2018 nên tổng chi phí vốn huy động cũng gia tăng thêm khoảng 10%. Trong tổng chi phí thì chủ yếu là chi phí trả lãi, thường chiếm hơn 90%. Năm 2018 chi phí lãi tăng 12.022 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng 8,3% so với năm 2017. Năm 2019 chi phí lãi tiếp tục tăng thêm 7.628 triệu đồng ứng với tỷ lệ 4,9%. Sự gia tăng của chi phí cho thấy sự tăng lên của vốn huy động trong 3 năm 2017 - 2019 do yêu cầu tăng vốn để phát triển của nền kinh tế nên thúc đẩy hoạt động huy động vốn cũng gia tăng theo. Ngoài ra sự gia tăng của chi phí những năm gần đây còn là do sự biến động tăng của lãi suất trên thị trường. Do vậy, ngân hàng phải có chính sách lãi suất phù hợp với sự phát triển của thị trường bù đắp mức độ trượt giá thu hút được nguồn vốn huy động trong nền kinh tế.

Ngoài chi phí trả lãi ngân hàng còn có các chi phí khác như chi phí quản lý, chi phí quảng cáo, trích lập dự phòng rủi ro... Tuy chỉ chiếm một phần nhỏ trong tổng chi phí nhưng nó cũng có ảnh hưởng đến kết quả doanh thu. Đặc biệt trong giai đoạn cạnh tranh hiện nay, các ngân hàng đua nhau thực hiện các chương trình khuyến mãi, cạnh tranh huy động làm cho chi phí tăng lên. Thực tế, tốc độ tăng chi phí của NCB - Hải An Hải Phòng là rất thấp, vì vậy ngân hàng cần phát huy và kiểm chế chi phí sao cho các năm đều ở mức thấp như vậy thì ngân hàng mới đảm bảo được khả năng hoạt động của mình.

Để thu hút nguồn tiền gửi, Ngân hàng đưa ra các sản phẩm dịch vụ có chất lượng và không ngừng đổi mới sản phẩm tạo ra sự tiện ích cho khách hàng. Ngân hàng còn đưa ra nhiều hình thức trả lãi như: trả lãi sau, trả lãi trước trả lãi định kỳ... Trong đó hình thức trả lãi sau là phổ biến. Lãi suất không ngừng biến động qua các thời kỳ khác nhau, chủ yếu đối với ngoại tệ. Và ngân hàng cần lựa chọn chính xác hình thức huy động có chi phí thấp để đảm bảo mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận của chủ sở hữu.

2.3.3 Khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn

Trong thực tế, không chỉ sự tăng trưởng về qui mô, cơ cấu nguồn vốn nói chung và nguồn vốn huy động nói riêng đánh giá được hoàn toàn hiệu quả công tác huy động vốn tại ngân hàng. Nếu ngân hàng huy động vốn nhiều mà sử dụng ít sẽ dẫn đến tình trạng ứ đọng vốn. Ngược lại, nếu huy động vốn ít mà sử dụng vốn cao thì rủi ro sẽ xảy ra cho Ngân hàng là rất lớn. Khi đó, Ngân hàng tìm biện pháp để hạn chế rủi ro như vay tổ chức tín dụng khác hoặc NHNN, Kho bạc Nhà nước...

Điều này cho thấy ngay cả khi Ngân hàng huy động vốn nhiều nhưng hiệu quả kinh doanh vẫn không cao và để đạt được hiệu quả thì Ngân hàng phải kết hợp một cách hài hòa giữa nguồn vốn huy động được với khả năng cho vay. Trong hoạt động của Ngân hàng thì việc cho vay là nhiều nhất và thu lãi cho vay là lớn nhất. Bên cạnh đó còn có hoạt động đầu tư nhưng chiếm tỷ trọng rất nhỏ.

Bảng 2.8: Tình hình sử dụng nguồn vốn huy động

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				+ (-)	%	+ (-)	%
Tổng vốn huy động	1.610.568	2.050.822	2.265.041	440.254	27,3%	214.219	10,4%
1. Tiền gửi không kỳ hạn	354.145	364.714	399.147	10.569	3,0%	34.433	9,4%
<i>Tỷ lệ so với tổng vốn huy động</i>	<i>22,0%</i>	<i>17,8%</i>	<i>17,6%</i>	-4,2%		-0,2%	
2. Tiền gửi có kỳ hạn	1.256.423	1.686.108	1.865.894	429.685	34,2%	179.786	10,7%
<i>Tỷ lệ so với tổng vốn huy động</i>	<i>78,0%</i>	<i>82,2%</i>	<i>82,4%</i>	4,2%		0,2%	
- Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng	459.099	664.855	879.897	205.756	44,8%	215.042	32,3%
- Tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng	797.324	1.021.253	985.997	223.929	28,1%	(35.256)	-3,5%
Tổng dư nợ cho vay	1.626.206	1.918.562	1.815.391	292.356	18,0%	(103.171)	-5,4%
1. Cho vay ngắn hạn	1.392.481	1.640.879	1.544.173	248.398	17,8%	(96.706)	-5,9%
2. Cho vay trung dài hạn	233.725	277.683	271.218	43.958	18,8%	(6.465)	-2,3%
Hệ số dư nợ/Vốn huy động	1,010	0,936	0,801	-0,074		-0,134	
1. Kỳ hạn ngắn hạn (lần)	1,712	1,594	1,207	-0,119		-0,386	
2. Kỳ hạn trung dài hạn (lần)	0,293	0,272	0,275	-0,021		0,003	

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB - Hải An Hải Phòng)

Qua bảng số liệu cho thấy cơ cấu kỳ hạn nguồn tiền gửi của Ngân hàng diễn ra theo xu hướng tăng dần nguồn có kỳ hạn theo các năm (năm 2018 tăng 34,2% so với năm 2017, năm 2019 tăng 10,7% so với năm 2018) và vốn không có kỳ hạn cũng tăng lên nhưng với tốc độ chậm hơn của tiền gửi có kỳ hạn (năm 2018 tăng 3% so với năm 2017, năm 2019 tăng 9,4% so với năm 2018). Tiền gửi có kỳ hạn chiếm từ 78% đến 82,4% trong tổng vốn huy động của Chi nhánh. Nhìn về mặt tài chính đây là thuận lợi đối với Ngân hàng.

Vì nguồn tiền gửi có kỳ hạn là nguồn có lãi suất cao khi có nhu cầu vốn trung và dài hạn nguồn tiền gửi có kỳ hạn đáp ứng hết và giúp cho Ngân hàng có kế hoạch cho khách hàng vay và cũng có kế hoạch thanh toán tiền gửi của người gửi tiền. Điều này chứng tỏ, uy tín của NCB – Hải An Hải Phòng cao nên số gửi tiết kiệm có kỳ hạn chiếm phần lớn trong tổng số huy động vốn của phòng giao dịch. Tuy nhiên, ngân hàng cũng nên có những biện pháp thu hút thêm gửi không kỳ để chi phí trả lãi thấp và tăng lợi nhuận cho phòng giao dịch.

Hiệu quả hoạt động huy động vốn còn thể hiện ở tính hợp lý, cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn. Hoạt động chủ yếu của ngân hàng, cho vay lấy từ nguồn vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất.

Bảng 2.9: Mối quan hệ giữa sử dụng vốn (cho vay) và huy động vốn

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	2018/2017		2019/2018	
				+ (-)	%	+ (-)	%
Dư nợ	1.626.206	1.918.562	1.724.704	292.356	18%	(193.858)	-10,1%
Tổng vốn huy động	1.610.568	2.050.822	2.265.041	440.254	27,3%	214.219	10,4%
Dư nợ/Tổng vốn huy động (%)	100,97%	93,55%	76,14%	-7,42%		-17,41%	

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB – Hải An Hải Phòng)

Tổng dư nợ của NCB - Hải Phòng từ năm 2017 - 2019 có xu hướng biến động và không ổn định. Năm 2018 dư nợ cho vay tăng vọt nhu cầu đầu tư và mở rộng quy mô hoạt động của các doanh nghiệp làm cho tăng trưởng tín dụng của Chi nhánh tăng lên đột biến từ mức dư nợ của năm 2017 là 1.626.206 triệu đồng lên đến 1.918.562 triệu đồng vào năm 2018 với mức tăng 292.356 triệu đồng (hay tăng 18%) so với năm 2017. Năm 2019 tổng dư nợ giảm 10,1%% so với năm 2018 ứng với mức giảm là 193.858 triệu đồng. Chi nhánh đã chủ động tìm kiếm, khai thác, lựa chọn khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh về vốn, đồng thời thường xuyên nắm bắt tình hình sản xuất kinh doanh, phân tích tình hình tài chính của doanh nghiệp vay vốn. Dư nợ có xu hướng tăng lên năm 2018 nhưng lại giảm vào năm 2019. Hệ số dư nợ /vốn huy động qua ba năm có xu hướng giảm từ mức 100,97% xuống còn 76,14%. Điều đó cho thấy mặc dù dư nợ tăng giảm không ổn định nhưng mức huy động vốn lại có xu hướng tăng trưởng đều đặn và không ngừng được mở rộng lớn hơn rất nhiều so với hoạt động tín dụng. Chính vì vậy đã làm cho hệ số dư nợ/vốn huy động, trung bình từ năm 2017 - 2019 giảm khá mạnh. Năm 2017 vốn huy động không đủ cho hoạt động tín dụng, do mức tăng trưởng rất nóng của tín dụng năm 2017. Để đáp ứng vốn cho tín dụng Chi nhánh đã phải kêu gọi đến vốn điều chuyển trong nội bộ để hỗ trợ việc giải ngân cấp tín dụng. Tuy vậy đến năm 2018 và 2019 thì hoạt động huy động vốn có mức tăng nhanh, đủ đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của Chi nhánh Hải An Hải Phòng và đạt mục tiêu huy động mà Hội sở đặt ra.

Đánh giá chung cho thấy hoạt động huy động vốn của chi nhánh tương đối hiệu quả. Các chỉ tiêu đều có mức tăng trưởng khá, năm sau cao hơn năm trước. Bên cạnh những kết quả đạt được phòng giao dịch cũng có không ít hạn chế.

2.4 Đánh giá hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An Hải Phòng

2.4.1. Những kết quả đạt được

Trên cơ sở tận dụng tối đa các nguồn lực và cơ hội, Ngân hàng Quốc Dân nói chung đã hoạt động khá hiệu quả về mọi mặt, tài chính, hoạt động kinh doanh,

thực thi chiến lược. Mặc dù đối mặt với không ít khó khăn thách thức trong giai đoạn khủng hoảng kinh tế như hiện nay, bằng nỗ lực không ngừng Ngân hàng Quốc Dân đã có nhiều kết quả tích cực. Với các chính sách huy động vốn phù hợp, NCB - Hải An Hải Phòng đã đạt được những kết quả nhất định.

Nguồn vốn huy động tăng trưởng tốc độ cao

Nhờ chú trọng vào hoạt động huy động vốn, phát triển cả về chất lượng và số lượng trong những năm gần đây tốc độ tăng trưởng nguồn vốn lớn và ổn định qua các năm. Tốc độ tăng trưởng dao động từ 10,4% đến 27,3% trong đó năm 2019 tăng cao nhất đạt 2.265.041 triệu đồng tăng gần gấp rưỡi so với năm 2017. Đạt được kết quả đó là nhờ việc cải thiện và mở rộng các hình thức huy động vốn như: tiết kiệm không kỳ hạn, có kỳ hạn (1, 3, 6, 9, 12, 18, tháng...), tiết kiệm tích lũy với các hình thức như trả lãi trước, trả lãi sau, trả lãi định kỳ... Ngân hàng đang thực hiện rất tốt việc đa dạng hóa các hình thức huy động đem lại sự thỏa mãn đối với khách hàng thu hút mọi nguồn vốn. Việc tăng này phù hợp với yêu cầu sử dụng vốn và đảm bảo khả năng thanh toán của ngân hàng. Công tác chỉ đạo hoạt động huy động vốn luôn theo sát diễn biến thị trường và khả năng hấp thu vốn của nền kinh tế. Một mặt tuân thủ các mục tiêu, qui định của hệ thống Ngân hàng Quốc Dân, Ngân hàng Nhà nước mặt khác NCB - Hải An Hải Phòng còn sáng tạo trong công tác hoạt động có kết quả hoạt động tốt, thực hiện tốt các chương trình, chiến lược đề ra đã đem lại cho chi nhánh một kết quả tăng trưởng khá của nguồn vốn huy động được.

Cơ cấu nguồn vốn chuyển dịch theo hướng hiệu quả

Cơ cấu nguồn vốn chuyển dịch theo hướng giảm lãi suất đầu vào góp phần đáng kể vào việc giảm lãi suất bình quân đầu vào để có điều kiện giảm lãi suất đầu ra, tạo lợi thế cho hoạt động tín dụng. Tuy chuyển dịch còn chậm nhưng bước đầu cũng mang lại hiệu quả nhất định. Dựa trên xu thế thị trường đặc điểm kinh doanh ngân hàng sẽ đưa ra quyết định lựa chọn hình thức, loại vốn huy động, phù hợp với chính sách kinh tế của Nhà nước. Trong thời gian gần đây lãi suất liên tục biến động, vấn đề của ngân hàng là phải liên tục cập nhật tin tức thị trường có chính

sách lãi suất phù hợp hiệu quả. Vốn huy động có thời gian gửi theo kỳ hạn đặc biệt là kỳ hạn trung – dài hạn đáp ứng được chính sách cho vay của ngân hàng trong kế hoạch kinh doanh.

Uy tín của ngân hàng được nâng cao

Ngân hàng Quốc Dân nói chung và ngân hàng Quốc Dân - Chi nhánh Hải An Hải Phòng đã xây dựng được hình ảnh tốt cho các khách hàng của mình, nhiều khách hàng đã biết đến ngân hàng - một ngân hàng đa năng, đáp ứng mọi nhu cầu khách hàng. Việc chăm sóc chu đáo hơn đối với các khách hàng có mối quan hệ thường xuyên, ảnh hưởng trực tiếp đến nguồn thu của ngân hàng. Bộ phận chăm sóc khách hàng luôn tận tình giải quyết mọi thắc mắc cho khách hàng về quyền lợi, lợi ích của họ khi thực hiện giao dịch với ngân hàng. Các nhân viên của chi nhánh luôn có thái độ tận tình, chuyên nghiệp trong xử lý các giao dịch tạo sự thoải mái và tin cậy đối với khách hàng.

Địa điểm giao dịch hợp lý

Trụ sở của NCB - Hải An Hải Phòng nằm trên đường trục chính của thành phố Hải Phòng và là nơi đông dân cư, tập chung nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ cùng nhiều cửa hàng bán hàng nên thuận tiện cho các khách hàng giao dịch.

- Hoạt động thanh toán được hoàn thiện

Hoạt động thanh toán là một trong những hoạt động tác động đến hiệu quả huy động vốn. Hoạt động thanh toán hiệu quả sẽ tạo uy tín cho ngân hàng, khách hàng thỏa mãn nhu cầu. Hiện nay thanh toán ngoài hệ thống của ngân hàng đã được hoàn thiện và khi khách hàng rút hoặc chuyển tiền đều chính xác và nhanh gọn. NCB - Hải An Hải Phòng được lắp đặt hệ thống công nghệ thông tin, phần mềm giao dịch mới nhất theo quy định của Ngân hàng TMCP Quốc Dân nên chất lượng phục vụ khách hàng càng ngày càng tốt.

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế

2.4.2.1 Những hạn chế

- Cơ cấu nguồn vốn vẫn còn chưa hợp lý

Tỷ lệ vốn huy động tiết kiệm từ các giấy tờ có giá còn thấp (bình quân từ 4,6-4,9% trong tổng nguồn vốn huy động). Tỷ lệ này còn quá thấp so với mặt bằng các chi nhánh Ngân hàng thương mại khác (Tỷ lệ vốn huy động tiết kiệm dân cư thường đạt 10-20%). Loại tiền gửi không kỳ hạn còn chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng vốn.

Cơ cấu vốn theo kỳ hạn cũng chưa tương xứng, cơ cấu vốn trung dài hạn và dài hạn làm việc chi phí trả lãi cao.

- *Các sản phẩm còn mang tính truyền thống, kém đa dạng, đơn điệu*

Nguồn thu nhập chủ yếu của ngân hàng là từ hoạt động tín dụng, chiếm hơn 70% trong tổng nguồn thu của ngân hàng. Sự đơn điệu còn thể hiện ngay cả trong các loại hình hoạt động: huy động vốn chủ yếu từ tiền gửi, còn cấp tín dụng chủ yếu dưới dạng cho vay.

Hình thức huy động vốn còn mang tính chất cổ truyền, cơ bản vẫn sử dụng các hình thức huy động truyền thống như tiết kiệm, tiền gửi thanh toán của các tổ chức, cá nhân đơn thuần dưới hình thức có kỳ hạn và không kỳ hạn. Mới chỉ dừng lại ở phát hành kỳ phiếu - công cụ vay nợ ngắn hạn, chưa có công cụ trung và dài hạn như trái phiếu và chứng chỉ tiền gửi.

Hiện tại Ngân hàng Quốc Dân – Hải An Hải Phòng mới chỉ dừng lại ở hình thức huy động tiết kiệm có kỳ hạn gửi gọn lấy gọn tức là gửi 1 lần và lấy 1 lần vào thời điểm đáo hạn theo cách thức trả lãi trước hoặc sau. Các hình thức tiết kiệm gửi rút linh hoạt, tiết kiệm bậc thang chưa được áp dụng rộng rãi.

Hình thức huy động tiết kiệm có bảo đảm bằng vàng đã được Ngân hàng Nhà nước cho phép thực hiện nhưng Ngân hàng Quốc Dân - Hải An Hải Phòng tuy đã triển khai nhưng chưa có hiệu quả.

- *Chính sách lãi suất huy động chưa hấp dẫn*

Lãi suất là một công cụ thu hút vốn rất hiệu quả. Ngoài các mục đích hưởng các dịch vụ của ngân hàng khách hàng còn muốn thu được phần thu nhập cao hơn khi quyết định gửi tiền vào ngân hàng. Chưa có mức lãi suất nổi trội trên thị trường, có sức cạnh tranh.

- *Trình độ cán bộ quản lý, cán bộ nghiệp vụ, điều kiện trang thiết bị công nghệ còn chưa đáp ứng.*

Cán bộ làm việc tại Ngân hàng Quốc Dân - Hải An Hải Phòng chủ yếu còn non trẻ hạn chế về kinh nghiệm làm việc. Điều kiện trang thiết bị còn lạc hậu chưa có sự đổi mới phù hợp. Bộ phận quản trị chưa có chiến lược rõ ràng trong lựa chọn sản phẩm đi kèm với mục tiêu lợi nhuận của chủ. Làm việc chưa hiệu quả trong việc có phương pháp đánh giá hiệu quả huy động vốn khi đánh giá về chi phí huy động vốn.

- *Chưa có các chiến lược Marketing hiệu quả*

Chưa có chính sách lựa chọn đối tượng phân đoạn thị trường mục tiêu cụ thể.

Việc định giá cho các sản phẩm mới còn chưa chính xác, chưa bóc tách, phân bổ toàn bộ chi phí khi tính hiệu quả của các sản phẩm đưa ra. Mỗi sản phẩm tiền gửi đưa ra ngoài chi phí lãi, còn có các chi phí khác như chi phí quản lý, điện nước, thuê mua tài sản cố định... chưa được bóc tách và phân bổ rõ ràng cho từng loại sản phẩm.

2.4.2.2 Nguyên nhân của các hạn chế

Trên địa bàn Hải Phòng còn có hàng loạt các NHTM quốc doanh từ lâu đời (Ngân hàng Đầu tư và Phát triển, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn), hiện nay còn có các phòng giao dịch của Viettinbank mở ở nhiều địa điểm có kinh nghiệm, khả năng cạnh tranh cao. Thêm vào đó là tâm lý của người dân chưa thực sự tin tưởng khi gửi tiền vào các NHTM cổ phần.

Các đợt huy động tiết kiệm dự thưởng hay phát hành kỳ phiếu với lãi suất ưu đãi hoặc khuyến mãi mà khách hàng không hề biết đến sản phẩm mới hay khuyến mãi nên lượng khách hàng đến giao dịch không tăng lên nhiều. Điều này cho thấy chính sách marketing, chính sách chăm sóc khách hàng còn chưa phát huy hiệu quả. Cho nên, mặc dù có sự nỗ lực rất lớn trong công tác huy động vốn nhưng tỷ lệ tiết kiệm từ dân cư vẫn còn rất thấp so với tiềm năng.

Chính sách huy động vốn ngắn hạn của ngân hàng còn chưa hợp lý, chính vì vậy lợi nhuận mà ngân hàng thu được còn chưa tương xứng với yêu cầu đặt ra. Các hình thức huy động còn nghèo nàn, chủ yếu là phát hành kỳ phiếu. Tại phòng giao dịch hình thức huy động phát hành kỳ phiếu chưa được sử dụng thường xuyên, chưa có phát hành trái phiếu trong giai đoạn hiện nay.

Trong điều kiện nền kinh tế hiện nay, áp lực cạnh tranh huy động vốn của các doanh nghiệp ngày càng gay gắt hơn, đặc biệt khi thị trường vốn biến động thất thường, các ngân hàng đua nhau tăng lãi suất, khuyến mãi, tiện ích sản phẩm thì mặc dù đã cố gắng nhưng chưa có nhiều sản phẩm huy động chính sách lãi suất và dịch vụ trên thị trường. Các mức lãi suất ngân hàng đưa ra chưa hoàn toàn nổi trội. Lãi suất tiết kiệm tuy được điều chỉnh song chậm thay đổi so với sự thay đổi của giá cả trong nền kinh tế thị trường không có tác dụng khuyến khích người dân gửi tiền vào ngân hàng. Tâm lý người gửi tiền kỳ vọng thu nhập trong tương lai nên họ luôn tìm kiếm các hình thức huy động có lãi suất cao. Có lẽ chính vì vậy mà Ngân hàng Quốc Dân nói chung và NCB - Hải An Hải Phòng chưa thu hút được nhiều lượng vốn huy động nhàn rỗi tiềm năng trong các thành phần kinh tế.

Đa dạng hóa các hình thức huy động chưa triệt để, chưa triển khai các hình thức Ngân hàng thương mại trên thế giới đã áp dụng: tiết kiệm xây dựng nhà ở, tiết kiệm mua ô tô...cũng như các hình thức đang được các chi nhánh áp dụng. Hình thức huy động chủ yếu vẫn là tiền gửi. Chưa đưa ra được các hình thức huy động ưu việt trên thị trường. Các hình thức huy động chưa được phát huy hết, khách hàng chưa biết hết tiện ích của các hình thức huy động.

Đội ngũ nhân viên của chi nhánh còn khá trẻ chủ yếu là tuyển dụng từ các sinh viên, thiếu kinh nghiệm và trình độ chuyên môn thực tế. Do một số điều kiện chủ quan của nhân viên mà cơ hội học tập, nâng cao trình độ nghiệp vụ còn chưa đồng bộ.

Bộ phận quản lý còn chưa hiệu quả, sự quan tâm của lãnh đạo phòng giao dịch khi đưa ra hình thức huy động hiệu quả. Chính sách huy động vốn chưa rõ ràng, phù hợp với mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận, tối thiểu hóa chi phí (ưu tiên các

sản phẩm có chi phí thấp). Chưa phân biệt được chi phí cao thấp cho từng sản phẩm.

Qua đó ta có thể thấy, Ngân hàng Quốc Dân nói chung và NCB - Hải Phòng nói riêng đã và đang phát triển hiệu quả góp phần vào sự phát triển chung của nền kinh tế và ngành Ngân hàng. Bên cạnh đó cũng có không ít khó khăn, hạn chế cần khắc phục. Hoạt động kinh doanh của NCB - Hải Phòng khá hiệu quả, hoạt động huy động vốn năm sau cao hơn năm trước, thu hút được nhiều nguồn vốn, đáp ứng được nhu cầu về vốn của nền kinh tế góp phần vào công cuộc đổi mới, quá trình phát triển kinh tế của đất nước.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN - CHI NHÁNH HẢI AN

3.1 Định hướng hoạt động của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An từ năm 2020 đến năm 2025

3.1.1 Định hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An

Là một Chi nhánh thuộc hệ thống Ngân hàng Quốc Dân, NCB - Hải Phòng cùng chung định hướng hoạt động kinh doanh với hệ thống ngân hàng TMCP Quốc Dân nói chung và ngân hàng TMCP Quốc Dân Chi nhánh Hải An nói riêng dựa trên đặc điểm riêng hiện nay của chi nhánh đã tự xây dựng cho mình định hướng mục tiêu riêng.

Hoàn thiện các chiến lược kinh doanh

Theo sát diễn biến thị trường, đặc điểm, diễn biến hoạt động kinh doanh để có những chiến lược kinh doanh lâu dài, ổn định và hiệu quả. Mở rộng tầm nhìn chiến lược, phát triển ngân hàng trong tương lai.

Mở rộng và đa dạng hoá các hoạt động kinh doanh

NCB - Hải Phòng đang đẩy mạnh các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng TMCP Quốc Dân mới và hiện đại để đáp ứng những nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Đưa ra các hình thức kinh doanh có hiệu quả thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, đồng thời có chiến lược huy động và sử dụng nguồn vốn kinh doanh hợp lý.

Tăng cường hợp tác chiến lược

Ngân hàng Quốc Dân xác định việc xây dựng mối quan hệ với các đối tác chiến lược là bước đi quan trọng và cần thiết cho quá trình phát triển. Phải xây dựng những mối quan hệ hợp tác gắn bó lâu dài và hiệu quả với những đối tác chiến lược, các tổ chức kinh tế như Tổng Công ty Viễn thông Quân đội (Viettel), Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank), các cơ quan thuộc Bộ Quốc Phòng... khách hàng tiềm năng của Ngân hàng. Ngân hàng Quốc Dân mở rộng

quan hệ với các tổ chức, định chế khác như các công ty bảo hiểm, công ty chuyển tiền Western Union, Banknet, Smart Link, các đại lý chấp nhận thẻ... học hỏi kinh nghiệm, trao đổi công nghệ tiên tiến mở rộng hoạt động sang các lĩnh vực bảo hiểm, mở rộng nâng cao các hoạt động truyền thống. Do đó, các phòng giao dịch, chi nhánh của NCB đều hợp tác và có giao dịch với phòng giao dịch của các tổ chức kinh tế nói trên.

Nâng cao trình độ nhân viên

Nâng cao trình độ năng lực của nhân viên theo hướng chuyên nghiệp. Duy trì và phát triển văn hoá ngân hàng. Tiếp tục mở các lớp đào tạo tập huấn nghiệp vụ cho nhân viên. Chú trọng công tác tuyển dụng để có những nhân viên đầy đủ nghiệp vụ chuyên môn phẩm chất ngay từ đầu.

Nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn, sử dụng vốn

Tiếp tục đẩy mạnh công tác huy động vốn, phấn đấu tăng trưởng nguồn vốn, đặc biệt là nguồn vốn giá rẻ.

Phấn đấu tăng trưởng dư nợ lành mạnh, an toàn và hiệu quả đối với mọi đối tượng khách hàng. Đặc biệt là mở rộng hoạt động cho vay đối với doanh nghiệp ngoài quốc doanh, doanh nghiệp có tình hình tài chính tốt và có uy tín trên thị trường.

Tiếp tục hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng nhằm cung cấp sản phẩm dịch vụ có chất lượng cao, nâng cao uy tín đối với khách hàng, góp phần tạo nguồn vốn ổn định với qui mô, cơ cấu phù hợp với yêu cầu phát triển.

Thay đổi cơ cấu nguồn vốn huy động theo hướng phù hợp với tình hình sử dụng vốn, tức là: nguồn vốn ngắn hạn phải đáp ứng đủ cho sử dụng vốn ngắn hạn, nguồn vốn trung và dài hạn phải đáp ứng nhu cầu vốn trung và dài hạn.

3.1.2 Định hướng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An từ năm 2020 đến năm 2025

Nhu cầu về vốn để phát triển kinh tế đều được các quốc gia quan tâm, nhất là trong điều kiện kinh tế nước ta hiện nay, đang trong quá trình CNH-HĐH. Vốn là một vấn đề mà Chính phủ đặc biệt quan tâm, việc huy động mọi nguồn vốn từ

nội lực được đặt lên hàng đầu ngoài ra còn phải tận dụng cả nguồn vốn từ bên ngoài để có thể có những nguồn vốn lớn đầu tư cho nền kinh tế đất nước. Để tạo ra sự tăng trưởng cao, căn cứ vào điều kiện phát triển kinh tế của đất nước, của ngành, Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An đã đề ra định hướng chiến lược phát triển huy động vốn của toàn hệ thống trong đó có Chi nhánh Hải An.

- Mở rộng quan hệ với nhiều đối tượng khách hàng, đa dạng hình thức huy động để thu hút tiền gửi cả VND và các loại ngoại tệ. Đảm bảo cơ cấu tiền VND và ngoại tệ một cách hợp lý theo xu hướng biến động của thị trường. Thay đổi cơ cấu tiền gửi, theo hướng tiền gửi tiết kiệm tăng lên, tiền gửi có kỳ hạn và dài hạn tăng, phát triển các loại tài khoản tiền gửi truyền thống và mở rộng thêm các hình thức mới. Đa dạng hóa các hình thức huy động với kỳ hạn, dịch vụ, tiện ích khác nhau.

- Mở rộng các hình thức huy động với các Tổ chức kinh tế nước ngoài, các công ty liên doanh, các tổ chức phi chính phủ, cơ quan sứ quán, lãnh sự, các tổ chức quốc tế, các cá nhân và cả người nước ngoài không cư trú; nhận uỷ thác vốn đầu tư nước ngoài, nhằm nâng cao tỷ lệ nguồn vốn ngoại tệ.

- Tiếp tục khai thác, hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, tạo tiền đề cho việc mở rộng các sản phẩm dịch vụ tài chính có chất lượng cao từ đó nâng dần sức cạnh tranh của ngân hàng trong hoạt động dịch vụ. Khai thác ứng dụng triệt để các tiện ích của phần mềm Corebanking- T24.

- Mở rộng các hình thức huy động vốn, phát triển mở rộng các hình thức huy động truyền thống với các tiện ích đi kèm. Khai thác những nguồn vốn mới phù hợp với yêu cầu phát triển của ngành ngân hàng trong quá trình hội nhập và cạnh tranh với các ngân hàng khác, làm cho ngân hàng ít lệ thuộc vào các nguồn tiền gửi truyền thống hay biến động. Điều chỉnh cơ cấu huy động vốn phù hợp với việc sử dụng vốn, ngăn ngừa các rủi ro.

- Hệ thống thanh toán cần được cải tiến, hiện đại hoá, giảm sự ràng buộc vào các giấy tờ, nâng cao tính an toàn.

- Củng cố lòng tin của khách hàng tăng uy tín của ngân hàng trong tất cả các hoạt động kinh doanh. Thực hiện các biện pháp an toàn cho hoạt động huy động vốn tăng uy tín cho ngân hàng: chế độ bảo hiểm tiền gửi; tăng khả năng kiểm soát độ nhạy cảm của tài sản và nguồn vốn và kiểm soát khe hở lãi suất; tăng khả năng hoán đổi kỳ hạn giữa các tài sản và nguồn vốn.

- Thực hiện các giải pháp Marketing hiệu quả nâng cao uy tín, quảng bá hình ảnh của ngân hàng với các tiện ích. Chính sách chăm sóc khách hàng quảng bá hình ảnh và sản phẩm sâu rộng trong các thành phần kinh tế.

- Có chính sách lãi suất cạnh tranh, phù hợp với điều kiện nền kinh tế và mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận (tối thiểu hóa chi phí). Chủ động hoàn toàn về vốn, tận dụng tối đa mọi nguồn lực có hiệu quả vốn cao nhất.

NCB - Hải Phòng đã luôn lấy định hướng đó làm mục tiêu hoạt động, hoạt động theo với mục tiêu phát triển của cả hệ thống Ngân hàng Quốc Dân. Hoạt động huy động vốn luôn được Ngân hàng chú trọng. Huy động vốn tối đa có thể, tận dụng triệt để mọi nguồn lực trên địa bàn và phù hợp với yêu cầu của hoạt động sử dụng vốn.

Những định hướng này luôn bám sát chiến lược kinh doanh của ngân hàng nhưng để chúng trở thành hiện thực cần áp dụng đồng bộ các giải pháp.

3.2 Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An

Nước ta đang ở trong công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa và tiến trình hội nhập với nền kinh tế khu vực và thế giới nhu cầu về vốn là rất cần thiết. Huy động vốn thông qua hệ thống Ngân hàng thương mại là vấn đề quan trọng trong cơ chế thị trường là một kênh huy động vốn linh hoạt góp phần đáp ứng nhu cầu vốn cho phát triển kinh tế xã hội. Muốn phát triển cần huy động mọi nguồn lực đặc biệt là vốn. Hiệu quả huy động vốn chịu tác động của rất nhiều yếu tố. Muốn thu hút được tất cả các nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế thì chính các Ngân hàng thương mại cần phải tìm hiểu nhu cầu, tâm lý của từng thành phần kinh tế và đáp ứng một cách tốt nhất các nhu cầu đó. Dưới sự tác động của nhiều nhân tố: tốc độ

phát triển, thu nhập dân cư, lãi suất... công tác huy động vốn luôn là vấn đề thách thức đối với các Ngân hàng thương mại Việt Nam.

3.2.1 Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn

Đa dạng hóa hoạt động huy động vốn bao gồm việc mở rộng khách hàng gửi tiền và đa dạng hoá các hình thức gửi tiền, nguồn trong thanh toán.

Mở rộng đối tượng gửi tiền

Đối tượng khách hàng gửi tiền hiện tại chủ yếu là các tổ chức kinh tế có quan hệ tín dụng và cá nhân có thu nhập cao ngân hàng chưa chú trọng khai thác các đối tượng khách hàng có thu nhập trung bình, lượng tiền gửi nhỏ. Nếu như không mở rộng đối tượng khách hàng khác trong nền kinh tế thì ngân hàng không thể đạt được mục tiêu tăng trưởng nguồn vốn. Mặt khác, nếu giữ một tỷ trọng quá cao một loại khách hàng có cùng những đặc điểm về nguồn vốn, khi có những biến động nhất định thì những khách hàng này có cùng xu hướng phản ứng như nhau trong trường hợp vì một lý do nào đó mà một số khách hàng rút tiền tại ngân hàng kéo theo hàng ngàn người đến rút tiền ồ ạt làm cho ngân hàng phải đối mặt với rủi ro thanh khoản.

Đồng thời việc duy trì tốt quan hệ với một bộ phận các công ty, khách hàng trong ngành Quốc phòng, các khách hàng chiến lược, ngân hàng vẫn đang phải đối mặt với sự cạnh tranh quyết liệt trong hoạt động huy động vốn với các ngân hàng và các tổ chức tài chính phi ngân hàng trong địa bàn, đặc biệt là các Ngân hàng thương mại nhà nước có quy mô lớn, uy tín lâu năm như ngân hàng Công thương Lạch Tray, ngân hàng Ngoại thương Hải Phòng... Vì vậy, chính sách chăm sóc khách hàng hay mở rộng đối tượng khách hàng gửi tiền luôn được ngân hàng coi trọng. Trong công tác khách hàng, Chi nhánh nên chia khách hàng ra làm nhiều loại để có chính sách chăm sóc phù hợp.

Mở rộng hình thức huy động vốn

Mở rộng các hình thức tiền gửi ngoài các hình thức truyền thống như tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm tích lũy (tiền gửi tiết kiệm nhà ở, tiết kiệm học đường,...), tiết kiệm bậc thang.

Trả lãi bậc thang, áp dụng cho nhiều loại tiền gửi kỳ hạn như đưa ra nhiều bậc thang hơn giúp khách hàng có sự lựa chọn tốt nhất. Nếu rút trước thời hạn trong thời gian nào thì được hưởng lãi suất của kỳ hạn trước nó. Ví dụ như nếu rút trước thời hạn 2 tháng thì hưởng lãi suất 1 tháng, trước thời hạn 3 tháng thì hưởng lãi suất 2 tháng... Điều này tạo thuận lợi cho khách hàng linh động trong việc gửi và rút tiền.

Ngoài ra Ngân hàng cũng có thể tiếp tục nghiên cứu thử nghiệm các hình thức tiết kiệm như tiết kiệm bằng vàng, tiết kiệm rút dần, tiết kiệm tích điểm để trao thưởng... càng đa dạng thì càng dễ thu hút được khách hàng đến giao dịch.

Ngân hàng cần tổ chức kiểm soát, phân tích điều kiện, tình hình huy động vốn tại từng thời điểm để có biện pháp thiết thực nhằm tăng khả năng huy động vốn. Bám sát các địa bàn đông dân cư để mở thêm các bàn tiết kiệm để tăng cường công tác huy động vốn.

Ngoài việc xem xét đưa ra các hình thức huy động mới vào kinh doanh nên huy động vốn qua việc phát hành các giấy tờ có giá (như kỳ phiếu, trái phiếu). Hiện nay Ngân hàng Quốc Dân đang bắt đầu triển khai huy động vốn qua hình thức này, tuy NCB - Hải Phòng mới chỉ phát hành kỳ phiếu. Chi phí huy động qua hình thức này tuy lớn hơn chi phí huy động qua nguồn tiền gửi nhưng lại nhỏ hơn chi phí của nguồn tiền vay, nó giúp ngân hàng chủ động cơ cấu lại nguồn vốn, tăng cường nguồn vốn trung dài hạn, nguồn có kỳ hạn dài.

3.2.2 Mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động các dịch vụ ngân hàng

Xu thế cạnh tranh hiện nay là cạnh tranh trên lĩnh vực chất lượng dịch vụ. Dịch vụ là sản phẩm Ngân hàng cung cấp cho khách hàng, nên Ngân hàng cần phải quan tâm nhiều hơn đến loại hình này. Qua việc cung cấp các loại hình dịch vụ, Ngân hàng có thể nắm bắt được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, tạo điều kiện thuận lợi trong hoạt động huy động vốn nói riêng và hoạt động kinh doanh nói chung.

Mở rộng các dịch vụ Ngân hàng như trả lương bằng ATM cho các doanh nghiệp có nhiều công nhân với mức thu nhập cao, thực hiện bảo lãnh dự thầu, bảo

lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh bảo hành sản phẩm, công trình, mở LC nhập khẩu cho các doanh nghiệp, tái bảo lãnh, các dịch vụ thanh toán trực tuyến qua ngân hàng điện tử (internet banking, mobile banking, web banking). Ngân hàng nên triển khai các gói dịch vụ tiện ích như chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán sang tài khoản tiết kiệm thông qua Internet, truy vấn thông tin về các tài khoản tiết kiệm online, các khoản tiết kiệm mở tại quầy; rút lãi từ tài khoản tiết kiệm online đã nhập lãi vào gốc; tắt toán trước hạn, đúng hạn các tài khoản tiết kiệm thông qua dịch vụ tiết kiệm online.. Để nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng, NCB - Hải Phòng có thể sử dụng một số biện pháp:

- Hoàn thiện quy trình, nghiệp vụ, đơn giản thủ tục và điều kiện sử dụng sản phẩm dịch vụ. Qua đó, tăng tính thuận tiện, nhanh chóng chính xác, an toàn trong quá trình khách hàng sử dụng sản phẩm.

- Thái độ phục vụ, hướng dẫn khách hàng của nhân viên Ngân hàng cũng là yếu tố quan trọng. Sự hướng dẫn nhiệt tình, chu đáo, tinh thần trách nhiệm cao sẽ đem lại sự hấp dẫn cho các dịch vụ Ngân hàng. Bố trí cán bộ, công nhân nhân viên tư vấn, giải đáp thắc mắc của khách hàng thông qua điện thoại. Việc tư vấn qua điện thoại là một công việc cần thiết để khách hàng tìm hiểu các dịch vụ nhanh chóng và thuận tiện hơn. Ngân hàng cần thông báo rộng rãi số điện thoại, địa chỉ liên hệ để khách hàng tiện liên lạc và giao dịch.

- Tăng tính giá trị sử dụng của sản phẩm dịch vụ, một sản phẩm dịch vụ có thể đáp ứng được nhu cầu cho khách hàng, ví dụ thanh toán của Ngân hàng có giá trị sử dụng chính là thanh toán hộ khách hàng nhưng Ngân hàng bổ sung các giá trị sử dụng khác như rút tiền tự động, thanh toán bằng thẻ điện tử, chi vượt số dư cho khách hàng...

- Địa điểm giao dịch của Ngân hàng cũng rất quan trọng, một nơi giao dịch khang trang tất nhiên là tốt hoặc ít ra cũng thuận tiện cho khách hàng như: có nơi để xe an toàn, rộng rãi hay nơi giao dịch luôn ngăn nắp sạch sẽ, thể hiện sự cẩn thận, chu đáo của Ngân hàng trong việc đón tiếp khách hàng hoặc nếu Ngân hàng sử dụng các trang thiết bị hiện đại khách hàng cảm thấy thoải mái thuận tiện khi

giao dịch. Đồng thời, đặt 01 máy ATM để thuận tiện khách hàng khi cần tiền mặt trực tiếp mà không muốn vào phòng giao dịch.

Việc hoàn thiện và nâng cao chất lượng các dịch vụ Ngân hàng không chỉ duy trì được khách hàng cũ mà còn thu hút được một lượng khách hàng mới đáng kể.

3.2.3 Nâng cao trình độ và kỹ năng cho cán bộ công nhân viên ngân hàng

Đối với Ngân hàng thương mại và các doanh nghiệp nói chung thì yếu tố lao động là rất quan trọng. Biết nắm bắt nguồn nhân lực hoạt động quản lý, giao dịch khách hàng sẽ thuận lợi hơn với đội ngũ nhân viên giàu năng lực. Có thể nói “hình ảnh của nhân viên là hình ảnh của ngân hàng”.

Đào tạo cán bộ có một phong cách đỉnh đạc, tác phong phục vụ khách hàng lịch sự, văn minh, chuyên nghiệp. Đội ngũ nhân viên cần hiểu nhu cầu và mong muốn của khách hàng để từ đó có được các chiến lược khách hàng thành công, nâng cao hiệu quả hoạt động, tạo uy tín cho ngân hàng.

Ngân hàng phải thường xuyên quan tâm và đưa ra chiến lược con người phù hợp bắt đầu từ khâu tuyển dụng, sắp xếp bố trí công tác, thực hiện đào tạo và đào tạo cán bộ.

Bên cạnh đó chế độ cần có chế độ đãi ngộ hợp lý, khuyến khích cán bộ hăng say với công việc. Khuyến khích, tạo mọi điều kiện cho các cán bộ của chi nhánh được nghiên cứu, tiếp cận với các mô hình, quy trình nghiệp vụ ở các nước có hệ thống ngân hàng hiện đại, tự nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức bản thân. Nhận biết, tự trau dồi các kỹ năng khác như về ngoại ngữ, tin học. Qua đó giúp các cán bộ có thể học hỏi kinh nghiệm, vận dụng một cách phù hợp với thực tế. Đảm bảo ngoài việc thực hiện tốt chuyên môn còn phải có khả năng tư vấn giúp đỡ khách hàng tận tình chu đáo đem lại sự hài lòng cho khách hàng về sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.

Đồng thời cũng cần phải kiện toàn bộ máy quản lý, bố trí sắp xếp nhân lực hợp lý ổn định theo định hướng chọn người có trình độ khả năng phù hợp với vị trí công việc. Tổ chức bộ máy hoạt động theo hướng gọn nhẹ, hiệu quả.

Cần chú trọng ngay từ khâu tuyển dụng cán bộ cho đến khâu đào tạo, quản lý để có được một đội ngũ cán bộ vừa có năng lực phẩm chất tốt vừa vững vàng về nghiệp vụ chuyên môn có thể quản lý điều hành tốt hoạt động kinh doanh, công tác huy động vốn.

3.2.4 Áp dụng các chính sách lãi suất linh hoạt

Chính sách lãi suất huy động là một công cụ quan trọng để NCB - Hải Phòng cạnh tranh với các ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác trong việc huy động vốn nhàn rỗi trong các tầng lớp dân cư và các doanh nghiệp. Việc nâng cao hiệu quả huy động vốn bao gồm cả việc giảm chi phí huy động trên một đơn vị vốn. Vì vậy, NCB - Hải Phòng cần đưa ra mức lãi suất hợp lý để hấp dẫn được khách hàng, giảm tối đa chi phí huy động, thông qua một số giải pháp sau :

- Có chính sách lãi suất hợp lý, cạnh tranh với các khách hàng có thời gian gửi tiền dài hạn, như: ngoài việc trả lãi cao còn tiến hành tặng quà vào dịp cuối năm, tặng quà với khách hàng gửi tiền nhiều...

- Chính sách lãi suất hợp lý đối với khách hàng duy trì số dư trên tài khoản với thời gian dài hơn so với thời hạn ban đầu. Còn đối với các khách hàng rút tiền gửi trước hạn thì NCB - Hải Phòng thường áp dụng mức lãi suất thấp hơn mức lãi suất của kỳ hạn ban đầu. Trong trường hợp ngược lại, NCB - Hải Phòng có thể khuyến khích người gửi trên tài khoản với thời hạn dài hơn so với kỳ hạn ban đầu bằng cách tặng thêm lãi suất. Như vậy có thể khuyến khích khách hàng gửi tiền lâu hơn, tạo ra nguồn vốn trung và dài hạn cho ngân hàng.

- Có chính sách hợp lý với khoản tiền rút trước thời hạn. Nhìn chung các ngân hàng thường không muốn khách hàng rút tiền trước thời hạn vì sẽ làm mất tính ổn định của nguồn vốn. Tuy nhiên, để cạnh tranh với các ngân hàng khác, NCB - Hải Phòng vẫn nên đồng ý cho khách hàng rút tiền trước hạn. Nhưng phải chịu phạt lãi suất thấp hơn một mức nào đó tính trên kì hạn thực tế so với kỳ hạn thỏa thuận của khoản tiền gửi.

3.2.5 Đảm bảo sự phù hợp về quy mô và cơ cấu nguồn vốn

Huy động vốn luôn phải phù hợp với hoạt động sử dụng vốn có hiệu quả chính. Ngân hàng cần có một quy mô và cơ cấu nguồn vốn tối ưu. Nhà quản trị phải đánh giá được tình hình phát triển của thị trường nền kinh tế trong từng giai đoạn khác nhau có quy mô vốn và cơ cấu nguồn vốn phải được thay đổi phù hợp kịp thời.

Bên cạnh đó, mỗi một công cụ huy động vốn đem lại cho ngân hàng một nguồn vốn với đặc điểm, chi phí vốn khác nhau. Ngân hàng cần phải đánh giá chính xác đặc trưng từng loại nguồn vốn, đặc điểm của từng địa bàn dân cư, thời kỳ kinh tế... để kịp thời có những chiến lược huy động vốn tốt nhất trong từng thời kỳ.

Cần có các mục tiêu chiến lược huy động vốn đáp ứng yêu cầu:

- Khai thác triệt để các nguồn vốn dưới nhiều hình thức, nhiều kênh khác nhau.
- Huy động vốn phải phù hợp với sử dụng vốn.
- Cân bằng cơ cấu nguồn vốn, tận dụng hết tối đa nguồn lực. Nâng tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn của các doanh nghiệp và từ các tầng lớp dân cư. Nâng cao khối lượng vốn trung và dài hạn đảm bảo một cơ cấu vốn vững chắc an toàn hiệu quả hoạt động.

Hiện nay vốn huy động trung hạn của ngân hàng chỉ qua kênh tiền gửi tiết kiệm của dân cư, mới chỉ chủ yếu phát hành kỳ phiếu. Ngân hàng nên mở rộng đối tượng huy động đối với hình thức huy động này. Ngân hàng cần xem xét dựa trên nhu cầu đầu tư, khả năng huy động và khả năng chuyển hoán nguồn... từ đó xác định khối lượng huy động trung hạn lên sao cho nâng dần tỷ trọng nguồn trung và dài hạn lên qua đó việc huy động sẽ phù hợp với việc sử dụng hơn tránh tình trạng huy động vốn nhiều dẫn đến ứ đọng giảm hiệu quả của vốn.

3.2.6 Giải pháp về các chiến lược Marketing

Để có được hoạt động kinh doanh tốt, xây dựng uy tín, đầu tiên khách hàng phải biết đến ngân hàng. Tuyên truyền quảng cáo là một trong những giải pháp cấp

thiết hàng đầu, đưa hình ảnh của Ngân hàng đến với thị trường. Thực hiện dán áp phích quảng cáo cho các đợt tăng lãi suất, sản phẩm huy động mới. Gửi thư kèm quà tặng cho từng phòng ban các đơn vị, từng khách hàng để giới thiệu về sản phẩm huy động mới, sự gia tăng lãi suất, chất lượng dịch vụ...Khuyến trương hình ảnh ngân hàng thông qua treo các băng rôn khẩu hiệu, tham gia tài trợ cho các chương trình hoạt động phổ biến tại các khu vực đông dân cư.

Phối kết hợp tất cả các phòng ban trong chi nhánh, tiếp cận nhu cầu để tiếp thị các doanh nghiệp trên địa bàn mở tài khoản, sử dụng các dịch vụ của ngân hàng như: dịch vụ thanh toán trong nước, quốc tế, tín dụng, trả lương qua tài khoản và sử dụng dịch vụ ATM...

Mở rộng các hình thức khuyến mãi vào thời điểm thích hợp tạo sự thích thú cho khách hàng. Đây là công cụ hiệu quả khuyến khích khách hàng hiện tại sử dụng nhiều dịch vụ hơn và thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

Có các phần quà giá trị cho các khách hàng giao dịch với số dư lớn, nhân dịp sinh nhật, các ngày lễ tết như Tết âm lịch, 8/3, 2/9, 20/10 và một số ngày lễ lớn, để khách hàng thấy được sự quan tâm của ngân hàng tới bản thân khách hàng.

Bên cạnh đó ngân hàng có thể tổ chức Hội nghị khách hàng để nắm nguyện vọng và phổ biến chế độ, chính sách Ngân hàng cho khách hàng.

Đề cao sự quan tâm của lãnh đạo chi nhánh trong việc quyết định sản phẩm dịch vụ kinh doanh có hiệu quả và không chạy theo thị trường mà bám sát chủ động đưa ra chiến lược hiệu quả. Có chiến lược định giá cho các sản phẩm dịch vụ chính xác, hiệu quả. Bóc tách phân bổ chi phí cho từng sản phẩm, hình thức huy động để thấy rõ hiệu quả huy động vốn phù hợp với mục tiêu tối đa hóa vốn chủ (tối thiểu hóa chi phí).

3.3 Một số kiến nghị

Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng đã thu được thành công nhất định, tuy nhiên để hoạt động huy động vốn có hiệu quả cao hơn em có nêu lên một số kiến nghị:

3.3.1 Kiến nghị đối với Nhà nước

Để thuận tiện cho việc huy động trong nền kinh tế, Nhà nước cần có chính sách mềm dẻo linh hoạt phù hợp hoạt động tình hình kinh tế. Có các chính sách khuyến khích NHTM phát triển, cạnh tranh tồn tại.

Ổn định môi trường kinh tế

Duy trì ổn định môi trường kinh tế chính trị, tạo niềm tin vững chắc của người dân đối với Đảng, Chính Phủ và Nhà Nước. Tạo cơ sở ổn định cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước. Có như vậy mới thu hút được các nguồn lực cho phát triển kinh tế xã hội.

Chính phủ phải có chính sách phát triển kinh tế đúng đắn, hợp lý. Duy trì lạm phát ở mức hợp lý, có chính sách tỷ giá ổn định và linh hoạt tránh các đột biến làm giảm giá trị của nội tệ, nhằm ổn định tiền tệ, giúp người dân mạnh dạn trong đầu tư và gửi tiền vào ngân hàng. Bởi nếu lạm phát cao người dân sẽ chuyển sang tích lũy dưới các hình thức khác. Và lạm phát cao, đồng tiền nội tệ mất giá so với ngoại tệ, ngân hàng phải tăng lãi suất bù đắp mức độ trượt giá, làm tăng chi phí, giảm hiệu quả của hoạt động tín dụng, giảm lợi nhuận của ngân hàng.

Hoàn thiện môi trường pháp lý, chính sách liên quan đến hoạt động ngân hàng

Môi trường pháp lý hiện nay ở nước ta cũn nhiều bất cập, chưa thực sự là động lực để phát triển kinh tế. Chính phủ cần phải xây dựng hành lang pháp lý đồng bộ đối với hoạt động ngân hàng phù hợp với thông lệ quốc tế trên cơ sở áp dụng đầy đủ hơn các thiết chế, chuẩn mực quốc tế, tạo điều kiện củng cố và phát triển hoạt động kinh doanh tiền tệ trong xu thế hội nhập. Do vậy, việc hoàn thiện Luật, nhất là Luật trong ngân hàng giúp cho các ngân hàng hoạt động cạnh tranh lành mạnh, từ đó có thể nâng cao hiệu quả huy động vốn. Tránh cạnh tranh bằng cách nâng lãi suất liên tục làm tăng chi phí.

Chính sách kinh tế hợp lý, khuyến khích các hoạt động ngân hàng

Nhà nước kiểm soát điều hành hoạt động thông qua các chính sách kinh tế tác động đến các thành phần kinh tế. Với vai trò là trung gian tài chính, NHTM có

tác động rất lớn đến nền kinh tế đặc biệt là vấn đề vốn. Chính vì vậy Nhà nước có những chính sách kinh tế hợp lý, chặt chẽ để tạo một môi trường hoạt động hiệu quả cho ngân hàng phát huy hiệu quả đồng vốn đối với nền kinh tế. Nhất là trong giai đoạn hiện nay, khi mà nước ta đang trong quá trình CNH-HĐH, vừa gia nhập tổ chức thương mại quốc tế (WTO), lượng vốn đầu tư vào ngày càng nhiều. Vấn đề là Nhà nước phải có chính sách quản lý hiệu quả phát huy tối đa hiệu quả vốn phát triển nền kinh tế. Muốn vậy Nhà nước cần phải thực hiện đơn giản hoá các thủ tục hành chính liên quan đến đầu tư, công chứng và tài sản thế chấp, lệ phí đăng ký sở hữu tài sản... Nghiên cứu thị trường, nhanh nhạy nắm bắt các vấn đề kinh tế để có các chính sách hợp lý.

Hoàn thiện về mặt quy chế và đẩy nhanh tiến trình cổ phần hoá các doanh nghiệp để thị trường vốn sớm phát huy tác dụng. Thúc đẩy thị trường tài chính tiền tệ trong nước phát triển tạo môi trường, công cụ cho huy động vốn. Thị trường chứng khoán là công cụ hữu hiệu cho việc huy động vốn và lưu thông nguồn vốn trong nền kinh tế bằng cách phát hành các công cụ nợ như trái phiếu, cổ phiếu... Thị trường chứng khoán vừa mới ra đời không lâu, các nhà đầu tư thiếu chuyên nghiệp, nhiều rủi ro cần có các biện pháp, chính sách để ổn định, ngày càng phát huy tác dụng của nó thúc đẩy huy động vốn, thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước có chức năng quản lý và điều hành hệ thống ngân hàng thương mại, đồng thời là ngân hàng của các ngân hàng. Do đó, ngân hàng Nhà nước có ảnh hưởng rất lớn đến công tác huy động vốn của các ngân hàng thương mại. Chính vì lẽ đó, cần phải xây dựng và hoàn thiện chính sách tiền tệ phù hợp với từng thời kỳ phát triển, nhằm khuyến khích nhân dân, doanh nghiệp gửi tiền bằng công cụ lãi suất, tỷ giá, thị trường mở... Bên cạnh đó, việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật và khâu thực hiện rõ ràng, chính xác, hạn chế thay đổi trong thời gian ngắn. Cần điều hành lãi suất linh hoạt theo từng thời kỳ, đảm bảo

lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng gửi tiền. Luôn cố gắng duy trì mức lãi suất dương, để đảm bảo lợi ích và thu hút người gửi tiền.

Ngoài ra vận hành hiệu quả công cụ tỷ giá của Ngân hàng nhà nước sẽ góp phần hạn chế sự biến động về tỷ giá, tạo sự an tâm cho người gửi tiền, cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho các NHTM huy động được nguồn vốn ngoại tệ đang nằm trong dân. Trong thời gian tới chính sách tỷ giá của Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện trên cơ sở tập trung vào các vấn đề như: Tăng cường hoàn thiện thị trường ngoại hối, thị trường tài chính và tiền tệ; Hình thành các quỹ ngoại tệ tập trung do Ngân hàng Nhà nước trực tiếp quản lý và điều hành nhằm mục đích dự trữ một lượng ngoại tệ mạnh đủ lớn để có thể tham gia vào thị trường một cách hiệu quả khi cần thiết; Điều hành tỷ giá hướng tới xác thực hơn với quan hệ cung cầu về ngoại tệ trên thị trường vào những thời điểm nhất định...

Ngân hàng Nhà nước nên quy định tỷ lệ dự trữ bắt buộc hợp lý và có biện pháp điều chỉnh thích hợp mỗi khi có sự biến động từ thị trường, không nên quy định tỷ lệ này quá cao vì nó sẽ làm tăng chi phí của nguồn vốn huy động làm ảnh hưởng đến nguồn cho vay cũng như lợi nhuận của ngân hàng.

Tiếp tục cơ cấu lại hệ thống ngân hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng.

3.3.3 Kiến nghị với ngân hàng TMCP Quốc Dân

Công tác huy động vốn ngày càng phải chịu sự cạnh tranh gay gắt, chi phí huy động vốn ngày càng tăng cao, do tăng lãi suất huy động, tăng chi phí khuyến mại, quảng cáo. Để khuyến khích NCB - Hải Phòng trong huy động vốn, nên đề xuất với Ngân hàng TMCP Quốc Dân cho NCB - Hải Phòng chủ động áp dụng lãi suất linh hoạt để cạnh tranh. Ngân hàng TMCP Quốc Dân chỉ nên ban hành lãi suất trần huy động.

Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng nâng cao cả về lý thuyết lẫn thực tế nghiệp vụ kinh doanh cho cán bộ nhân viên làm công tác huy động vốn.

Nghiên cứu phát triển thêm nhiều sản phẩm huy động mới nhằm thu hút khách hàng dân cư và các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Nguồn vốn huy động từ các

đối tượng trên thường ổn định về thời hạn, lãi suất. Phát hành thêm các chứng chỉ tiền gửi kỳ hạn dài, kỳ phiếu... nhằm thu hút nguồn vốn dài hạn từ dân cư.

Tạo sự độc lập của các phòng giao dịch trên thành phố Hải Phòng trong việc đưa ra các hình thức huy động vốn, tránh phụ thuộc vào ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An làm cho công tác huy động vốn trở nên cứng nhắc, không linh hoạt.

Nâng cấp đường truyền tạo điều kiện cho chi nhánh xử lý các nghiệp vụ và giao dịch với khách hàng một cách chính xác và nhanh chóng. Phát triển hệ thống thông tin hiện đại vừa giúp cho năng suất lao động của cán bộ ngân hàng được nâng cao mà còn giúp giảm bớt thời gian giao dịch và đảm bảo an toàn cho khách hàng khi đến ngân hàng gửi tiền. Ngoài ra công nghệ thông tin còn ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ của ngân hàng, hơn nữa trong thời buổi hiện nay thì ngân hàng nào có công nghệ thông tin hiện đại thì chính là một lợi thế so sánh lớn so với ngân hàng khác.

Nâng cao vai trò hiệp hội ngân hàng Việt nam nhằm đưa ra các kiến nghị, tiếng nói chung để tránh những động cơ thiếu lành mạnh gây ra những hậu quả không tốt cho hệ thống ngân hàng ; phản ánh kiến nghị những chính sách và yếu tố cần thiết trước cơ quan quản lý nhà nước.

KẾT LUẬN

Ngân hàng thương mại là kênh dẫn vốn quan trọng trong nền kinh tế. Ngân hàng thương mại là cầu nối giữa người có nhu cầu sử dụng vốn và người có vốn tạm thời nhàn rỗi. Huy động vốn là một trong những nghiệp vụ quan trọng của ngân hàng thương mại, nó quyết định quy mô và cơ cấu tài sản sinh lời của Ngân hàng. Vì vậy, Ngân hàng phải luôn coi trọng công tác huy động vốn.

Mặt khác, Nước ta đã chính thức gia nhập tổ chức thương mại thế giới (WTO) vào tháng 11/2008. Như vậy, Việt Nam sẽ dần hội nhập đầy đủ vào thị trường thương mại thế giới và chịu sự tác động của các nền kinh tế khác, đặc biệt là các nền kinh tế của các nước công nghiệp phát triển với những thuận lợi và thách thức không nhỏ. Khi cam kết giữa Chính phủ Việt Nam với các thành viên WTO được thực hiện thì các tập đoàn Ngân hàng – tài chính quốc tế sẽ vào Việt Nam ngày một nhiều và lợi thế hiện nay của các định chế tài chính trong nước sẽ bị giảm. Việc tăng cường huy động vốn sẽ giúp các ngân hàng thương mại nói chung, Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An nói riêng có được nguồn vốn dồi dào cho hoạt động của mình, từ đó có thể đứng vững trong cạnh tranh.

Trong quá trình nghiên cứu, trên cơ sở lý luận về vốn của ngân hàng thương mại, các hình thức huy động vốn chủ yếu của ngân hàng thương mại, em đã khái quát hóa thực trạng huy động vốn của NCB - Hải Phòng và chỉ ra những thành tựu, kết quả đạt được, tồn tại trong hoạt động huy động vốn của phòng giao dịch trong thời gian qua. Từ đó, em đưa ra giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An.

Do thời gian nghiên cứu và kinh nghiệm bản thân còn hạn chế nên những vấn đề mà em nêu ra không tránh khỏi những thiếu sót. Em mong nhận được sự góp ý của các thầy cô giáo, các cô chú, anh chị cán bộ công nhân viên tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An để đề tài được hoàn thiện hơn, có ý nghĩa thực tiễn hơn, góp phần hoàn thiện chính sách huy động vốn của phòng giao dịch.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Minh Kiều. Năm 2009. Nghiệp vụ ngân hàng thương mại. NXB Thống Kê.
2. Nguyễn Thị Mùi. Năm 2008. Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại. NXB Thống Kê.
3. Lê Văn Tê. Năm 2004. Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại. NXB Thống Kê
4. Phan Thị Thu Hà. Năm 2012. Quản trị Ngân hàng thương mại. NXB Giao thông vận tải.
5. *Báo cáo thường niên. Năm 2017.* Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An - Hải Phòng
6. *Báo cáo thường niên. Năm 2018.* Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An - Hải Phòng
7. *Báo cáo thường niên. Năm 2019.* Ngân hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An - Hải Phòng