

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

---



ISO 9001 : 2008

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Nguyễn Thị Lan Anh**  
**Giảng viên hướng dẫn : PGS.TS. Hà Minh Sơn**

**HẢI PHÒNG - 2012**

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

-----

**GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC  
HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM  
CHI NHÁNH HỒNG BÀNG**

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

**Sinh viên : Nguyễn Thị Lan Anh  
Giảng viên hướng dẫn : PGS.TS. Hà Minh Sơn**

**HẢI PHÒNG - 2012**

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

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Nguyễn Thị Lan Anh

Mã SV: 120180

Lớp: QT1202T

Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp tăng cường công tác huy động vốn tại ngân hàng

thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng

# NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

- Nêu lý luận cơ bản về huy động vốn tại các ngân hàng thương mại: các hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại; nguồn vốn và các hình thức huy động vốn; chỉ tiêu đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn từ đó rút ra được sự cần thiết phải tăng cường công tác huy động vốn tại ngân hàng thương mại.

- Phân tích thực trạng huy động vốn của ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng trong thời gian qua dựa vào các số liệu và bảng biểu: cơ cấu nguồn vốn huy động từ năm 2009-2011, số liệu kết quả cho vay đầu tư, kết quả hoạt động kinh doanh... Qua đó đánh giá kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân của chúng.

- Đưa ra những giải pháp tăng cường công tác huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng dựa trên định hướng chung. Cuối cùng nêu một số kiến nghị với chính phủ, nhà nước, NHNN và NHTMCP Quốc tế Việt Nam.

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

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo thời gian, loại tiền từ năm 2009-2011
- Cơ cấu dư nợ cho vay, doanh thu DV và KD ngoại tệ
- Kết quả hoạt động kinh doanh
- Vốn huy động, cho vay ngắn hạn, cho vay trung và dài hạn

## 3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp:

Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng

## **CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

### **Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên: Hà Minh Sơn  
Học hàm, học vị: Phó giáo sư, Tiến sĩ  
Cơ quan công tác: Học viện tài chính  
Nội dung hướng dẫn: Khóa luận tốt nghiệp

### **Người hướng dẫn thứ hai:**

Họ và tên: Phạm Thị Nga  
Học hàm, học vị: Thạc sĩ  
Cơ quan công tác: Trường đại học Dân lập Hải Phòng  
Nội dung hướng dẫn: Khóa luận tốt nghiệp

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 02 tháng 04 năm 2012

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 07 tháng 07 năm 2012

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Người hướng dẫn*

***Hải Phòng, ngày ..... tháng.....năm 2012***

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGƯT *Trần Hữu Nghị***

## PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Tôi là: **PGS.TS. Hà Minh Sơn**

Cán bộ hướng dẫn khoa học cho sinh viên: **Nguyễn Thị Lan Anh** Lớp: **QT1202T**

Đề tài khóa luận: **“Giải pháp tăng cường công tác huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng”**.

Chuyên ngành: **Tài chính - Ngân hàng**

Trong quá trình hướng dẫn học viên viết khóa luận, tôi có một số nhận xét sau:

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

Sinh viên **Nguyễn Thị Lan Anh** có tinh thần, thái độ nghiêm túc và độc lập, chủ động trong nghiên cứu.

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

*a. Nội dung và kết quả nghiên cứu của khóa luận:* Đảm bảo đầy đủ những nội dung khoa học cả về lý luận và thực tiễn

*b. Tiến độ thực hiện khóa luận:* Thực hiện đúng tiến độ theo kế hoạch của nhà trường

*c. Bố cục trình bày của khóa luận:* Bố cục hợp lý, văn phong trong sáng, dễ hiểu, trình bày đúng quy định.

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

*Điểm bằng số: 10*      *Điểm bằng chữ: Mười*

*Hải Phòng, ngày 22 tháng 6 năm 2012*

**Cán bộ hướng dẫn**

PGS.TS. HÀ MINH SƠN

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH VẼ

LỜI MỞ ĐẦU ..... 1

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG

THƯƠNG MẠI..... 2

**1.1. Huy động vốn của ngân hàng thương mại..... 2**

1.1.1. Ngân hàng thương mại và các hoạt động chủ yếu..... 2

1.1.2. Nguồn vốn của ngân hàng thương mại..... 3

1.1.3. Các hình thức huy động vốn của ngân hàng thương mại ..... 8

**1.2. Chỉ tiêu đánh giá & các nhân tố ảnh hưởng đến công tác HDV .... 10**

1.2.1. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn..... 10

1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn..... 14

**1.3. Sự cần thiết phải tăng cường huy động vốn tại NHTM ..... 23**

1.3.1. Đối với ngân hàng thương mại. .... 23

1.3.2. Đối với khách hàng ..... 25

1.3.3. Đối với nền kinh tế..... 26

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NHTMCP QUỐC TẾ

VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG TRONG THỜI GIAN QUA ..... 27

**2.1. Sự hình thành và phát triển ..... 27**

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển ..... 27

2.1.2. Cơ cấu tổ chức ..... 28

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh thời gian qua của ngân hàng..... 29

**2.2. Thực trạng huy động vốn tại VIB Hồng Bàng..... 34**

2.2.1. Huy động vốn theo thời gian ..... 34

2.2.2. Huy động vốn theo loại tiền..... 36

2.2.3. Mối quan hệ giữa huy động vốn và cho vay..... 38

**2.3. Đánh giá thực trạng huy động vốn tại VIB Hồng Bàng..... 43**

2.3.1. Những kết quả đạt được..... 43

2.3.2. Hạn chế .....	44
2.3.3. Nguyên nhân .....	45
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NHTMCP QUỐC TẾ VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG.....</b>	<b>49</b>
<b>3.1. Định hướng tăng cường công tác HDV tại VIB Hồng Bàng.....</b>	<b>49</b>
3.1.1. Định hướng chung của VIB Hồng Bàng.....	49
3.1.2. Định hướng tăng cường công tác huy động vốn.....	51
<b>3.2. Giải pháp tăng cường công tác HDV tại VIB Hồng Bàng .....</b>	<b>54</b>
3.2.1. Nhóm giải pháp kinh tế.....	54
3.2.2. Nhóm giải pháp kỹ thuật.....	59
3.2.3. Nhóm giải pháp tâm lý.....	61
<b>3.3. Kiến nghị.....</b>	<b>65</b>
3.3.1. Đối với chính phủ, nhà nước .....	65
3.3.2. Đối với ngân hàng nhà nước .....	67
3.3.3. Đối với VIB Việt Nam.....	69
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>70</b>



## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bản luận văn này, em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của **PGS.TS. Hà Minh Sơn** và **TS.Phạm Thị Nga** trong suốt quá trình viết và hoàn thành khóa luận.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn tới các thầy cô giáo trong Khoa Quản trị kinh doanh, Ngành Tài chính – Ngân hàng, Trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã tạo điều kiện và giúp đỡ em hoàn thành khóa luận này.

**Tác giả**

**Nguyễn Thị Lan Anh**

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

NHNN	Ngân hàng nhà nước
VIB	Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc Tế Việt Nam
HĐV	Huy động vốn
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
TCTD	Tổ chức tín dụng
VIB Hồng Bàng	Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc Tế Việt Nam Chi nhánh Hồng Bàng

## DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH VẼ

### I. BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Cơ cấu nguồn vốn huy động từ năm 2009- 2011 .....	30
Bảng 2.2: Cơ cấu dư nợ cho vay của VIB Hồng Bàng .....	31
Bảng 2.3: Doanh thu DV và KD ngoại tệ của VIB Hồng Bàng .....	32
Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh.....	33
Bảng 2.5: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo thời gian.....	35
Bảng 2.6: Huy động vốn nội tệ VIB Hồng Bàng 2009 – 2011 .....	37
Bảng 2.7: Huy động vốn ngoại tệ của VIB Hồng Bàng.....	37
Bảng 2.8: Vốn huy động và cho vay ngắn hạn .....	41
Bảng 2.9: Vốn huy động và cho vay trung và dài hạn.....	42

### II. HÌNH VẼ

Hình 1: Mô hình tổ chức của VIB Hải Phòng.....	29
Hình 2: Sự tăng trưởng dư nợ VIB Hồng Bàng qua các năm 2009 – 2011 .....	32
Hình 3: Sự tăng trưởng lợi nhuận trước thuế VIB Hồng Bàng 2009- 2011 .....	34
Hình 4: Sơ đồ huy động vốn theo thời gian của VIB Hồng Bàng .....	35
Hình 5: Sự tăng trưởng vốn ngoại tệ VIB Hồng Bàng 2009 - 2011 .....	38
Hình 6: Tình hình huy động và cho vay vốn ngắn hạn.....	41
Hình 7: Tình hình huy động và cho vay vốn trung và dài hạn.....	42

## LỜI MỞ ĐẦU

Vốn là một yếu tố đầu vào quan trọng phục vụ cho quá trình hoạt động kinh doanh của mỗi doanh nghiệp. Chúng ta cần khẳng định rằng không thể thực hiện được các mục tiêu kinh tế xã hội nói chung của nhà nước cũng như các mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp nói riêng nếu như không có vốn. Vốn luôn là yếu tố đầu tiên cho một doanh nghiệp khi bắt đầu hoạt động và cũng là một mục tiêu quan trọng mà các doanh nghiệp luôn hướng tới. Đối với các ngân hàng thương mại cổ phần với tư cách là một doanh nghiệp, một định chế tài chính trung gian hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ thì vốn lại có vai trò hết sức quan trọng. Các ngân hàng thương mại là đơn vị chủ yếu cung cấp vốn thu lãi. Nhưng để cung cấp đủ vốn đáp ứng nhu cầu thị trường thì các ngân hàng thương mại cần phải huy động vốn từ bên ngoài thị trường. Nghiệp vụ huy động vốn là một trong những nghiệp vụ quan trọng nhất của mỗi ngân hàng. Nguồn vốn huy động được chính là nguyên liệu đầu vào với ngân hàng để từ đó ngân hàng sẽ luân chuyển và điều phối để tạo ra những sản phẩm thiết thực cho thị trường. Để đảm bảo đầu vào của ngân hàng được đều đặn và chi phí ít nhất luôn là mục tiêu đầu tiên với mỗi ngân hàng. Vì vậy các ngân hàng thương mại rất chú trọng đến vấn đề huy động vốn. Tuy nhiên ngày nay việc huy động vốn của các ngân hàng thương mại cũng gặp rất nhiều khó khăn và cạnh tranh gay gắt.

Đặc trưng nguồn vốn và sử dụng vốn của các ngân hàng thương mại có sự chênh lệch đặc biệt là sự chênh lệch về kỳ hạn. Vốn huy động của các ngân hàng thương mại chủ yếu là vốn ngắn hạn nhưng nhu cầu sử dụng vốn dài hạn để đầu tư mở rộng hoạt động kinh doanh của các chủ thể trong nền kinh tế lớn đã ảnh hưởng đến hiệu quả và an toàn hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam cũng không nằm ngoài xu hướng đó. Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng có thời gian hoạt động chưa nhiều, mới có 15 năm hoạt động do đó tăng cường huy động vốn là một trong những ưu tiên hàng đầu hiện nay. Nhằm giúp ngân hàng đưa ra các công cụ và biện pháp tăng cường huy động vốn chính là mục tiêu của luận văn “Giải pháp tăng cường

công tác huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng”.

Khóa luận bao gồm 3 chương với nội dung cơ bản như sau:

*Chương 1: Lý luận cơ bản về huy động vốn tại ngân hàng thương mại*

*Chương 2: Thực trạng huy động vốn của ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng trong thời gian qua*

*Chương 3: Giải pháp tăng cường công tác huy động vốn tại ngân hàng thương mại Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng*

## CHƯƠNG 1

### LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1. Huy động vốn của ngân hàng thương mại

##### 1.1.1. Ngân hàng thương mại và các hoạt động chủ yếu

Trên thế giới có rất nhiều khái niệm và quan điểm khác nhau về ngân hàng thương mại. Theo điều 4 luật các tổ chức tín dụng ban hành năm 2010/QH 12 đã nêu “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận”. Hoạt động của ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận gửi và sử dụng tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán.

Quá trình phát triển của NHTM gắn liền với sự phát triển của thị trường tài chính thông qua các giai đoạn từ thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp. Sự phát triển của hệ thống ngân hàng thương mại đã có tác động rất lớn và quan trọng đến quá trình phát triển của nền kinh tế hàng hoá, ngược lại kinh tế hàng hoá phát triển mạnh mẽ đến giai đoạn cao của nó thì ngân hàng thương mại cũng ngày càng được hoàn thiện và trở thành những định chế tài chính không thể thiếu được.

Khi mới ra đời tổ chức và nghiệp vụ hoạt động rất đơn giản nhưng theo sự phát triển của nền kinh tế hàng hoá tổ chức cũng như nghiệp vụ của NHTM ngày

càng phát triển và hoàn thiện hơn. Cùng với sự phát triển chung của hệ thống ngân hàng thế giới thì hệ thống ngân hàng Việt Nam ngày nay ngày càng dần khẳng định được vai trò trong nền kinh tế nói chung và trong việc thực thi chính sách tiền tệ nói riêng. Nhất là trong thời gian hiện nay cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu đang ảnh hưởng rất lớn đến nền kinh tế thế giới thì hệ thống ngân hàng lại là công cụ giúp chính phủ đưa ra các chính sách cải tổ nền kinh tế và điều tiết nền kinh tế vĩ mô. Với chức năng nhận tiền gửi để cho vay đối với nền kinh tế, và vai trò trung gian tài chính NHTM vẫn phải tuân theo sự quản lý của Nhà nước mà trực tiếp là sự quản lý của Ngân hàng nhà nước Việt Nam. Chính dưới sự quản lý này hệ thống NHTM đã thực hiện được chức năng của mình đối với nền kinh tế.

### ***1.1.2. Nguồn vốn của ngân hàng thương mại***

#### ***1.1.2.1. Khái niệm và vai trò của nguồn vốn ngân hàng thương mại***

Ngân hàng thương mại có các hoạt động chính là: tín dụng, huy động vốn và thực hiện chức năng thanh toán, trong đó hoạt động huy động vốn là một trong những hoạt động chính và quan trọng của ngân hàng. Nguồn vốn của NHTM đóng vai trò quan trọng không chỉ trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng mà còn đóng vai trò quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế xã hội nhất là trong thời điểm hiện nay cả ngân hàng và các doanh nghiệp đều đang rất thiếu vốn.

Các nhà kinh tế đưa ra định nghĩa về nguồn vốn của NHTM như sau: “Nguồn vốn của ngân hàng thương mại là những giá trị tiền tệ do bản thân Ngân hàng thương mại tạo lập hoặc huy động được, dùng để đầu tư cho vay hoặc thực hiện các hoạt động kinh doanh khác của mình”. Theo định nghĩa trên thì nguồn vốn mà NHTM tạo lập được là một phần lợi nhuận hoặc là vốn góp của các cổ đông hàng năm, vốn huy động là một phần thu nhập quốc dân tạm thời nhàn rỗi trong quá trình sản xuất, phân phối và tiêu dùng, được người chủ sở hữu của khoản vốn đó gửi vào ngân hàng để thực hiện các mục đích khác nhau. Nói cách khác họ chuyển quyền sử dụng khoản vốn cho ngân hàng để rồi nhận được một khoản thu nhập từ việc chuyển quyền sử dụng đó gọi là lãi suất tiền gửi. Như vậy, NHTM đã thực hiện vai trò tập trung và phân phối lại vốn cho nền kinh tế dưới hình thức tiền tệ.

Kết quả là làm tăng nhanh quá trình luân chuyển vốn, phục vụ và kích thích các hoạt động sản xuất kinh doanh phát triển.

Nguồn vốn mà Ngân hàng thương mại tạo lập và huy động được đã góp phần quan trọng trong việc đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh của mỗi doanh nghiệp nói riêng cũng như sự phát triển của toàn bộ nền kinh tế quốc dân nói chung. Đồng thời cũng chính các hoạt động đó lại là công cụ giúp ngân hàng thúc đẩy các hoạt động khác như cho vay, hoạt động thanh toán.. mang tính chất quyết định đến sự tồn tại và phát triển hoạt động kinh doanh của chính Ngân hàng.

#### 1.1.2.2. Cơ cấu nguồn vốn của ngân hàng thương mại

##### *a. Vốn chủ sở hữu của NHTM*

Vốn chủ sở hữu hay còn gọi là vốn tự có là vốn thuộc quyền sở hữu của ngân hàng thương mại, bao gồm: vốn điều lệ, các quỹ dự trữ và các tài sản nợ khác theo quy định. Vốn tự có chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn của NHTM song lại là điều kiện pháp lý bắt buộc khi thành lập ngân hàng. Do tính chất thường xuyên ổn định của vốn tự có mà ngân hàng có thể sử dụng nó vào các mục đích khác nhau như phục vụ cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng, cho vay cũng như tham gia đầu tư góp vốn liên doanh. Vốn chủ sở hữu hay còn gọi là tài sản đảm bảo mang lại lòng tin với khách hàng hay duy trì khả năng thanh toán trong trường hợp ngân hàng gặp khó khăn.

$$\text{Vốn chủ sở hữu} = \text{Tổng tài sản Có} - \text{Tổng tài sản Nợ}$$

##### ❖ Các thành phần của vốn chủ sở hữu

- Vốn ban đầu: vốn ban đầu bắt đầu hình thành khi ngân hàng bắt đầu đi vào hoạt động với tính chất sở hữu và nguồn hình thành khác nhau. Nếu là ngân hàng thuộc sở hữu nhà nước thì vốn do nhà nước cấp, nếu là ngân hàng cổ phần thì vốn là do cổ đông góp qua việc mua cổ phần, nếu là ngân hàng tư nhân thì vốn là do cá nhân tự bỏ ra, nếu là ngân hàng liên doanh thì vốn là do các bên tham gia đóng góp.

Vốn ban đầu thường phải tuân thủ các quy định của NHNN. Các quy định thường nêu rõ số vốn tối thiểu, vốn pháp định mà chủ ngân hàng cần phải có khi

bắt đầu kinh doanh. Luật NHNN quy định cụ thể cho từng loại ngân hàng trong từng điều kiện cụ thể.

- Vốn chủ sở hữu bổ sung trong quá trình hoạt động: vốn chủ sở hữu của NHTM có thể gia tăng theo nhiều phương thức khác nhau tùy thuộc vào điều kiện hoạt động kinh doanh cụ thể của NHTM đó bao gồm:

*Nguồn bổ sung từ lợi nhuận:* khi hoạt động kinh doanh tạo ra lợi nhuận thì NHTM có thể chuyển một phần lợi nhuận thành nguồn vốn nhằm tái đầu tư. Lượng vốn tích lũy từ thu nhập tùy thuộc theo chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ.

*Nguồn vốn bổ sung từ việc phát hành thêm cổ phần góp thêm, cấp thêm:* để mở rộng quy mô hoạt động, để đổi mới trang thiết bị hoặc để đáp ứng nhu cầu gia tăng vốn chủ do NHNN quy định. Đặc điểm của hình thức huy động vốn này là không thường xuyên, song giúp cho NHTM có được lượng vốn chủ sở hữu lớn vào lúc cần thiết.

- Các quỹ:

NHTM có nhiều quỹ khác nhau, mỗi quỹ được sử dụng cho những mục đích nhất định tùy thuộc vào tình hình kinh doanh của chính ngân hàng đó. Các quỹ này được hình thành từ thu nhập của ngân hàng bao gồm:

+ Quỹ bổ sung vốn điều lệ: có mục đích gia tăng số vốn ban đầu.

+ Quỹ dự phòng bù đắp rủi ro: dùng để dự phòng bù đắp rủi ro trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng nhằm bảo toàn vốn điều lệ. Quỹ này được trích hàng năm từ thu nhập trước hoặc sau thuế (theo quy định của từng quốc gia theo một tỷ lệ nhất định nào đó và được tích lũy lại để bù đắp những tổn thất xảy ra).

Ngoài ra vốn chủ sở hữu bổ sung là một bộ phận trong nguồn vốn tự có của NHTM, nó tồn tại dưới dạng các quỹ chuyên dùng, các quỹ đặc biệt của ngân hàng như: quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ, quỹ phát triển kỹ thuật, quỹ phúc lợi, quỹ khen thưởng ...

*b. Vốn huy động*

Vốn huy động của NHTM bao gồm nội tệ và ngoại tệ được hình thành từ hai bộ phận: vốn huy động tiền gửi và vốn huy động thông qua phát hành giấy tờ có giá.

Đây là nguồn vốn chủ yếu và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của một NHTM, thông thường tỷ lệ này là 70-80%.

Vốn huy động không phải là nguồn vốn thuộc sở hữu của NHTM, ngân hàng có quyền sử dụng tạm thời nguồn vốn này, nhưng nó lại là yếu tố quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Vốn huy động của NHTM được xem là những giá trị tiền tệ mà Ngân hàng huy động được từ các tổ chức kinh tế và các cá nhân trong xã hội thông qua việc thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn và được dùng làm vốn kinh doanh. Ngân hàng có thể sử dụng nhiều công cụ huy động vốn khác nhau nhưng chủ yếu là các công cụ:

#### **- Tiền gửi**

Tiền gửi tại NHTM gồm có *tiền gửi không kỳ hạn* và *tiền gửi có kỳ hạn*.

Trong đó:

+ *Tiền gửi không kỳ hạn*: là tiền gửi mà người gửi có thể rút ra sử dụng bất cứ lúc nào và NHTM có trách nhiệm phải thoả mãn yêu cầu đó. Do tính linh hoạt cao nên loại tiền gửi này thường được NHTM trả lãi thấp hoặc không được trả lãi.

+ *Tiền gửi có kỳ hạn*: là loại tiền gửi có sự thoả thuận trước giữa khách hàng và NHTM về lãi suất và thời hạn rút tiền. Phần lớn nguồn tiền gửi này có nguồn gốc từ tích lũy và xét về bản chất chúng được gửi với mục đích để hưởng lãi.

#### **- Tiền gửi tiết kiệm**

Về bản chất, tiền gửi tiết kiệm là một bộ phận thu nhập của người lao động chưa sử dụng cho tiêu dùng, họ gửi vào Ngân hàng với mục đích tích lũy tiền một cách an toàn và hưởng lãi trên khoản tiền gửi đó. Trong nền kinh tế thị trường tiền gửi tiết kiệm được phát triển dưới hai hình thức đó là: *Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn* và *tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn*.

+ *Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn* là loại tiền gửi mà người gửi có thể rút ra bất cứ lúc nào song ít được sử dụng cho việc thanh toán.



+ *Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn* là loại tiền gửi có sự thoả thuận giữa Ngân hàng và người gửi về thời gian rút tiền (thường có lãi suất cao hơn tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn).

#### **- Các nguồn huy động khác**

Bên cạnh nghiệp vụ nhận tiền gửi, các NHTM còn sử dụng một số nghiệp vụ trên thị trường mở để huy động vốn như: phát hành Chứng chỉ tiền gửi và trái phiếu... Trong đó, Chứng chỉ tiền gửi là công cụ nợ ngắn hạn và trái phiếu là công cụ nợ trung và dài hạn. Việc phát hành hai loại phiếu nợ này tùy thuộc vào mục đích HĐV của NHTM cũng như sự chấp thuận của Ngân hàng Nhà nước. Đặc điểm của các loại giấy nợ này là chúng có lãi suất cao hơn so với lãi suất tiền gửi và tiền gửi tiết kiệm, có tính ổn định cao, nhưng quyền đòi tiền xếp sau các loại tiền gửi khác.

Nguồn vốn tiền gửi là nguồn vốn lớn nhất mà NHTM thu hút được. Thông qua việc thu hút nguồn vốn này ngân hàng sẽ nắm bắt được những thông tin về tình hình tài chính của khách hàng để thiết lập mối quan hệ tín dụng. Hơn thế nó cũng là cơ sở của các tổ chức thanh tra, kiểm toán thực hiện chính xác những công việc của mình. Thông qua việc thu hút vốn tiền gửi là giúp phần ổn định giá trị của đồng tiền.

#### **- Vốn khác**

Ngoài các nguồn vốn trên, NHTM còn có thể tạo lập vốn kinh doanh cho mình thông qua việc thực hiện một số nghiệp vụ như: làm trung gian thanh toán, làm nghiệp vụ đại lý, phát hành các công cụ nợ như: Kỳ phiếu, trái phiếu, tín phiếu trên thị trường vốn... Qua đó NHTM có thể sử dụng một lượng vốn tạm thời nhàn rỗi đáng kể trong quá trình thu hộ hoặc chi hộ khách hàng. Các khoản vay này có ý nghĩa rất quan trọng nhằm bổ sung cho các nguồn tiền gửi, đáp ứng nhu cầu cho vay và đầu tư trung, dài hạn, là giải pháp tình thế cho NHTM trong hoàn cảnh khó khăn.

*Tóm lại*, vốn huy động là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của NHTM. Điều này hoàn toàn phù hợp về mặt cơ sở lý luận vì NHTM luôn được xem là doanh nghiệp kinh doanh đồng vốn, lấy vốn đi vay để cho vay. Vốn

huy động là công cụ chính, giữ vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh của các NHTM, quyết định trực tiếp tới những nguồn lợi cũng như uy tín của ngân hàng.

### ***1.1.3. Các hình thức huy động vốn của ngân hàng***

Tuỳ theo các tiêu chí, mục đích huy động khác nhau mà có thể phân chia thành các hình thức huy động vốn khác nhau bao gồm huy động vốn theo loại tiền và huy động vốn theo kỳ hạn.

#### **1.1.3.1. Huy động theo loại tiền**

Ngân hàng thương mại có thể huy động vốn bằng các loại tiền khác nhau, có thể chia làm hai loại đó là nội tệ và ngoại tệ.

##### ***a. Huy động vốn bằng nội tệ***

Trong cơ cấu tổng nguồn vốn huy động được của NHTM thì nguồn vốn huy động bằng nội tệ chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động, thường chiếm khoảng 75% tổng nguồn vốn huy động. Nguồn nội tệ huy động được của NHTM có thể từ các nguồn sau:

- ❖ Tiền gửi bằng nội tệ của các tầng lớp dân cư: đây chủ yếu là tiền gửi tiết kiệm, nguồn này có quy mô cơ cấu lớn trong tổng nguồn vốn huy động bằng nội tệ của NHTM. Huy động bằng tiền gửi tiết kiệm thường có lãi suất cao trong khi đó thời gian gửi thường ngắn (chủ yếu là dưới 12 tháng). Điều này đã ảnh hưởng lớn đến khả năng sử dụng vốn, khả năng chuyển dịch kỳ hạn dư nợ, kết quả kinh doanh và khả năng cạnh tranh của ngân hàng.

- ❖ Tiền gửi bằng nội tệ của các tổ chức kinh tế xã hội: Nguồn tiền này cũng có quy mô và cơ cấu lớn trong tổng nguồn vốn huy động của NHTM. Tiền gửi này thường là tiền gửi giao dịch hoặc có kỳ hạn ngắn, hưởng lãi suất thấp. Nếu ngân hàng huy động được nhiều nguồn tiền gửi này cho vay và đầu tư thì không những kéo dài được chênh lệch lãi suất hai đầu trần và sàn mà còn giảm được chi phí vốn bình quân, tăng lợi nhuận.

- ❖ Tiền gửi bằng nội tệ của các tổ chức tín dụng khác: nguồn tiền này thường có quy mô và cơ cấu nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động ngoại tệ của NHTM. Nguồn tiền gửi nội tệ của các TCTD khác thường có mức độ tăng trưởng khá cao

nhưng chủ yếu là nguồn trong thanh toán, ngân hàng cũng không sử dụng nhiều nguồn này để cho vay hoặc đầu tư.

❖ Đi vay bằng nội tệ: tiền gửi là nguồn quan trọng nhất của NHTM nhưng khi cần NHTM cũng thường vay mượn thêm. Tại nhiều nước NHTW thường quy định tỷ lệ nguồn tiền gửi huy động và vốn chủ sở hữu. Do vậy nhiều NHTM vào những giai đoạn cụ thể phải đi vay mượn thêm để đáp ứng nhu cầu chi trả khi khả năng huy động bị hạn chế. Việc đi vay bằng đồng nội tệ chủ yếu để đáp ứng sự thiếu hụt dự trữ.

#### *b. Huy động vốn bằng ngoại tệ*

❖ Tiền gửi bằng ngoại tệ của các tầng lớp dân cư: Tiền gửi bằng ngoại tệ của các tầng lớp dân cư chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động của NHTM. Việc huy động vốn bằng đồng ngoại tệ luôn bị tác động mạnh bởi lãi suất ngoại tệ trên thị trường quốc tế và tình trạng khan hiếm đồng VND trong nước.

❖ Tiền gửi bằng ngoại tệ của các tầng lớp kinh tế xã hội: Đây chủ yếu là khoản tiền gửi trong thanh toán, và là tiền gửi có kỳ hạn ngắn thường từ 1- 3 tháng.

❖ Tiền gửi bằng ngoại tệ của tổ chức tín dụng khác: Nguồn tiền này chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng số vốn huy động bằng ngoại tệ của NHTM. Tại Việt Nam đối tượng cho vay chủ yếu là các NHTM nhà nước.

❖ Tiền vay bằng ngoại tệ: cũng giống như tiền vay bằng nội tệ, chỉ khi thật sự cần thiết NHTM mới đi vay nhất là bằng ngoại tệ với lãi suất cao và đầy biến động. Do đó lượng vay này thường nhỏ.

#### 1.1.3.2. Huy động vốn theo kỳ hạn

Ngày nay người ta thường phân chia các khoản tiền gửi theo tiêu thức này để có thể quản lý tốt lượng tiền gửi, tiền lãi, và là cơ sở để ngân hàng xây dựng chiến lược dự trữ vốn phù hợp.

❖ Tiền gửi không kỳ hạn: đây là khoản tiền gửi không có kỳ hạn xác định và người gửi tiền có thể rút ra bất kỳ lúc nào do đó lãi suất thường thấp. Tiền gửi không kỳ hạn là một trong những nguồn vốn biết động nhiều nhất và ngân hàng khó có thể dự báo về quy mô tiền gửi không kỳ hạn có thể huy động. Hình thức này chủ yếu là mở cho các doanh nghiệp bởi vì các doanh nghiệp gửi tiền vào ngân

hàng không phải mục đích chính là để nhận lãi mà để hưởng các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp như dịch vụ thanh toán, ngân quỹ ...

Tuy nhiên tiền gửi không kỳ hạn có thể đáp ứng nhu cầu cho những khách hàng chưa có ý định rõ ràng trong tương lai hoặc không thực sự an tâm về việc gửi tiền mà chỉ mong muốn nhận được một số lãi nào đó với lượng tiền đang nhàn rỗi.

Hiện nay cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường và nhu cầu của khách hàng, nhằm tối đa hoá lượng tiền huy động một số ngân hàng đã áp dụng hình thức tiết kiệm mới, theo đó khách hàng có thể tự chuyển đổi tiền từ tài khoản thanh toán sang gửi tiết kiệm với lãi suất cao hơn và sau đó khi có nhu cầu có thể tự chuyển sang tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn một cách thuận tiện và hiệu quả. Hình thức này ngày càng được nhiều doanh nghiệp và cá nhân có số dư tiền gửi thanh toán lớn ưa dùng.

Do tính chất không ổn định nên ngân hàng chỉ sử dụng một tỷ lệ phần trăm nhất định nào đó của lượng tiền gửi không kỳ hạn huy động được và phải dự tính một cách kỹ lưỡng về sự ổn định tương đối của lượng tiền này. Do đó quản lý tiền gửi không kỳ hạn là một phần quan trọng của quản lý dự trữ trong ngân hàng.

❖ Tiền gửi có kỳ hạn: đây là loại tiền gửi có sự thoả thuận giữa người gửi tiền và ngân hàng về số lượng, kỳ hạn, lãi suất của khoản tiền gửi đó. Do có sự rõ ràng về kỳ hạn nên nguồn tiền gửi có kỳ hạn là nguồn tiền có sự ổn định cao và ngân hàng có thể cho vay với kỳ hạn tương ứng hoặc có thể chuyển đổi một phần tiền gửi ngắn hạn để cho vay trung dài hạn. Cũng chính vì lý do này mà lãi suất của khoản tiền gửi có kỳ hạn thường cao hơn nhiều so với tiền gửi không kỳ hạn. Bởi vì mục đích chính của việc gửi tiền vào ngân hàng là lấy lãi. Thông thường thì lãi suất tỷ lệ thuận với kỳ hạn gửi tức là khoản tiền gửi càng lâu thì lãi suất càng cao và ngược lại. Tuy nhiên trong thời gian gần đây do có quy định về trần lãi suất huy động và do thiếu vốn nên nhiều ngân hàng đã huy động lãi suất trần bằng nhau cho các khoản tiền gửi ở tất cả các kỳ hạn.

## **1.2. Chỉ tiêu đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn**

### **1.2.1. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn**

Điểm khác nhau cơ bản trong nguồn vốn của NHTM và các doanh nghiệp phi tài chính là NHTM kinh doanh chủ yếu bằng nguồn vốn huy động từ nền kinh tế còn các doanh nghiệp khác hoạt động dựa trên vốn tự có là chính. Do đó đánh giá hiệu quả huy động vốn là công tác không thể thiếu trong nghiên cứu nguồn vốn của các ngân hàng.

#### 1.2.1.1. Chỉ tiêu định tính

##### *a. Cơ cấu nguồn vốn*

Cơ cấu nguồn vốn ảnh hưởng đến cơ cấu tài sản và quyết định chi phí của ngân hàng. Cơ cấu huy động phải phù hợp với cơ cấu sử dụng. Nếu cơ cấu sử dụng không phù hợp không đáp ứng được yêu cầu sử dụng thì sẽ không tối đa được dư nợ tín dụng và đầu tư. Tuy nhiên nếu cơ cấu vốn huy động nhiều mà không sử dụng hết thì ngân hàng sẽ hoạt động không hiệu quả và ngân hàng vẫn phải chịu phần lãi suất huy động dư thừa. Cơ cấu nguồn vốn của ngân hàng có thể rất khác nhau tùy thuộc vào đặc điểm khách hàng, chiến lược kinh doanh của từng ngân hàng.

Nhìn chung cơ cấu nguồn vốn của một ngân hàng được xem là hợp lý nếu các thành phần của nó đáp ứng được kế hoạch sử dụng vốn với biến động chi phí thấp nhất.

##### *b. Mối quan hệ giữa huy động vốn và sử dụng vốn về kì hạn*

Sau khi được huy động vốn được phân chia vào tài sản của ngân hàng. Các danh mục tài sản của ngân hàng cũng cần được xem xét dưới góc độ cơ cấu thời hạn để xác định sự phù hợp với nguồn vốn.

Chỉ tiêu này được đánh giá qua việc so sánh nguồn vốn huy động được với các nhu cầu tín dụng và các nhu cầu khác để thấy nguồn vốn huy động có thể đáp ứng được bao nhiêu, ngân hàng phải vay thêm bao nhiêu để thoả mãn nhu cầu ấy.

Để đạt được mục tiêu này, NHTM phải có cơ cấu vốn hợp lý. Cơ cấu vốn huy động ở đây bao gồm cơ cấu vốn theo thời hạn: ngắn hạn, trung hạn, dài hạn; cơ cấu vốn theo loại tiền: nội tệ và ngoại tệ, và theo loại khách hàng: tiền gửi dân cư và tiền gửi các tổ chức kinh tế khác. Cơ cấu vốn hợp lý có thể đáp ứng được tối đa

nhu cầu sử dụng vốn, không có tình trạng bất hợp lý giữa vốn huy động với nhu cầu sử dụng vốn.

#### 1.2.1.2. Chỉ tiêu định lượng

##### *a. Quy mô và tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn*

Quy mô nguồn vốn là chỉ tiêu phản ánh chất lượng hoạt động của ngân hàng. Quy mô nguồn vốn huy động của ngân hàng tăng lên đáp ứng cho hoạt động tài trợ không ngừng tăng trưởng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng mở rộng hoạt động, nâng cao tính thanh khoản và tính ổn định của nguồn vốn.

Vốn huy động tăng trưởng ổn định theo thời gian sẽ đáp ứng nhu cầu tín dụng cũng như hoạt động kinh doanh khác ngày càng tăng của ngân hàng. Nếu ngân hàng huy động được một lượng vốn đủ lớn phù hợp với quy mô và nhu cầu của mình, thì giả sử như khi có một lượng tiền lớn bị rút ra cũng sẽ không gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động của ngân hàng, ngân hàng sẽ không gặp khó khăn trong vấn đề thanh khoản. Vốn huy động tăng trưởng ổn định sẽ khẳng định được vị thế uy tín và thương hiệu của ngân hàng. Một ngân hàng có đủ tiềm năng về tài chính cũng như uy tín mới có thể giữ được mức tăng trưởng về huy động vốn ổn định qua các năm. Tính ổn định của vốn huy động quyết định một phần an toàn trong kinh doanh ngân hàng và thời hạn tín dụng. Nó phản ánh khả năng tìm kiếm các khoản nợ mới nhanh chóng và với lãi suất thấp nhằm tăng cường khả năng thanh khoản cho ngân hàng. Vốn huy động tăng trưởng ổn định sẽ tạo lập và định hướng chiến lược kinh doanh cụ thể của ngân hàng trong việc sử dụng vốn có hiệu quả. Góp phần tăng trưởng lợi nhuận, nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Chỉ tiêu này được đánh giá qua mức độ tăng giảm nguồn vốn huy động và số lượng vốn huy động có kỳ hạn. Nguồn vốn tăng đều qua các năm, có độ gia tăng đều đặn, đạt mục tiêu nguồn vốn đặt ra là nguồn vốn tăng trưởng ổn định.

##### *b. Chi phí và lãi suất huy động vốn*

Quản lý chi phí vốn là hoạt động thường xuyên và quan trọng của mỗi NHTM vì mỗi sự thay đổi về cơ cấu nguồn vốn hay lãi suất đều có thể làm thay đổi chi phí trả lãi, từ đó ảnh hưởng đến thu nhập ròng của ngân hàng.

Công tác huy động vốn của NHTM được đánh giá là có chất lượng và hiệu quả cao về phương diện chi phí khi nó đạt được các lợi ích cơ bản:

- Tìm kiếm được nguồn có chi phí thấp nhất để đáp ứng nhu cầu cho vay và đầu tư trong khi vẫn thoả mãn được các yêu cầu tương xứng giữa huy động và sử dụng về các phương diện qui mô, thời hạn tính ổn định. Những nguồn có chi phí biên thấp nhất thường là nguồn có ưu thế nhất về phương diện chi phí.

- Tăng được lợi nhuận cho ngân hàng mà không nhất thiết phải chấp nhận những rủi ro cao do sức ép tăng chi phí vốn. Lợi nhuận của ngân hàng cơ bản sẽ bằng tổng doanh thu trừ đi chi phí và thuế, do đó việc tăng lợi nhuận bằng cách tăng thu nhập thông qua việc đầu tư vào tài sản sinh lời tương ứng sẽ rủi ro cao và sẽ mạo hiểm hơn là cách quản lý hiệu quả sử dụng chi phí vốn.

Những nguồn vốn có thời hạn ngắn thường có chi phí và tính ổn định thấp và ngược lại những nguồn vốn có kỳ hạn càng dài thì chi phí cao hơn nhưng ổn định hơn. Nên để hoạch định chiến lược kinh doanh cho mỗi giai đoạn căn cứ vào chi phí trả cho mỗi nguồn vốn ngân hàng đưa ra các chính sách huy động phù hợp nhằm mục tiêu mở rộng kinh doanh, tăng dư nợ cho vay kết hợp đầu tư đảm bảo lãi suất được bù đắp chi phí nguồn và đem lại doanh lợi mong muốn mà không ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của mình.

Quản lý chi phí vốn là hoạt động thường xuyên và quan trọng của mỗi NHTM vì mỗi sự thay đổi về cơ cấu nguồn vốn hay lãi suất đều có thể làm thay đổi chi phí trả lãi, từ đó ảnh hưởng đến thu nhập ròng của ngân hàng.

Chi phí huy động vốn được đánh giá qua chỉ tiêu truyền thống như:

*1- Tỷ trọng các khoản mục chi phí (1)*

$$\text{Chỉ số (3)} = \frac{\text{Số chi cho từng khoản mục}}{\text{Tổng chi phí}} \times 100\%$$

Qua chỉ số này, chúng ta có thể biết được kết cấu các khoản chi phí để có thể hạn chế các khoản chi phí bất hợp lý, tăng cường các chi phí có lợi cho hoạt động kinh doanh của NHTM.

*2 - Lãi suất bình quân đầu vào (2).*

$$\text{Chỉ số (4)} = \frac{\text{Tổng chi phí trả lãi}}{\text{Tổng số vốn huy động bình quân}} \times 100\%$$

Chi phí huy động thấp là một trong những điều kiện cơ bản giúp NHTM tăng khả năng sinh lời nhưng ít gặp rủi ro. Vì vậy, các ngân hàng luôn phấn đấu đạt được chi phí huy động hợp lý nhất, đảm bảo đáp ứng được nhu cầu cho vay, chênh lệch lãi suất huy động và cho vay lớn nhất có thể và đảm bảo khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Trả lãi tiền gửi lớn nhất, nó là yếu tố quyết định đến việc hoạch định lãi suất cho vay, do vậy ngân hàng cần phải phân tích cụ thể chỉ tiêu lãi suất bình quân đầu vào.

Lãi suất huy động cũng như lãi suất cho vay là một trong những công cụ cạnh tranh có hiệu quả của các NHTM. Theo quy luật kinh tế, lãi suất HĐV đầu vào càng cao thì càng kích thích dân chúng gửi tiền vào ngân hàng.

Lãi suất huy động cao kéo theo lãi suất cho vay cũng phải cao để có thể bù đắp các chi phí và tạo lợi nhuận cho ngân hàng. Tuy nhiên khi lãi suất này lên quá cao vượt quá khả năng của người đi vay, thì sẽ dẫn tới ứ đọng vốn. Chính vì vậy nhiệm vụ của NHTM là tìm ra một lãi suất hợp lý để vừa có thể huy động được vốn vào nhưng vẫn cho vay ra được để thu về lợi nhuận lớn nhất. NHTM có thể giảm chi phí huy động không nhất thiết phải giảm lãi suất huy động của từng nguồn mà có thể chỉ cần thay đổi cơ cấu huy động một cách hợp lý.

### ***1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn***

Các NHTM làm nhiệm vụ chính là chu chuyển vốn từ nơi thừa vốn đến nơi thiếu vốn dưới hình thức HĐV (đi vay) và cho vay hoặc đầu tư. Đây là công việc của một trung gian tài chính, đóng vai trò trung gian giữa người có vốn và người cần vốn. Thế nhưng không phải lúc nào NHTM cũng thuận buồm xuôi gió trong việc HĐV cho vay mà nó luôn chịu tác động của nhiều nhân tố.

#### **1.2.2.1. Nhân tố chủ quan**

Đây là nhóm nhân tố thuộc về môi trường bên trong các NHTM, hình thành trong quá trình hoạt động của ngân hàng do các nguyên nhân chủ quan về phía ngân hàng. Các ngân hàng khi đã nhận biết được thì có khả năng xoá bỏ các tác



nhân gây hậu quả xấu và tăng cường, phát huy các tác nhân mang tính tích cực.

*a. Mục tiêu, chiến lược kinh doanh của ngân hàng*

Để xây dựng mục tiêu, chiến lược kinh doanh, ngân hàng thường tìm cách đánh giá vị thế hiện tại của mình trong hệ thống ngân hàng để thấy được những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức, đồng thời ngân hàng cũng phải dự đoán thay đổi môi trường để tìm cho mình hướng đi thích hợp. Chiến lược của ngân hàng có thể tập trung vào việc phát triển chất lượng và quy mô nguồn vốn, hoặc tập trung vào việc thu hút tiền gửi của dân cư, hay chú trọng vào việc cho vay và đầu tư. Các quyết định của lãnh đạo NHTM có được đưa ra một cách kịp thời và có hiệu quả hay không cũng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả huy động vốn. Nghiệp vụ ngân hàng là một dịch vụ lao động khẩn trương, và do vậy, để hoạt động có hiệu quả, ban lãnh đạo ngân hàng cũng như mỗi nhân viên vận hành phải được thông tin và có sự chỉ đạo cụ thể về phương hướng, mục tiêu, chiến lược kinh doanh cụ thể của ngân hàng. Trong khi các mục tiêu chỉ ra sự lựa chọn khách quan về chất lượng, phương hướng và bước tiến của ngân hàng, thì chiến lược sẽ là kế hoạch, qua đó một ngân hàng có thể nhận ra được các mục tiêu đã được hoạch định một cách rõ ràng nhất. Nếu mục tiêu của ngân hàng là gia tăng thị phần thì chiến lược sẽ có nhiệm vụ để làm sao điều này có thể thực hiện được. Chiến lược ám chỉ một chương trình hành động và bao gồm việc sử dụng hữu hiệu các tiềm lực để đạt được mục tiêu đó. Chẳng hạn việc phát hành chứng chỉ tiền gửi với lãi suất cao, việc khởi xướng một chương trình gọi vốn, nghĩa là đội ngũ nhân viên ngân hàng gọi điện đến các doanh nghiệp trong một nỗ lực huy động vốn, một chương trình quảng cáo nhằm vào các nhóm lợi ích hoặc nhóm tuổi nào đó ... Như vậy, tùy thuộc vào đặc điểm và điều kiện của môi trường kinh doanh cũng như mục tiêu phát triển trong tương lai mà mỗi ngân hàng có chính sách khuyến khích hay hạn chế lượng tiền huy động vào hoặc thay đổi cơ cấu của một nguồn vốn cụ thể nào đó. Ngày nay các ngân hàng đều có xu hướng hoạt động đa năng nhằm tìm kiếm lợi nhuận, phân tán rủi ro. Một chiến lược kinh doanh đúng đắn bao giờ cũng đi cùng với huy động vốn hiệu quả. Bên cạnh đó quy mô vốn chủ sở hữu và nhu cầu vốn của NHTM cũng là yếu tố ảnh

hưởng đến quy mô huy động vốn. Vì vậy mỗi NHTM cần chú trọng tăng quy mô vốn chủ sở hữu vì đây cũng là một trong những nhân tố đảm bảo uy tín ngân hàng, tạo niềm tin cho khách hàng.

*b. Chính sách lãi suất huy động vốn của ngân hàng*

Với tư cách là giá vốn, lãi suất có tác động điều tiết trực tiếp đến hoạt động cho vay và HĐV của NHTM, tác động đến lợi nhuận khi xem xét kết quả kinh doanh, tính toán lãi suất chênh lệch đầu ra đầu vào. Khi lãi suất thay đổi theo diễn biến quan hệ cung cầu về vốn trên thị trường tiền tệ, phản ánh đúng tín hiệu của thị trường, sẽ khiến NHTM phải tìm kiếm, hoạch định mức lãi suất phù hợp.

Lãi suất là mối quan tâm hàng đầu khi một cá nhân hoặc một tổ chức kinh tế nào đó muốn gửi tiền vào NHTM. Nếu khách hàng đánh giá các ngân hàng có cùng một hệ số an toàn và các dịch vụ tiện ích thì họ sẽ chọn ngân hàng nào có lãi suất huy động cao hơn để gửi. Điều này hoàn toàn hợp lý vì trong nền kinh tế, lĩnh vực có lợi cao bao giờ cũng thu hút được nhiều nhà đầu tư tham gia, và người tham gia đầu tư luôn muốn làm thế nào để tối đa hoá lợi nhuận của mình.

Lãi suất còn là yếu tố có ảnh hưởng rất lớn đến quy mô của nguồn vốn huy động. Thế nhưng, không phải lãi suất huy động nào cũng giống nhau, thông thường lãi suất tiết kiệm có ảnh hưởng nhiều hơn cả. Người dân thường quan tâm đến lãi suất tiết kiệm để so sánh nó với tỷ lệ trượt giá của đồng tiền và khả năng sinh lợi của dòng tiền đầu tư vào tiết kiệm so với đầu tư vào cổ phiếu, trái phiếu, bất động sản ... từ đó đưa ra quyết định có nên gửi vào NHTM hay không, gửi bao nhiêu và gửi theo hình thức nào. Ngược lại, đối với các tổ chức kinh tế thì lãi suất huy động lại có ảnh hưởng ít hơn vì phần lớn các doanh nghiệp gửi tiền vào NHTM đều với mục đích thanh toán là chính. Do đó nguồn tiền huy động này chịu ảnh hưởng nhiều bởi kỹ thuật, công nghệ, cũng như khả năng thanh toán và cho vay của NHTM.

Trường hợp lãi suất biến động do tác động của các yếu tố phi vật chất (yếu tố tâm lý, yếu tố cạnh tranh không lành mạnh ... ) sẽ có tác động bất lợi đối với hoạt động tín dụng của NHTM. Đây là khó khăn đối với các NHTM có quy mô hoạt động nhỏ, vốn tự có và khả năng tài chính thấp. Bởi khi đó, việc tăng lãi suất huy

động, tác động hiệu ứng đối với toàn bộ hệ thống, buộc các NHTM khác cũng phải tăng lãi suất để giữ khách hàng gửi tiền trong khi có thể không thực sự có khó khăn về nguồn vốn. Lãi suất cũng là yếu tố nhạy cảm và thường xuyên thay đổi, gắn liền với sự thay đổi của quan hệ cung cầu về vốn. Vì vậy để có thể vừa thu hút được vốn, vừa đảm bảo sức cạnh tranh thì các NHTM phải thường xuyên theo dõi thống kê tình hình biến động lãi suất trên thị trường và ngay trên địa bàn hoạt động để có các quyết định điều chỉnh kịp thời phù hợp.

#### *c. Ứng dụng thông tin trong ngân hàng*

NHTM thuộc loại hình kinh doanh đặc biệt trên lĩnh vực tiền tệ, tín dụng, có vai trò rất lớn trong việc thúc đẩy các ngành kinh tế phát triển. Công nghệ ngân hàng cần đi trước một bước bởi nó liên quan trực tiếp đến các mặt hoạt động như giao dịch, thanh toán, kế toán ... Trong cạnh tranh các NHTM không ngừng đổi mới công nghệ bởi lẽ các dịch vụ ngân hàng sẽ được đa dạng, nhanh chóng, hiện đại khi NHTM áp dụng những công nghệ ngân hàng tiên tiến. Đối với một NHTM có công nghệ tiên tiến thì chất lượng phục vụ cũng như mức độ thoả mãn nhu cầu của khách hàng sẽ tốt hơn, nhanh hơn, sẽ huy động được nhiều vốn hơn.

#### *d. Chiến lược marketing ngân hàng*

Trong cơ chế thị trường các NHTM phải cạnh tranh để tồn tại và phát triển, tạo ra sự khác biệt, vượt trội hơn hẳn so với các đối thủ cạnh tranh. Để đạt được điều này không phải là đơn giản vì khi áp dụng marketing vào ngân hàng thường gặp một số khó khăn như: Xu hướng phát triển kinh tế, nhu cầu của khách hàng ngày càng cao. Các NHTM cần phải đổi mới nhanh chóng trang thiết bị, kỹ thuật, chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ ... Công tác marketing ngân hàng cần phải đưa ra các hình thức huy động vốn với thời hạn, giá cả hợp lý, phù hợp với từng giai đoạn phát triển cụ thể để đáp ứng tốt nhất nhu cầu, mong muốn của khách hàng về chất lượng, chủng loại các sản phẩm của ngân hàng. Không dừng lại ở đó, công tác marketing ngân hàng còn phải biết kích thích các nhu cầu tiềm năng của khách hàng nhằm lôi kéo khách hàng về với mình để không ngừng mở rộng thêm các khách hàng mới và ngày càng thu hút được nhiều vốn hơn.

Trên cơ sở nghiên cứu thị trường, NHTM cần nắm bắt toàn bộ các thông tin về môi trường kinh doanh, về khách hàng, đồng thời xây dựng chiến lược marketing phù hợp. Các NHTM sẽ sử dụng một cách linh hoạt, mềm dẻo các công cụ kỹ thuật của marketing ứng dụng trong hoạt động của ngân hàng để thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Các công cụ kỹ thuật marketing được tập trung vào 4 chính sách lớn:

**- Chính sách thông tin, nghiên cứu, tìm hiểu điều tra**

Thực thi chính sách này cần huy động toàn bộ phương tiện vật chất, nhân lực cần thiết để thực hiện việc quan sát, phân tích và tổng hợp các lĩnh vực cơ bản có liên quan đến thị trường của NHTM, để từ đó đưa ra các chính sách kinh doanh nói chung và chính sách huy động vốn nói riêng phù hợp với nhu cầu của khách hàng và nhu cầu sử dụng vốn của thị trường.

**- Chính sách sản phẩm giá cả**

Các sản phẩm dịch vụ của NHTM bao gồm các dịch vụ cơ bản thuộc nghiệp vụ HDV, sử dụng vốn, nghiệp vụ thanh toán và các nghiệp vụ ngoại vi mang tính chất hỗ trợ như dịch vụ tư vấn khách hàng, dịch vụ thông tin theo nhu cầu, dịch vụ kết ... có những nghiệp vụ ngoại vi không mang lại lợi nhuận trực tiếp cho NHTM, song có tác dụng lịch thích sự chú ý, thu hút khách hàng và làm tăng giá trị sự thỏa mãn của khách hàng đối với các dịch vụ cơ bản được cung ứng. Đặc biệt với sự đa dạng hóa các sản phẩm của nghiệp vụ HDV sẽ tạo điều kiện cho NHTM mở rộng khả năng HDV của mình. Hiển nhiên, một NHTM có các dịch vụ tốt, đa dạng, hoạt động thanh toán nhanh gọn. Thuận tiện sẽ có nhiều lợi thế hơn, thu hút được nhiều tiền gửi thanh toán hơn.

Trong lĩnh vực kinh doanh tiền tệ, giá cả được biểu hiện chủ yếu dưới dạng lãi suất của các khoản tiền gửi, tiền vay, chi phí nghiệp vụ ngân hàng.

Yếu tố giá có vai trò quan trọng đối với kết quả HDV, sử dụng vốn và cung ứng dịch vụ khác của NHTM. Chính sách lãi suất cạnh tranh là một chiến lược quan trọng của NHTM. Và việc duy trì lãi suất cạnh tranh trong HDV, đặc biệt cần thiết khi lãi suất thị trường đang ở mức tương đối cao.

**- Chính sách phân phối**

Chính sách phân phối là tập hợp toàn bộ những phương tiện vật chất đưa sản phẩm, dịch vụ của NHTM đến với khách hàng. Việc đa dạng hóa các kênh phân phối, mở rộng các quầy giao dịch (số lượng các quầy giao dịch, địa điểm mở quầy, các sản phẩm, dịch vụ cung ứng tại quầy, trang thiết bị được sắp xếp tại quầy trình độ đội ngũ cán bộ nhân viên ...) có ảnh hưởng rất lớn đến công tác HĐV của NHTM. Một NHTM có càng nhiều kênh phân phối, nhiều quầy giao dịch thì cơ hội tiếp xúc với khách hàng càng nhiều, khả năng HĐV sẽ càng cao. Tuy nhiên, các NHTM cũng cần phải tính đến yếu tố chi phí để mở rộng sao cho phù hợp với hiệu quả thu được từ nó.

#### **- Chính sách giao tiếp, khuyến khích tương**

Các NHTM thường quan tâm hàng đầu tới các chính sách giao tiếp khuyến khích tương. Bởi qua sự giao tiếp của nhân viên với khách hàng sẽ tạo ra hình ảnh của NHTM, tạo ra sự tin tưởng của khách hàng đối với ngân hàng.

Bên cạnh đó, quảng cáo cũng là một phương tiện rất quan trọng để nâng cao vị thế của NHTM, thu hút thêm khách hàng, tạo lòng tin của khách hàng đối với ngân hàng.

#### *e. Đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng*

Hoạt động huy động vốn của ngân hàng chính là một hình thức bán hàng trực tiếp, do vậy phong cách, thái độ, trình độ chuyên môn của đội ngũ lãnh đạo, nhân viên ngân hàng có ý nghĩa quan trọng. Cán bộ nhân viên của ngân hàng trực tiếp, tiếp xúc với khách hàng, tạo ấn tượng với khách hàng cho chính ngân hàng đó. Đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng am hiểu nghiệp vụ, chuyên nghiệp trong phong cách phục vụ khách hàng sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả huy động vốn.

Trong môi trường làm việc hiện đại, nguồn nhân lực luôn là yếu tố chủ chốt quyết định đến sự thành bại của hoạt động kinh doanh, nếu như nguồn lực này mạnh thì tổ chức kinh tế mạnh và ngược lại, nguồn nhân lực yếu kém sẽ làm giảm hiệu quả hoạt động kinh doanh. Các ngân hàng cần phải chú trọng đến việc sử dụng và đào tạo nâng cao trình độ nghiệp vụ của các cán bộ ngân hàng của mình cho phù hợp với những yêu cầu ngày càng cao của môi trường cạnh tranh.

#### *f. Các dịch vụ cung ứng*

Một NHTM có dịch vụ tốt, đa dạng hiển nhiên sẽ có nhiều lợi thế hơn các NHTM có các dịch vụ hạn chế. Trong điều kiện NHTM có các phòng giao dịch trên đường thuận tiện, dễ tìm, có các dịch vụ ngân hàng qua thư tín, hệ thống chi nhánh tự động làm việc 24/24 và các dịch vụ khác được cải tiến hiện đại, nhiều tiện ích thì nguồn thu dịch vụ của NHTM đảm bảo sẽ tăng lên nhanh chóng.

#### *g. Uy tín ngân hàng*

Một ngân hàng có uy tín thường có lợi thế trong việc huy động vốn vì họ thường giữ được một lượng lớn những khách hàng trung thành. Những khách hàng mà ngân hàng thu hút được bằng uy tín thường có xu hướng gắn bó lâu dài với ngân hàng vì họ tin rằng ngân hàng luôn có những dịch vụ tốt nhất dành cho họ và đồng tiền của họ nằm ở đây luôn được đảm bảo an toàn. Một ngân hàng có uy tín không những giữ được khách hàng hiện hữu mà còn có lợi thế trong việc thu hút được những khách hàng mới. Khi biết đến một ngân hàng với những uy tín được thể hiện qua thâm niên của ngân hàng, tiềm lực tài chính của ngân hàng, đội ngũ quản lý và nhân viên ngân hàng có trình độ cao ... khách hàng sẽ không ngần ngại để đến bắt đầu quan hệ giao dịch. Các ngân hàng có thâm niên thường thuận lợi hơn trong việc tranh thủ lòng tin của khách hàng từ trong quá khứ. Các ngân hàng có tiềm lực tài chính mạnh sẽ có khả năng tài trợ cho các danh mục đầu tư và cho vay lớn, dài hạn, khả năng cung cấp dịch vụ đa dạng và ưu việt, khả năng tự điều tiết và đứng vững trước những biến động tài chính trên thị trường. Các ngân hàng có đội ngũ lãnh đạo là những người có danh tiếng, bằng cấp cao, đào tạo nhân viên chặt chẽ khắt khe, kỷ luật lao động nghiêm ngặt, cũng để tạo niềm tin cho khách hàng. Bởi vì một tổ chức ổn định và có kỷ luật cao là một bằng chứng thể hiện các giao dịch tại đó được tiến hành một cách chính xác, lành mạnh và được quản lý một cách chặt chẽ.

#### 1.2.2.2. Nhân tố khách quan

Những nhân tố khách quan thuộc về môi trường bên ngoài ngân hàng thương mại, các ngân hàng thương mại chỉ có thể nhận biết và tìm cách hạn chế các tác động tiêu cực của chúng mà không thể thay đổi các nhân tố này được.

##### *a. Môi trường kinh tế - xã hội*

Một nền kinh tế ổn định luôn là điều kiện thuận lợi cho hoạt động của ngân hàng. Nền kinh tế được coi là ổn định khi có các biểu hiện: Lạm phát được kiểm soát, không có dấu hiệu của khủng hoảng, suy thoái, mức sống của người dân được đảm bảo ... Khi đó đời sống của người dân ổn định, các hoạt động sản xuất kinh doanh có hiệu quả, nguồn vốn sẽ chảy vào ngân hàng nhiều hơn. Với một nền kinh tế phát triển ổn định, giá cả hàng hoá, dịch vụ cũng như sức mua của đồng tiền tạo được cho người dân cảm giác tin tưởng thì họ mới an tâm gửi tiền vào ngân hàng. Ngược lại, một nền kinh tế suy thoái hay có lạm phát cao thì người dân sẽ có xu hướng giữ tiền mặt hoặc mua vàng hay ngoại tệ mạnh để cất trữ.

Bên cạnh các yếu tố vĩ mô như lạm phát, suy thoái ... Hoạt động huy động vốn còn chịu ảnh hưởng của các yếu tố như mật độ dân cư trong địa bàn hoạt động, thu nhập trung bình dân cư, các tổ chức kinh tế trên địa bàn ... Nếu ngân hàng có địa bàn hoạt động ở khu vực tập trung đông dân cư và các tổ chức kinh tế thì sẽ có khả năng huy động được nhiều vốn hơn là ngân hàng hoạt động ở các địa bàn miền núi hay hải đảo xa xôi. Mức thu nhập của dân cư cũng là tác nhân quyết định đến qui mô của nguồn vốn huy động được, điều này có thể dễ dàng thấy được rằng nếu như người dân mà có thu nhập tương đối cao, sau khi đã chi trả cho các nhu cầu chi tiêu khác mà vẫn còn lại một khoản tiền thì họ mới gửi tiền vào ngân hàng.

Ngoài ra còn một yếu tố mà chúng ta cũng cần phải nhắc đến đó là thói quen tiêu dùng và tiết kiệm của người dân. Ví dụ như Việt Nam là một quốc gia mà người dân vẫn quen với việc giao dịch hàng ngày bằng tiền mặt chứ không phải là bằng chuyển khoản. Tất nhiên đây một phần là do trình độ khoa học công nghệ của chúng ta chưa đủ để đáp ứng yêu cầu thanh toán qua chuyển khoản, nhưng nhìn chung tâm lý của người Việt Nam vẫn “thích” tiền mặt hơn là sử dụng các dịch vụ của ngân hàng và điều này cũng làm giảm hiệu quả hoạt động của ngân hàng, nhất là trong lĩnh vực thanh toán.

#### *b. Môi trường chính trị và pháp lý*

Đây là nhân tố có ảnh hưởng quan trọng tới toàn bộ nền kinh tế chứ không phải chỉ riêng ngành ngân hàng. Chính trị và kinh tế là hai phạm trù có sự tác động ảnh hưởng qua lại rõ rệt. Chính trị ảnh hưởng tới nền kinh tế và các hành động

chính trị cũng mang mục đích kinh tế và tạo ra những biến động về chính trị. Bất kỳ một sự thay đổi nào về chính trị cũng có thể tạo ra một tác động lớn đối với nền kinh tế. Tình hình chính trị ổn định tạo sự yên tâm và niềm tin cho khách hàng. Ngược lại, nếu tình hình chính trị bất ổn thì sẽ tạo ra tâm lý hoang mang trong dân cư, việc khách hàng rút tiền ồ ạt hoặc chuyển tiền ra các ngân hàng nước ngoài là điều hoàn toàn có thể xảy ra.

Ngoài các yếu tố chính trị, hoạt động ngân hàng còn chịu sự chi phối của hành lang pháp lý bao gồm thể chế cả trong và ngoài quốc gia (đối với các ngân hàng có phạm vi hoạt động mở rộng ra ngoài biên giới). Như vậy, ngân hàng là một ngành có ảnh hưởng quan trọng đối với cả nền kinh tế, hoạt động của ngân hàng còn mang tính xã hội hoá cao. Vì vậy, ngân hàng cần phải được quản lý một cách chặt chẽ, nghiêm ngặt để tránh hậu quả đáng tiếc cho nền kinh tế.

Hệ thống Văn bản pháp quy áp dụng đối với NHTM vừa phát huy được tính tự chủ, thông thoáng nhưng vừa đảm bảo an toàn, ngăn ngừa ngân hàng tham gia vào hoạt động đầu tư mạo hiểm có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng.

Pháp luật về ngân hàng thông thoáng sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng thực hiện tốt chức năng của mình và kinh doanh có hiệu quả. Môi trường pháp lý không rõ ràng minh bạch, nhiều trở ngại cho hoạt động ngân hàng chắc chắn sẽ gây ra khó khăn cho các NHTM trong quá trình hoạt động và tạo ra rào cản gây khó khăn cho NHTM trong việc phát triển hoạt động của mình.

#### *c. Môi trường thiên nhiên: Thiên tai, dịch bệnh, ...*

Đây là những thảm họa mà con người không thể tác động tới được mà chỉ có thể dự báo và phòng bị trước. Đối với ngân hàng thì công nghệ thông tin, máy móc thiết bị và nguồn nhân lực là yếu tố rất quan trọng, thiên tai xảy ra có thể tàn phá tương đối nặng nề tới máy móc thiết bị phục vụ công tác giao dịch cũng như nguồn nhân lực của ngân hàng. Từ đó, làm đình trệ mọi hoạt động, ảnh hưởng tới kết quả kinh doanh của ngân hàng đó.

#### *d. Yếu tố thuộc môi trường kinh tế quốc tế*

Trong bối cảnh hiện nay, các NHTM chắc chắn sẽ gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng của sự suy giảm kinh tế thế giới cũng như sự cạnh tranh ngày càng gay gắt



trên thị trường quốc tế. Bên cạnh đó, giá cả trên thị trường cũng không ổn định, các mặt hàng như nông sản, dầu thô, ... đều có những biến động thất thường. Những yếu tố trên đã tác động tiêu cực đến hoạt động kinh doanh của hệ thống ngân hàng trên toàn thế giới.

Quá trình toàn cầu hoá kinh tế quốc tế, tự do hoá tài chính tác động, ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động HĐV của các ngân hàng. Khi mà ranh giới về kinh tế và tài chính giữa các quốc gia, khu vực dần bị thu hẹp thì chỉ cần một biến động trên toàn thế giới cũng ảnh hưởng dây chuyền đến hoạt động huy động vốn của một quốc gia, một NH. Minh chứng cụ thể là, sự đổ bể của các tổ chức tài chính, ngân hàng tại Mỹ, Nga đã gây ảnh hưởng xấu đến tâm lý của người dân, người gửi tiền tại các NH đã đổ xô đi rút tiền tại các NHTM để mua vàng tích trữ hoặc chuyển hướng đầu tư.

*e. Thói quen sử dụng các dịch vụ ngân hàng*

Đây cũng là nhân tố không kém phần quan trọng. Các tổ chức kinh tế cũng như các cá nhân ngoài mục đích hưởng một chút lợi nhuận từ đồng vốn nhàn rỗi của mình, mà có khi còn muốn được hưởng nhiều những tiện ích từ các dịch vụ ngân hàng như dịch vụ trong thanh toán, dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ thẻ tín dụng, thẻ rút tiền, v. V ...

Một khi thói quen sử dụng các dịch vụ ngân hàng của các tổ chức kinh tế và cá nhân ngày càng phát triển thì ngân hàng càng có nhiều cơ hội trong việc huy động và cho vay.

### **1.3. Sự cần thiết phải tăng cường huy động vốn tại ngân hàng thương mại**

#### ***1.3.1. Đối với ngân hàng thương mại***

Đối với các NHTM với tư cách là một doanh nghiệp, một chế tài trung gian hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ thì vốn lại có một vai trò hết sức quan trọng. NHTM là đơn vị chủ yếu cung cấp vốn thu lời, nhưng để cung cấp đủ vốn đáp ứng nhu cầu thị trường thì NHTM sẽ phải huy động từ bên ngoài. Vì vậy, các NHTM rất chú trọng đến vấn đề huy động vốn đáp ứng đầy đủ nhu cầu kinh doanh của mình.

*\* Hiệu quả huy động vốn phản ánh trình độ và khả năng cạnh tranh của Ngân hàng thương mại*

Huy động vốn được trong dân cư đã là một thành tích đóng góp cho công tác HDV, song “bằng hình thức huy động nào, cách thức ra sao” để tốn ít chi phí nhất lại là một bài toán luôn khiến các nhà kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng phải trăn trở. Nếu các chi phí để huy động vốn bỏ ra như: tiền thuê địa điểm, tiếp thị, quảng cáo, quà tặng quá lớn, sẽ làm giảm thu nhập của ngân hàng. Ngược lại huy động được vốn với chi phí thấp sẽ tiết kiệm chi phí kinh doanh và gia tăng thêm lợi nhuận cho ngân hàng. Vì thế, đẩy mạnh hiệu quả công tác huy động vốn là vấn đề có ý nghĩa sống còn đối với các NHTM.

*\* Đảm bảo đủ vốn kinh doanh của ngân hàng*

Không chỉ có ý nghĩa to lớn đối với nền kinh tế đất nước, việc nâng cao hiệu quả HDV còn đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của NHTM. Rõ ràng, nếu hiệu quả huy động vốn thấp thì NHTM khó có thể hoạt động kinh doanh tốt. Bởi nếu NHTM từ chối các dự án, các hợp đồng tín dụng vì lý do thiếu vốn thì sẽ gây mất lòng tin đối với khách hàng, và cũng làm mất đi thói quen giao dịch của khách hàng với ngân hàng, đây là điều bất lợi với ngân hàng.

Đảm bảo đủ vốn không chỉ tính đến số lượng mà còn phải tính đến sự cân đối về kỳ hạn nguồn vốn (ngắn, trung, dài hạn) cũng như loại tiền tệ (VND, USD, ...).

Trong khi đó, nhu cầu vốn trung, dài hạn lại rất lớn, nếu dùng nguồn vốn ngắn hạn để mở rộng đầu tư trung, dài hạn với tỷ trọng cao (khoảng 30% trở lên) ngân hàng sẽ có nguy cơ rủi ro, rất dễ dẫn tới mất khả năng thanh toán, làm giảm, thậm chí mất lòng tin của người gửi tiền vào hệ thống ngân hàng.

*\* Đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng*

Vốn được tạo ra trong quá trình tích lũy, tiết kiệm của mỗi cá nhân, doanh nghiệp và Nhà nước trong nền kinh tế. NHTM là chủ thể chính đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh. Bằng vốn huy động được, NHTM sẽ cung cấp vốn cho mọi hoạt động kinh tế và đáp ứng nhu cầu vốn một cách kịp thời cho quá trình tái sản xuất. Nhờ có vốn, các doanh nghiệp có điều kiện mở rộng sản xuất, cải tiến

máy móc công nghệ, tăng năng suất lao động, nâng cao hiệu quả huy động vốn để đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh của xã hội.

*\* Khơi thông dòng chảy của vốn huy động*

Theo nguyên tắc kinh doanh, có đầu ra cho vốn thì các NHTM mới đẩy mạnh được huy động vốn. Nếu vốn huy động bị ứ đọng do không cho vay ra được trong khi vẫn phải trả chi phí đầu vào dẫn đến các ngân hàng phải huy động cầm chừng, do đó ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng cũng như việc cung ứng vốn cho nền kinh tế. Ngân hàng phải có biện pháp tiếp cận dự án khả thi, tìm kiếm thị trường ổn định để đảm bảo sự hấp thụ vốn của nền kinh tế có hiệu quả và ngày càng mở rộng.

**1.3.2. Đối với khách hàng**

Tuỳ theo nhu cầu khác nhau mà mục đích gửi tiền của các khách hàng cũng khác nhau. Đối với các cá nhân, trước hết họ nghĩ đến việc bảo quản số tiền tạm thời nhàn rỗi của họ như thế nào cho an toàn, với mục đích như vậy họ mang tiền đến ngân hàng để gửi. Sau đó, những người này tính đến việc tìm kiếm lợi nhuận từ số tiền nhàn rỗi chưa sử dụng đến và sử dụng những tiện ích do ngân hàng cung ứng. Thời hạn gửi dài hay ngắn, số lượng nhiều hay ít là tuỳ thuộc khoản vốn của họ nhàn rỗi được bao lâu, lãi suất của các loại tiền gửi so với các hình thức đầu tư khác và những dịch vụ mà ngân hàng cung ứng có tiện lợi hay không. Đối với các doanh nghiệp khi tiến hành hoạt động kinh doanh, hầu như tiền của họ để tại ngân hàng là chủ yếu, họ gửi tiền vào ngân hàng không phải với mục đích tìm kiếm thu nhập mà chủ yếu là để sử dụng các dịch vụ tiện ích của ngân hàng, nhờ ngân hàng tiến hành thanh toán hộ các khoản phải trả và thu hộ các khoản phải thu của khách hàng. Như vậy, tăng cường huy động vốn sẽ:

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

dụng khi khách hàng cần vốn cho sản xuất kinh doanh hay cần tiền cho tiêu dùng.

### **1.3.3. Đối với nền kinh tế**

Nước ta đang trong tiến trình xây dựng một nền kinh tế vững mạnh vận động theo cơ chế thị trường, việc này phải đồng thời với vấn đề phải phát triển một thị trường tài chính xứng tầm. Trong nền kinh tế thị trường, mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của các tổ chức kinh tế và cá nhân đều chịu sự tác động của thị trường, của các quy luật kinh tế: quy luật cạnh tranh, quy luật cung cầu, quy luật giá trị ... Chính vì vậy các doanh nghiệp để tồn tại được trên thương trường phải không ngừng đổi mới công nghệ, mở rộng quy mô sản xuất, nâng cao chất lượng sản phẩm ... Vấn đề này thực hiện được khi và chỉ khi doanh nghiệp huy động được đủ lượng vốn cần thiết và sử dụng có hiệu quả chúng vào đúng mục đích. Nguồn vốn tự có của doanh nghiệp thường không đáp ứng được nhu cầu vốn của doanh nghiệp, do đó doanh nghiệp phải đi vay vốn nhằm bù đắp cho nhu cầu đầu tư của mình. Với sự xuất hiện của thị trường tài chính và hệ thống NHTM thì việc vay vốn của các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế và cá nhân trở nên dễ dàng hơn. Doanh nghiệp có thể chủ động tìm kiếm vốn từ nhiều nguồn khác nhau với chi phí tiết kiệm và thủ tục đơn giản hơn rất nhiều.

Chính phủ trong nhiều trường hợp cũng cần phải huy động lượng vốn nhất định để đáp ứng nhu cầu chi tiêu của mình. Ngân sách Nhà nước là nguồn cung cấp chủ yếu cho kế hoạch chi tiêu của Chính phủ, song không phải lúc nào nó cũng ở trong trạng thái lành mạnh, đủ khả năng đáp ứng. Giải pháp đặt ra là có thể in thêm tiền hoặc tăng thuế, vay nợ nước ngoài nhưng việc này sẽ gây ảnh hưởng tiêu cực lên toàn bộ nền kinh tế, qua đó nảy sinh các vấn đề về xã hội.

*Tóm lại*, NHTM ra đời cùng với sự phát triển của nền sản xuất hàng hoá, lúc sơ khai chỉ là nghiệp vụ giữ hộ tiền, đổi hộ tiền và dần dần khi huy động được một lượng vốn lớn; họ nghĩ đến việc sử dụng số vốn này cho vay để lấy lãi. Thông qua việc huy động vốn, cho vay thì nghiệp vụ thanh toán hộ ra đời và khi đó ngân hàng thực sự xuất hiện.

Quá trình phát triển của NHTM từ thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp, từ đơn điệu đến đa dạng, từ phạm vi một vùng, một nước, phát triển đến khu vực và

toàn thế giới. Ngày nay, cùng với sự phát triển khoa học công nghệ, nghiệp vụ kinh doanh của NHTM ngày càng phát triển: đa năng hơn, tiện ích, hiện đại hơn, . đáp ứng được nhu cầu phát triển sản xuất và yêu cầu cuộc sống nhân dân.

Tuy nhiên hoạt động truyền thống và đem lại nhiều lợi nhuận nhất cho NHTM vẫn là nghiệp vụ huy động, sử dụng vốn hợp lý. Mọi hình thức HDV đều có những mặt ưu điểm và hạn chế nhất định, người điều hành ngân hàng phải biết tính toán - tìm kiếm hình thức huy động hợp lý nhằm đáp ứng mục tiêu: *Huy động tốt nhất, nhiều nhất nguồn vốn an toàn với giá rẻ nhất* “

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN

#### CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM CHI NHÁNH HỒNG BÀNG TRONG THỜI GIAN QUA

#### **2.1. Sự hình thành và phát triển của ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng**

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

Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (VIB) được thành lập theo Quyết định số 22/QĐ/NH5 ngày 25/01/1996 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, được khai trương hoạt động vào ngày 18/09/1996 với số vốn điều lệ ban đầu là 50 tỷ đồng Việt Nam và 23 cán bộ nhân viên. Trụ sở đầu tiên đặt tại số 5 Lê Thánh Tông, Hà Nội.

VIB chi nhánh Hồng Bàng được thành lập năm 2004. VIB Hải Phòng có trụ sở chính tại số 23 Lạch Tray, Ngô quyền, Hải Phòng. Mạng lưới hoạt động của VIB Hải Phòng ngày càng được mở rộng, VIB Hải Phòng có 1 Chi nhánh trực thuộc (Chi nhánh Hồng Bàng) và 5 phòng giao dịch (phòng giao dịch Hải An, phòng giao dịch Bạch đằng, phòng giao dịch Trần Phú, phòng giao dịch Thủy Nguyên, phòng giao dịch Điện Biên Phủ). VIB chi nhánh Hồng Bàng cung cấp đầy đủ các dịch vụ ngân hàng, đáp ứng yêu cầu của mọi đối tượng khách hàng tại khu vực Hải Phòng và nhiều tỉnh thành khác.

### **2.1.2. Cơ cấu tổ chức**

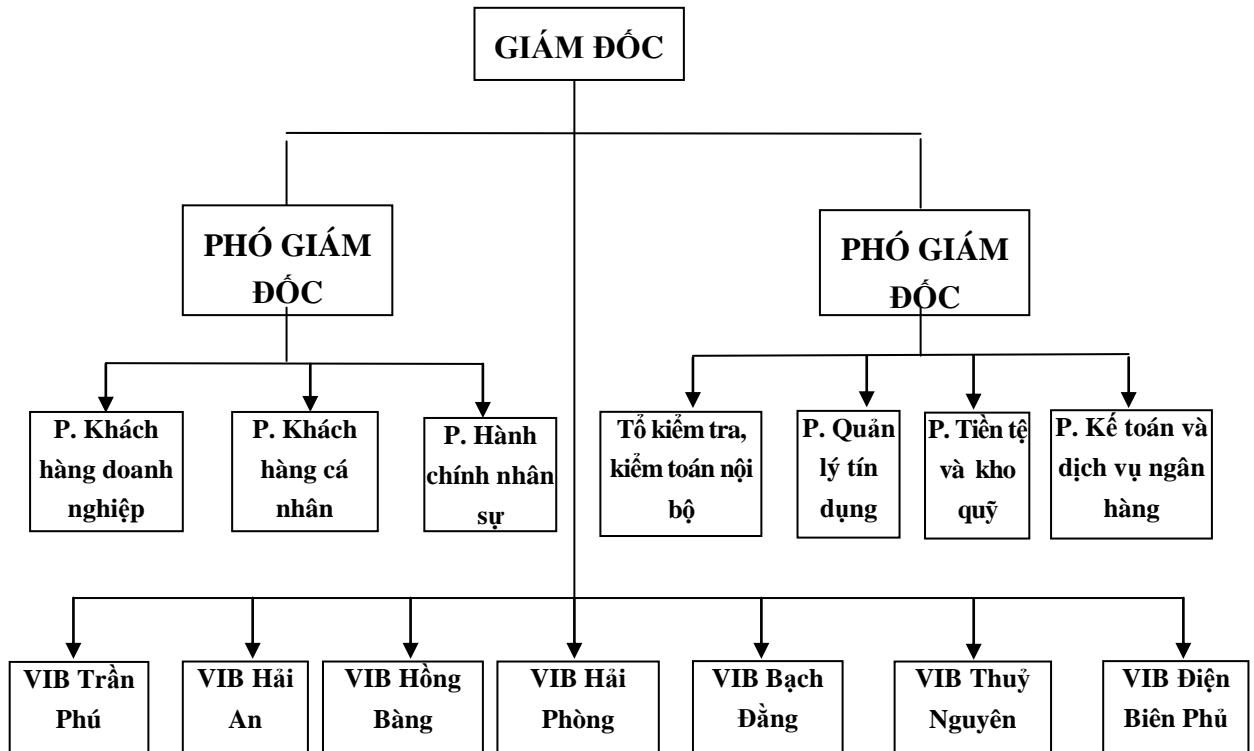
Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế Việt Nam được quản lý bởi hội đồng quản trị (HĐQT) và điều hành bởi tổng giám đốc (TGD). VIB được tổ chức thành hệ thống tập trung thống nhất; thực hiện kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ ngân hàng theo quy định của pháp luật.

Điều hành các phòng là Trưởng phòng, giúp việc trưởng phòng là các phó phòng. Trưởng phòng chịu trách nhiệm trước TGD, HĐQT thực hiện nhiệm vụ được giao, đồng thời có quyền giao nhiệm vụ cho từng thành viên trong phòng, quản lý, theo dõi, đánh giá kết quả công việc đã giao và phải liên đới chịu trách nhiệm trước TGD, HĐQT về những sai phạm xảy ra của cán bộ phòng mình do buông lỏng quản lý.

Các phòng, ban trong VIB đều có chức năng tham mưu cho TGD và HĐQT trong vấn đề tổ chức và hoạt động quản lý kinh doanh. Tuy có cùng chức năng nhưng mỗi phòng, ban lại có nhiệm vụ khác nhau như:

- Phòng hành chính nhân sự: phụ trách công tác hành chính văn phòng và công tác nhân sự của chi nhánh.
- Phòng khách hàng doanh nghiệp: chịu trách nhiệm kinh doanh cho vay doanh nghiệp
- Phòng khách hàng cá nhân: chuyên về cho vay cá nhân và các dịch vụ thẻ của ngân hàng.
- Phòng quản lý tín dụng: chuyên về thẩm định các món vay do phòng khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp đưa lên và xử lý nợ quá hạn
- Phòng tiền tệ - kho quỹ: nhận và quản lý an toàn các loại tiền mặt và hồ sơ thẻ chấp của khách hàng...đồng thời tiến hành kiểm kê định kỳ hoặc đột xuất tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá, hồ sơ lưu trữ trong kho.
- Phòng kế toán và dịch vụ ngân hàng: cung cấp các dịch vụ thanh toán và tiền gửi cho khách hàng
- Tổ kiểm tra, kiểm toán nội bộ

Mô hình tổ chức của VIB Hải Phòng tương đối chặt chẽ và gọn nhẹ, bao gồm: 1 Giám đốc, 1 Phó giám đốc, 7 phòng chức năng, 1 Chi nhánh trực thuộc và 5 phòng giao dịch.



**Hình 1: Mô hình tổ chức của VIB Hải Phòng**

(Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo nhân sự VIB Hải Phòng)

Trong xu thế hội nhập ngày nay thì con người luôn là yếu tố trung tâm và quan trọng nhất nên VIB Hải Phòng luôn tổ chức các lớp học chuyên môn nghiệp vụ, luân phiên thuyền chuyển nhân viên cùng vị trí chức danh giữa các điểm giao dịch nhằm nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên.

### **2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh thời gian qua của ngân hàng**

#### **2.1.3.1. Công tác huy động vốn**

Hoạt động huy động vốn là một hoạt động cơ bản của NHTMCP nói chung và NHTMCP Quốc tế Việt Nam - chi nhánh Hồng Bàng nói riêng. Nhất là trong giai đoạn hiện nay NHNN đang thắt chặt chính sách tín dụng thì việc huy động vốn lại càng gặp nhiều khó khăn và cạnh tranh gay gắt. Nhận thức được các khó khăn đó VIB Hồng Bàng đã tích cực đẩy mạnh công tác huy động vốn bằng cách đa dạng hóa các hình thức, các kênh huy động vốn từ mọi thành phần kinh tế như tổ chức các chương trình khuyến mại hấp dẫn cho khách hàng, tặng quà khách hàng VIP

nhân dịp sinh nhật ... Cùng với đó là mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch với 7 điểm giao dịch đã giúp VIB Hồng Bàng luôn tăng huy động và hoàn thành kế hoạch huy động vốn đề ra.

Tính đến thời điểm 31/12/2011: tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng đạt 2.105.912 triệu đồng đạt 134% huy động vốn năm 2010.

**Bảng 2.1: Cơ cấu nguồn vốn huy động từ năm 2009- 2011**

(Đơn vị: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2009		2010				2011			
	ST	%	ST	%	2010 - 2009		ST	%	2011 - 2010	
					ST	%			ST	%
<b>Theo TP gửi tiền</b>										
1.TG từ DN, TCTD	14.485	1,43	13.699	0,87	(786)	(5,43)	12.625	0,6	(1.074)	(7,84)
2.TG từ dân cư	997.951	98,57	1.555.456	99,13	557.505	55,86	2.093.287	99,4	537.831	34,58
<b>Theo loại tiền</b>										
1.TG bằng VND	827.324	81,72	1.456.679	92,83	629.355	76,07	1.914.529	90,91	457.850	31,43
2.TG bằng ngoại tệ	185.112	18,28	112.476	7,17	(72.636)	(39,24)	191.383	9,09	78.907	70,15
<b>Tổng cộng</b>	<b>1.012.436</b>	<b>100</b>	<b>1.569.155</b>	<b>100</b>	<b>556.719</b>	<b>54,99</b>	<b>2.105.912</b>	<b>100</b>	<b>536.757</b>	<b>34,21</b>

(Nguồn số liệu: Phòng kế toán VIB Hồng Bàng cung cấp)

Qua bảng số liệu trên cho ta thấy tình hình huy động vốn từ tiền gửi của VIB Hồng Bàng trong 3 năm qua đã tăng đáng kể từ 1.012.436 triệu đồng năm 2009 đã tăng lên 2.105.912 triệu đồng vào năm 2011, tăng 1.093.477 triệu đồng tương đương 108% với các hình thức sản phẩm dịch vụ huy động vốn đa dạng, phong phú đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Chính vì vậy lượng vốn huy động trong dân cư ngày càng tăng giúp chi nhánh giảm huy động vốn trên thị trường liên ngân hàng.

Cũng qua bảng số liệu cho thấy tiền gửi của các tổ chức kinh tế lại giảm qua các năm cụ thể là thời điểm 31/12/2009 là 14.485 triệu đồng nhưng đến



31/12/2011 lại chỉ còn 12.625 triệu đồng chỉ ra rằng chi nhánh đã không thu hút được nhiều tiền gửi từ các tổ chức kinh tế. Tuy nhiên tiền huy động từ dân cư lại tăng lên đáng kể từ 997.951 triệu đồng ngày 31/12/2009 lên 2.093.287 triệu đồng thời điểm 31/12/2011 tăng 2,09 lần. Cùng với đó huy động vốn của chi nhánh bằng đồng ngoại tệ và tiền đồng cũng tăng đáng kể cho thấy chính sách huy động vốn của chi nhánh đang đi đúng hướng.

Hiện nay công tác quản lý tiền gửi dân cư cũng được VIB Hồng Bàng thực hiện thường xuyên, nghiêm túc tại các phòng giao dịch thông qua công tác kiểm tra của các phòng ban chuyên môn nghiệp vụ. Qua đó đã khắc phục những sai sót, đảm bảo an toàn tuyệt đối nguồn tiền gửi của dân cư và các chứng từ quan trọng giúp nâng cao uy tín của ngân hàng với khách hàng.

#### 2.1.3.2. Kết quả cho vay và đầu tư

Hoạt động tín dụng là hoạt động quan trọng hàng đầu không chỉ riêng VIB Hồng Bàng mà còn với tất cả các ngân hàng, tuy nhiên sử dụng vốn huy động được sao cho hiệu quả thì lại gặp rất nhiều khó khăn. Tại VIB Hồng Bàng khi nhân viên tín dụng muốn cho vay khách hàng thì phải chuyển hồ sơ vay lên phòng quản lý tín dụng. Tại đó món vay sẽ được thẩm định lại một cách khách quan và chi tiết, nếu đáp ứng đủ điều kiện mới được chuyển sang Giám đốc phê duyệt.

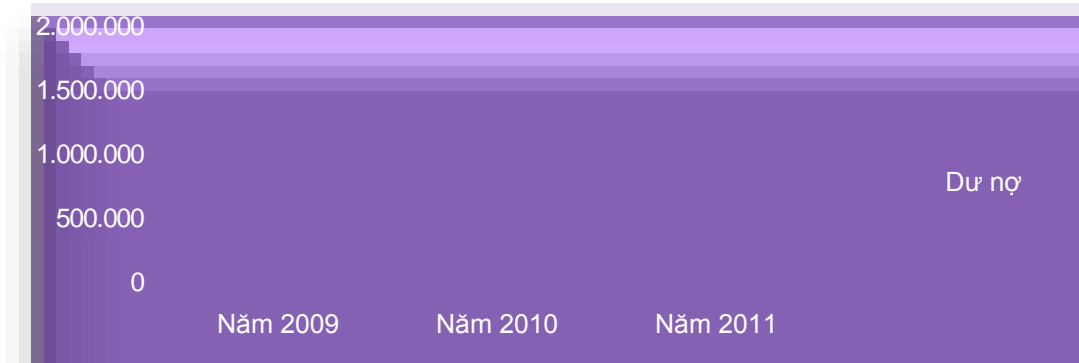
Tính đến thời điểm cuối năm 2009, dư nợ của toàn NHTMCP Quốc tế Việt Nam chi nhánh Hồng Bàng đạt 948.326 triệu đồng, đến cuối năm 2010 đạt 1.354.452 triệu đồng, tăng 406.126 triệu đồng tương đương tăng 42.8%. Và đến cuối năm 2011 dư nợ của toàn chi nhánh đã tăng lên 1.772.108 triệu đồng tương đương tăng 30,8%.

**Bảng 2.2: Cơ cấu dư nợ cho vay của VIB Hồng Bàng**

(Đơn vị: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2009	2010		2011			
	ST	ST	2010 - 2009		ST	2011 - 2010	
			ST	%		ST	%
Dư nợ	948.326	1.354.452	406.126	42,83	1.772.108	417.656	30,84

(Nguồn: Phòng tín dụng VIB Hồng Bàng cung cấp)



**Hình 2: Sự tăng trưởng dư nợ VIB Hồng Bàng qua các năm 2009 – 2011**

(Nguồn: Phòng tín dụng VIB Hồng Bàng cung cấp)

Qua hình 2 cho chúng ta thấy được sự tăng trưởng dư nợ của VIB Hồng Bàng từ năm 2009 đến năm 2011.

### 2.1.3.3. Các hoạt động kinh doanh khác

Ngoài 2 dịch vụ cơ bản của ngân hàng đó là huy động vốn và tín dụng thì hoạt động cung ứng các dịch vụ thanh toán cho khách hàng cũng mang lại nguồn thu rất lớn và tương đối an toàn cho VIB Hồng Bàng.

**Bảng 2.3: Doanh thu DV và KD ngoại tệ của VIB Hồng Bàng**

(Đơn vị: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2009	2010		2011			
	ST	ST	2010 - 2009		ST	2011 - 2010	
			ST	%		ST	%
<b>Thu dịch vụ</b>	8.124	11.756	3.632	44,71	13.400	1.644	13,98
<b>Thu kinh doanh ngoại tệ</b>	5.931	8.386	2.455	41,39	9.286	900	10,73

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VIB Hồng Bàng 2009 – 2011)

Qua bảng trên cho thấy hoạt động cung ứng các dịch vụ (thanh toán, thẻ, ngân quỹ) của chi nhánh tăng đáng kể qua các năm. Năm 2009 đạt 8.124 triệu đồng. Trong các nguồn thu nhập thì thu nhập từ cung cấp dịch vụ ít rủi ro nhất cho ngân hàng do đó chi nhánh luôn cố gắng tối đa hoá nguồn thu này. Doanh thu dịch vụ năm 2010 của chi nhánh đạt 11.756 triệu đồng và đến năm 2011 đạt 13.400 triệu đồng tăng 13,9% so với năm 2010.

Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ cũng được VIB Hồng Bàng luôn đặt lên hàng đầu bởi ngày nay việc thanh toán bằng ngoại tệ rất phổ biến. Thu dịch vụ kinh doanh ngoại tệ của chi nhánh năm năm 2009 đã đạt 5.931 triệu đồng. Đến năm 2011 thu từ kinh doanh ngoại tệ đạt 9.286 triệu đồng tăng gấp 1,57 lần so với năm 2009.

Có được kết quả như trên là do sự cố gắng của tất cả các cán bộ nhân viên của toàn chi nhánh để mở rộng các mối quan hệ với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, mặt khác nó cũng chứng tỏ quyết tâm của chi nhánh cố gắng phát triển dịch vụ phấn đấu đạt mục tiêu an toàn trong kinh doanh.

#### 2.1.3.4. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2009 – 2011

Năm 2011 là một năm có nhiều biến động của kinh tế thế giới cũng như trong nước mà đặc biệt là tỷ lệ lạm phát ngày càng cao. Tuy nhiên được coi là một huyết mạch trong lưu thông tiền tệ thì các NHTM nói chung và NHTMCP Quốc tế Việt Nam chi nhánh Hồng Bàng nói riêng phải gánh vác nhiệm vụ hết sức khó khăn. Chi nhánh vừa phải cố gắng đáp ứng nhu cầu khách hàng trong tình hình mới vừa phải khắc phục những tồn đọng cũ.

Trước những khó khăn thử thách đó, ý thức được những mặt yếu, VIB Hồng Bàng luôn đề ra những phương hướng kinh doanh tích cực vừa bám sát những định hướng, nhiệm vụ đề ra, vừa nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

**Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh**

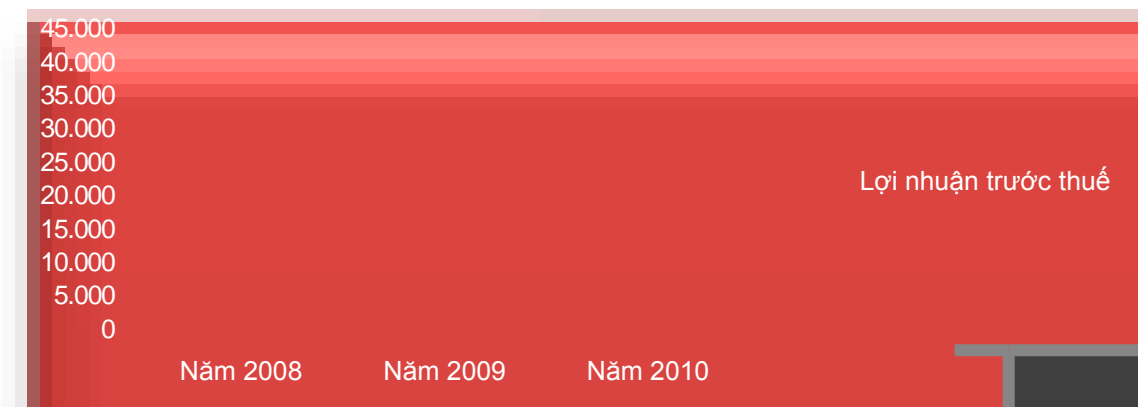
(Đơn vị: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2009	2010		2011			
	ST	ST	2010 - 2009		ST	2011 - 2010	
			ST	%		ST	%
<b>Thu nhập</b>	231.906	289.467	57.561	24,82	378.329	88.862	30,69
<b>Chi phí</b>	206.379	256.149	49.770	24,12	336.078	79.929	31,20
<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	25.527	33.318	7.791	30,52	42.250	8.933	26,81

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB Hồng Bàng)

Nhìn chung hoạt động kinh doanh của VIB Hồng Bàng có nhiều phát triển qua các năm. Năm 2009 tổng lợi nhuận trước thuế của chi nhánh đạt 25.527 triệu đồng. Cùng với đó lợi nhuận năm 2011 cũng tăng lên đáng kể đạt 42.251 triệu đồng tăng 8.932 triệu đồng so với năm 2010 tăng 26,8%. Có được kết quả trên là do có sự cố gắng của tất cả cán bộ nhân viên của chi nhánh và minh chứng cho sự hợp lý của cơ cấu và sử dụng nguồn vốn của ngân hàng.

Tuy nhiên, chi nhánh vẫn còn một số tồn tại nhất định. Tỷ lệ vốn huy động so với tổng nguồn vốn đầu tư còn thấp, sản phẩm dịch vụ ngân hàng còn dừng lại ở những sản phẩm truyền thống, việc đưa những loại hình dịch vụ mới có công nghệ cao vào hoạt động vẫn còn chậm, hoạt động marketing ngân hàng vẫn chưa thực sự được quan tâm đúng mức.



**Hình 3: Sự tăng trưởng lợi nhuận trước thuế VIB Hồng Bàng 2009- 2011**

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB Hồng Bàng)

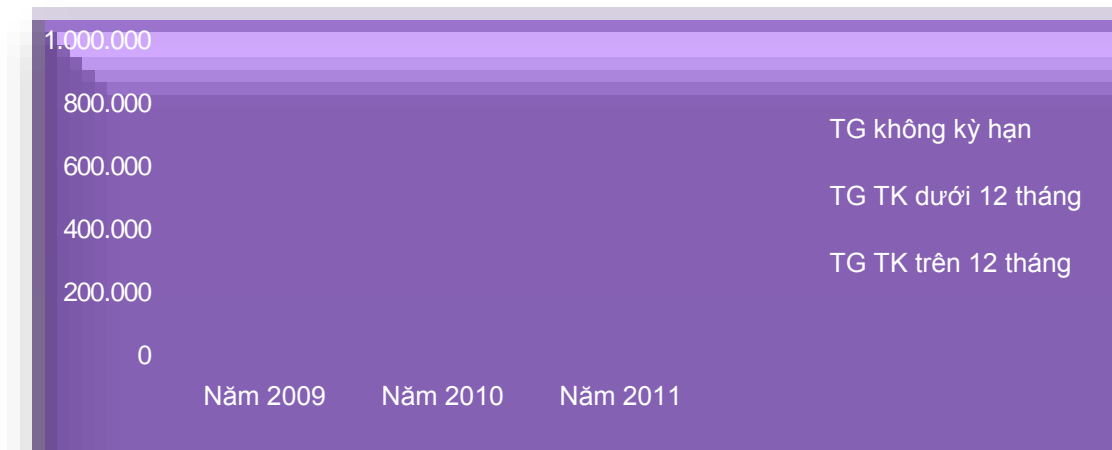
## 2.2. Thực trạng công tác huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng

### 2.2.1. Huy động vốn theo thời gian

Nếu như phân tích huy động vốn theo loại tiền cho chúng ta biết được sự tăng trưởng huy động vốn của đồng nội tệ và ngoại tệ và cơ cấu loại tiền huy động từ đó đưa ra giải pháp huy động vốn tốt thì khi phân tích huy động vốn theo kỳ hạn sẽ giúp đưa ra giải pháp sử dụng vốn hiệu quả nhất.

**Bảng 2.5: Cơ cấu nguồn vốn huy động theo thời gian***(Đơn vị: triệu đồng)*

Chỉ tiêu	2009		2010				2011			
	ST	%	ST	%	2010 - 2009		ST	%	2011 - 2010	
					ST	%			ST	%
<b>Tổng huy động vốn</b>	<b>1.012.436</b>	<b>100</b>	<b>1.569.155</b>	<b>100</b>	<b>556.719</b>	<b>54,99</b>	<b>2.105.912</b>	<b>100</b>	<b>536.737</b>	<b>34,21</b>
TG không kỳ hạn	292.256	28,87	576.981	36,77	284.725	97,42	759.954	36,09	182.973	31,71
TG TK dưới 12 tháng	452.400	44,68	671.460	42,79	219.060	48,42	967.278	45,93	295.818	44,06
TG TK trên 12 tháng	267.780	26,45	320.714	20,44	52.934	19,77	378.680	17,98	57.966	18,07

*(Nguồn: Báo cáo huy động vốn qua các năm của VIB Hồng Bàng)***Hình 4: Sơ đồ huy động vốn theo thời gian của VIB Hồng Bàng***(Nguồn: Báo cáo huy động vốn qua các năm của VIB Hồng Bàng)*

Qua bảng cơ cấu nguồn vốn huy động theo thời gian cho ta thấy tiền gửi không kỳ hạn chiếm tỷ trọng tương đối lớn trong tổng nguồn vốn huy động được của VIB Hồng Bàng. Huy động vốn không kỳ hạn của chi nhánh năm 2009 là 292.256 triệu đồng, chiếm 28,86% tổng nguồn vốn. Đặc biệt sang năm 2010 vốn không kỳ hạn của chi nhánh tăng đáng kể đạt 576.981 triệu đồng tương đương tăng 97,4% so với năm 2009. Đánh giá bước tiến bộ của chi nhánh trong huy động vốn đặc biệt là huy động vốn không kỳ hạn. Năm 2011 huy động vốn không kỳ hạn của

chi nhánh đạt 759.954 triệu đồng, tăng 31,7 % so với năm 2010. Huy động vốn không kỳ hạn của chi nhánh luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động được và tăng qua các năm là một tín hiệu rất tốt cho sự tăng trưởng huy động vốn của chi nhánh. Vốn không kỳ hạn là một nguồn vốn tuy có biến động lớn nhưng lại mất chi phí rất thấp nên nếu huy động được nguồn vốn này lớn sẽ tạo điều kiện cho chi nhánh phát triển.

Huy động vốn kỳ hạn dưới 12 tháng (ngắn hạn): nguồn vốn này thường chiếm tỷ trọng lớn nhất trong nguồn vốn huy động được của chi nhánh. Năm 2009 huy động vốn ngắn hạn của chi nhánh đạt 452.400 triệu đồng. Năm 2011 huy động vốn ngắn hạn chi nhánh đạt 967.278 triệu đồng, tăng 44,1% so với năm 2010. Nhìn chung huy động vốn ngắn hạn của chi nhánh thường chiếm 50% tổng nguồn vốn huy động và tăng dần qua các năm. Điều này có được là do chi nhánh bước đầu thực hiện đa dạng hoá kỳ hạn gửi và các hình thức trả lãi phong phú nên đã thu hút được lượng tiền gửi rất lớn từ khách hàng.

Huy động vốn kỳ hạn trên 12 tháng (trung và dài hạn): qua bảng trên cho thấy huy động vốn trung và dài hạn cũng chiếm một tỷ trọng tương đối lớn trong tổng nguồn vốn của chi nhánh. Năm 2009 huy động vốn trung và dài hạn của chi nhánh là 267.779 triệu đồng. Năm 2011 huy động vốn trung và dài hạn của chi nhánh đạt 378.681 triệu đồng, tăng 18,1% so với năm 2010 trong khi đó năm 2010 là 320.714 triệu đồng. Nhìn chung huy động vốn trung và dài hạn của chi nhánh có xu hướng tăng đều qua các năm. Tuy nguồn vốn huy động trung và dài hạn thường có chi phí lớn nhưng lại ổn định giúp chi nhánh có được kế hoạch sử dụng vốn lâu dài.

### **2.2.2. Huy động vốn theo loại tiền**

Như đã trình bày ở chương 1 có nhiều phân loại các hình thức huy động vốn khác nhau tùy thuộc theo các tiêu chí và mục đích khác nhau. Huy động vốn theo loại tiền là một tiêu thức chính để các NHTM nói chung và VIB Hồng Bàng nói riêng để phân chia và đánh giá được tình hình huy động vốn tiền đồng và ngoại tệ của mình từ đó đưa ra chính sách huy động vốn phù hợp với từng loại tiền.

#### **2.2.2.1. Huy động vốn bằng nội tệ**

Tại VIB Hồng Bàng thì huy động vốn bằng đồng nội tệ chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng nguồn vốn huy động được. Trong những năm gần đây thì huy động vốn bằng tiền đồng của VIB Hồng Bàng được tăng lên đáng kể.

**Bảng 2.6: Huy động vốn nội tệ VIB Hồng Bàng 2009 – 2011**

(Đơn vị: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2009		2010				2011			
	ST	%	ST	%	2010 - 2009		ST	%	2011 - 2010	
					ST	%			ST	%
HĐV bằng nội tệ	827.324	81,72	1.456.679	92,83	629.355	76,07	1.914.529	90,91	457.850	31,43
<b>Tổng HĐV</b>	<b>1.012.436</b>	<b>100</b>	<b>1.569.155</b>	<b>100</b>	<b>556.719</b>	<b>54,99</b>	<b>2.105.912</b>	<b>100</b>	<b>536.757</b>	<b>34,21</b>

(Nguồn: Báo cáo huy động vốn qua các năm của VIB Hồng Bàng)

Qua bảng trên cho thấy huy động vốn bằng đồng VND của VIB Hồng Bàng tăng lên đáng kể qua các năm. Nếu như năm 2009 huy động vốn bằng đồng VND của VIB Hồng Bàng chỉ đạt 827.324 triệu đồng thì sang năm 2010 đã tăng 629.355 triệu đồng đạt 1.456.679 triệu đồng. Không những thế năm 2011 tổng huy động vốn bằng đồng nội tệ VIB Hồng Bàng đã đạt 1.914.529 triệu đồng tăng 457.849 triệu đồng so với năm 2010.

#### 2.2.2.2. Huy động vốn bằng ngoại tệ

Không những huy động vốn bằng nội tệ của VIB Hồng Bàng tăng lên đáng kể qua các năm mà huy động vốn bằng đồng ngoại tệ cũng tăng lên một lượng lớn.

**Bảng 2.7: Huy động vốn ngoại tệ của VIB Hồng Bàng**

(Đơn vị: triệu đồng)

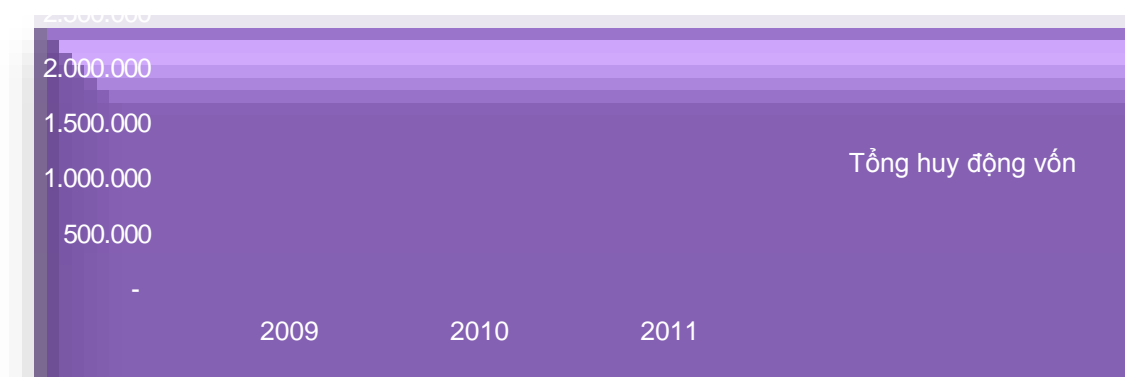
Chỉ tiêu	2009		2010				2011			
	ST	%	ST	%	2010 - 2009		ST	%	2011 - 2010	
					ST	%			ST	%
HĐV bằng ngoại tệ	185.112	18,28	112.476	7,17	(72.636)	(39,24)	191.383	9,09	78.907	70,15
<b>Tổng HĐV</b>	<b>1.012.436</b>	<b>100</b>	<b>1.569.155</b>	<b>100</b>	<b>556.719</b>	<b>54,99</b>	<b>2.105.912</b>	<b>100</b>	<b>536.757</b>	<b>34,21</b>

(Nguồn: Báo cáo huy động vốn qua các năm của VIB Hồng Bàng)

Năm 2009 huy động vốn ngoại tệ quy đổi của chi nhánh đạt 185.112 triệu đồng. Tuy nhiên đến năm 2010 huy động vốn ngoại tệ quy đổi của chi nhánh lại giảm đáng kể chỉ đạt 112.476 triệu đồng giảm 72.635 triệu đồng. Nguyên nhân là do năm 2010 xảy ra khủng hoảng kinh tế toàn cầu do đó lãi suất huy động bằng ngoại tệ (USD) giảm cùng với tâm lý hoang mang nên người dân đã chuyển một phần tiền gửi tiết kiệm ngoại tệ sang tiền gửi Việt Nam đồng hoặc mua vàng để cất trữ, đó cũng là một nguyên nhân khiến cho huy động vốn bằng ngoại tệ của chi nhánh giảm nhưng huy động vốn nội tệ lại tăng lên đáng kể.

Mặc dù vậy thì sang năm 2011 huy động vốn bằng ngoại tệ của chi nhánh đã có bước thay đổi đáng kể. Huy động vốn bằng ngoại tệ quy đổi của chi nhánh năm 2011 đạt 191.384 triệu đồng tăng so với năm 2010 là 78.907 triệu đồng tương đương tăng 70,15%. Có được kết quả trên là do sang năm 2011 thì nền kinh tế thế giới nói chung và kinh tế trong nước nói riêng đã và đang dần phục hồi. Cùng với đó chi nhánh cũng quan tâm hơn đến khách hàng gửi tiền qua việc thực hiện nhiều chương trình khuyến mại thu hút khách hàng.

Nhìn chung qua bảng 2.7 cho thấy huy động vốn VIB Hồng Bàng tăng qua các năm. Tỷ lệ huy động vốn bằng đồng nội tệ thường chiếm trên 80% tổng nguồn vốn huy động được là một cơ cấu huy động vốn tương đối phù hợp, giúp chi nhánh chủ động trong việc cho vay đối với từng loại tiền đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Điều đó có thể thấy rõ qua hình 5 dưới đây:



**Hình 5: Sự tăng trưởng vốn ngoại tệ VIB Hồng Bàng 2009 - 2011**

(Nguồn: Báo cáo huy động vốn qua các năm của VIB Hồng Bàng)

### 2.2.3. Mối quan hệ giữa huy động vốn và cho vay



### 2.2.3.1. Chi phí và lãi suất huy động vốn

Chi phí và lãi suất huy động là chỉ tiêu quan trọng để xác định kết quả kinh doanh. Một nguồn vốn huy động được coi là hiệu quả khi nó đáp ứng đủ hai điều kiện:

*Thứ nhất:* quy mô và cơ cấu của nguồn vốn đáp ứng được các nhu cầu kinh doanh của Ngân hàng.

*Thứ hai:* chi phí cho nguồn vốn phải ở mức chấp nhận được.

Trong hai điều kiện trên thì điều kiện thứ hai được các NHTM quan tâm hơn cả khi tiến hành huy động vốn, bởi vì nó quyết định trực tiếp tới phương thức sử dụng vốn và đặc biệt là lợi nhuận kinh doanh của NHTM. Chi phí huy động vốn là toàn bộ số tiền mà NHTM bỏ ra để có được quyền sử dụng vốn huy động, thông thường nó bao gồm các khoản như: chi phí trả lãi tiền gửi; chi phí về cơ sở vật chất kỹ thuật; chi phí giao dịch ... nhưng trong đó chủ yếu vẫn là chi phí trả lãi.

Lãi suất là một trong những công cụ quản lý vĩ mô nền kinh tế của nhà nước và là yếu tố giữ vị trí quan trọng trong hoạt động NHTM. Khi phân tích chi phí huy động vốn người ta thường nhắc đến yếu tố lãi suất, đặc biệt là huy động bằng tiền gửi hay phát hành giấy tờ có giá. Nó trực tiếp ảnh hưởng đến sự biến động của khối lượng vốn huy động cũng như tốc độ nhu cầu vay vốn và từ đó ảnh hưởng đến lợi nhuận của NHTM. Chính vì vậy trong thời gian qua ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - chi nhánh Hồng Bàng đã liên tục cố gắng đưa ra một mức lãi suất thích hợp trong từng thời kỳ. Tuy nhiên lãi suất như thế nào được gọi là thích hợp thì còn phải tính toán đến nhiều yếu tố như: lãi suất cho vay, lãi suất cơ bản NHNN quy định, và căn cứ vào chiến lược kinh doanh của Hội sở VIB.

Trong một vài năm gần đây, để tăng cường lượng vốn huy động, thu hút khách hàng, đẩy mạnh công cuộc đầu tư cho vay vào nền kinh tế cũng như tăng cường sức cạnh tranh thì các ngân hàng đã liên tục điều chỉnh mức lãi suất huy động của mình khá nhanh nhạy và linh hoạt. Điều này đã phản ánh kịp thời những biến động lên xuống thất thường trên thị trường tiền tệ và từ đó giúp VIB Hồng Bàng có được những điều chỉnh kịp thời về cơ cấu nguồn vốn huy động, tạo sự phù hợp giữa cơ cấu vốn huy động với cơ cấu vốn đầu tư cho vay. Thế nhưng với cơ

chế lãi suất linh hoạt này lại gây không ít khó khăn cho khách hàng đến gửi tiền vì tiền gửi sau một thời gian ngắn lãi suất đã thay đổi.

Để tạo điều kiện huy động vốn của mình hoạt động có hiệu quả cũng như giảm thiểu rủi ro và khó khăn cho khách hàng, trong ba năm qua, Hội sở VIB đã nhiều lần tổ chức điều chỉnh tăng (giảm) lãi suất huy động một cách hợp lý trên quy mô rộng dựa trên cơ sở sự cân bằng cung cầu trên thị trường tiền tệ. Đây là điều mà không phải ngân hàng nào cũng làm ngay được. Vì là một chi nhánh trực thuộc nên lãi suất huy động của VIB Hồng Bàng chịu nhiều ảnh hưởng của chính sách huy động vốn của VIB Hội sở. Tuy nhiên để linh hoạt trong hoạt động huy động vốn của mình VIB Hồng Bàng cũng đã đưa ra một số biện pháp riêng để tăng cường huy động vốn phù hợp với môi trường cạnh tranh tại địa phương như trích một phần kinh phí tặng quà cho khách hàng VIP, khách hàng thân thiết gửi tiền tại chi nhánh của mình nhân dịp sinh nhật. Chính từ điều tưởng chừng rất nhỏ ấy nhưng lại nhận được phản ứng rất tốt từ phía khách hàng vì với ngân hàng Quốc tế Việt Nam thì khách hàng cũng như những thành viên trong một đại gia đình.

#### 2.2.3.2. Sự phù hợp giữa vốn huy động và vốn sử dụng theo kỳ hạn

Một ngân hàng hay chi nhánh ngân hàng được coi là sử dụng vốn có hiệu quả khi nguồn vốn huy động được phải phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn hay nói cách khác là phù hợp với thời gian sử dụng vốn. Tính cân đối giữa các kỳ hạn huy động và kỳ hạn cho vay ra có đảm bảo không cũng là chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn. Nếu dùng nhiều nguồn vốn huy động ngắn hạn mà cho vay dài hạn thì sẽ có nhiều rủi ro như mất khả năng thanh toán, và về mặt kinh tế chưa chắc đã hiệu quả vì huy động vốn ngắn hạn phải có dự trữ bắt buộc mà khoản này không sinh lời trong khi huy động vốn dài hạn thì không phải dự trữ bắt buộc mà có thể sử dụng 100% vốn huy động được.

Trong thực tế, sự tăng trưởng liên tục về quy mô cũng như về cơ cấu nguồn vốn nói chung và nguồn vốn huy động nói riêng vẫn chưa hoàn toàn có thể đánh giá công tác huy động vốn tại NHTM là có hiệu quả. Thật vậy, nếu như NHTM huy động vốn nhiều mà sử dụng ít thì ắt sẽ dẫn tới tình trạng ứ đọng vốn.

Ngược lại, nếu HĐV được ít mà nhu cầu sử dụng vốn lại nhiều thì rủi ro xảy ra đối với NHTM càng lớn hơn, khi đó NHTM chắc chắn sẽ dần dần bị mất khách hàng và để hạn chế, nó buộc phải tìm đến những khoản vay với lãi suất cao như: vay các tổ chức tín dụng hoặc các NHTM khác ... Như vậy, ngay cả khi NHTM huy động được nhiều vốn thì hiệu quả kinh doanh vẫn chưa chắc sẽ cao, và để đạt được hiệu quả cao thì biện pháp duy nhất mà các NHTM phải làm đó là kết hợp một cách hài hoà giữa nguồn vốn huy động với khả năng cho vay.

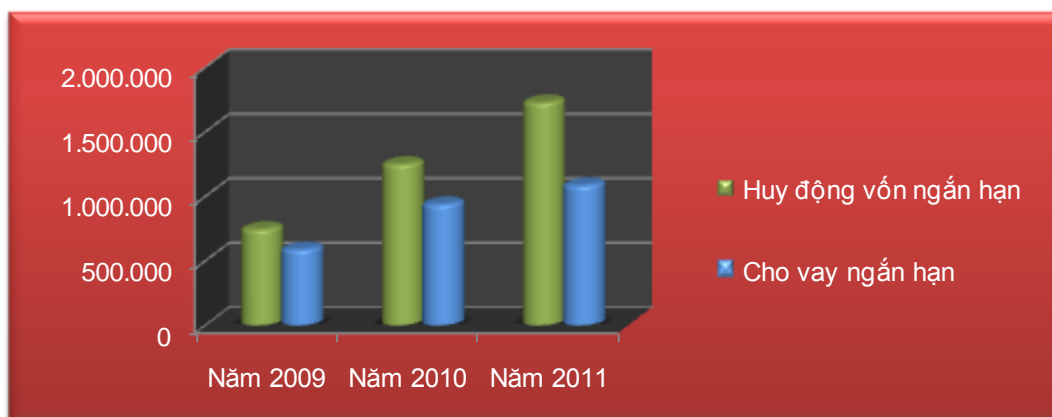
Đối với việc đáp ứng nhu cầu đầu tư cho vay ngắn hạn, trong những năm gần đây cho thấy, chi nhánh luôn đáp ứng được nhu cầu cho vay đối với các khoản vay này do phần lớn nguồn vốn huy động của chi nhánh là nguồn vốn ngắn hạn.

**Bảng 2.8: Vốn huy động và cho vay ngắn hạn**

(Đơn vị: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2009	2010			2011		
		ST	2010 - 2009		ST	2011 - 2010	
			ST	%		ST	%
<b>Huy động vốn ngắn hạn</b>	744.657	1.248.441	503.785	67,65	1.727.232	478.791	38,35
<b>Cho vay ngắn hạn</b>	587.663	937.032	349.369	59,45	1.084.306	147.274	15,72

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh VIB Hồng Bàng)



**Hình 6: Tình hình huy động và cho vay vốn ngắn hạn**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh VIB Hồng Bàng)

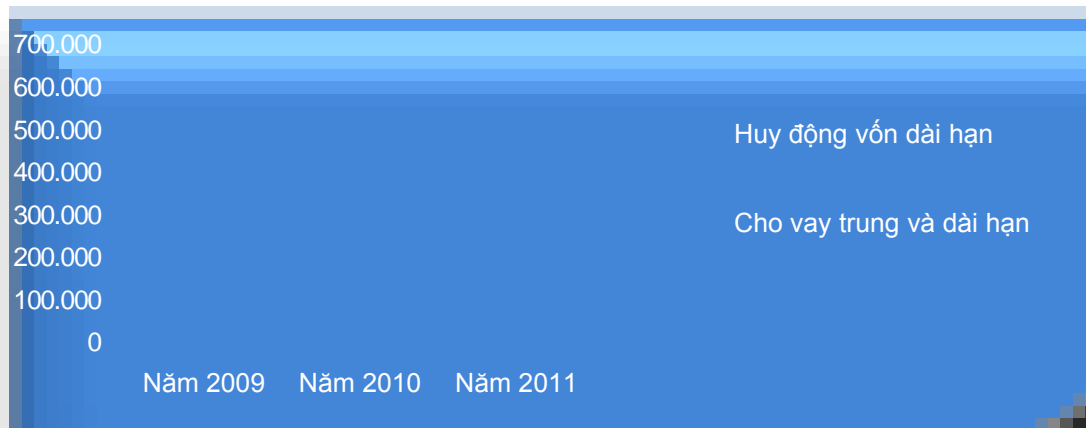
Qua bảng 2.8 cho thấy nhìn chung huy động vốn ngắn hạn của chi nhánh luôn đáp ứng nhu cầu cho vay ngắn hạn và luôn ở mức tương đối an toàn.

**Bảng 2.9: Vốn huy động và cho vay trung và dài hạn**

(Đơn vị: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2009	2010			2011		
		ST	2010 - 2009		ST	2011 - 2010	
			ST	%		ST	%
Huy động vốn dài hạn	267.780	320.714	52.934	19,77	378.680	57.966	18,07
Cho vay trung và dài hạn	360.663	417.420	56.757	15,74	687.802	270.382	64,77

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh VIB Hồng Bàng)



**Hình 7: Tình hình huy động và cho vay vốn trung và dài hạn**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh VIB Hồng Bàng)

Qua bảng 2.9 cho thấy nguồn huy động vốn dài hạn của chi nhánh không đủ đáp ứng nhu cầu cho vay dài hạn. Chính vì vậy VIB Hồng Bàng phải sử dụng một phần vốn huy động được từ ngắn hạn để cho vay dài hạn. Tuy nhiên việc này cũng có mặt tích cực và hạn chế. Mặt tích cực là dùng vốn huy động ngắn hạn để cho vay dài hạn sẽ tiết kiệm được một phần chi phí do huy động vốn ngắn hạn thường có lãi suất thấp nhưng cho vay trung và dài hạn thường có lãi suất cao hơn cho vay ngắn hạn tuy nhiên lại mang rủi ro cho chi nhánh. Nếu chi nhánh không tăng cường huy động dài hạn, mà lượng vốn cho vay trung và dài hạn lại nhiều không đảm bảo chu kỳ quay vòng vốn dẫn đến khó khăn trong thanh khoản

## **2.3. Đánh giá thực trạng huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng**

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

Căn cứ vào các chỉ tiêu đã phân tích ở trên ta thấy hiệu quả hoạt động huy động vốn của VIB Hồng Bàng trong thời gian qua tương đối cao. Điều này thể hiện qua các kết quả đạt được cụ thể như sau:

#### **2.3.1.1. Khối lượng vốn huy động lớn, tăng trưởng ổn định và hiệu quả**

Huy động vốn nhân rộng trong xã hội từ các tổ chức kinh tế, từ các tầng lớp dân cư là một trong những hoạt động chủ yếu của NHTM. Huy động vốn tạo nguồn lực để ngân hàng cho vay và đầu tư ra. Một ngân hàng mạnh, phát triển bền vững là một ngân hàng có nguồn vốn lớn, phát triển ổn định và hiệu quả. Do vậy, hoạt động kinh doanh của ngân hàng phụ thuộc rất lớn vào hiệu quả của công tác huy động vốn. Nhận thức được điều này nên Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam chi nhánh Hồng Bàng đã rất quan tâm tập trung nguồn lực cho công tác huy động vốn. Quy mô nguồn vốn huy động của chi nhánh đều tăng qua các năm (xét về số tuyệt đối cũng như tương đối). Nếu như năm 2009 tổng huy động vốn của chi nhánh chỉ đạt 1.012.436 triệu đồng thì sang năm 2010 đã tăng lên đạt 1.569.155 triệu đồng, tăng 556.719 triệu đồng tương đương tăng 54,99%. Con số này là kết quả sự nỗ lực lớn của đội ngũ cán bộ, công nhân viên trong toàn chi nhánh.

Bước sang năm 2010, VIB Hồng Bàng tiếp tục đạt được nhiều thành công trong công tác huy động vốn. Nếu như năm 2010 huy động vốn toàn chi nhánh Hồng Bàng đạt 1.569.155 triệu đồng và thì sang năm 2011 huy động vốn toàn chi nhánh tăng thêm 536.757 triệu đồng, đạt 2.105.913 triệu đồng tương đương tăng 34,21%.

Qua số liệu thống kê của ba năm trở lại đây, ta có thể thấy hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam chi nhánh Hồng Bàng đạt hiệu quả rất cao, mức tăng trưởng nguồn vốn khá lớn và ổn định. Sự tăng trưởng về nguồn vốn đó được biểu hiện ở cả hình thức lẫn kỳ hạn nguồn vốn huy động hết sức phong phú và đa dạng.

Nguồn vốn huy động tăng qua các năm tạo điều kiện thuận lợi cho chi nhánh thực hiện các nghiệp vụ cho vay và đầu tư của mình. Hơn nữa với tỷ trọng nguồn tiền gửi lớn hơn nguồn tiền cho vay nên đã giúp VIB Hồng Bàng chủ động trong hoạt động kinh doanh của mình.

Ngoài ra nguồn tiền gửi không kỳ hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động nên đã tạo điều kiện giúp cho VIB Hồng Bàng chủ động được nguồn vốn, giảm chi phí đầu vào, mặt khác giúp chi nhánh mở rộng các dịch vụ liên quan đến ngân hàng như tập trung phát triển thẻ, triển khai trả lương qua tài khoản cho các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố.

#### 2.3.1.2. Cơ cấu nguồn vốn huy động phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn.

Như đã phân tích ở bảng số 2.8 và bảng 2.9 chúng ta thấy cơ cấu nguồn vốn huy động và nhu cầu sử dụng vốn của VIB Hồng Bàng trong thời gian qua là tương đối phù hợp. Với cơ cấu phù hợp sẽ tạo điều kiện cho chi nhánh Hồng Bàng chủ động nguồn vốn trong kinh doanh và phát triển ổn định bền vững.

#### 2.3.1.3. Đội ngũ cán bộ công nhân viên ngày càng lớn mạnh về số lượng và chất lượng

Trong thời gian bốn năm qua số lượng cán bộ công nhân viên của VIB Hồng Bàng đã tăng lên đáng kể. Có được sự lớn mạnh đó là do uy tín và niềm tin của cán bộ nhân viên vào sự lãnh đạo của lãnh đạo chi nhánh. Điều đó đã tạo nên sức mạnh đoàn kết làm cơ sở phát triển hoạt động huy động vốn cũng như hoạt động kinh doanh của toàn chi nhánh.

#### 2.3.2. Hạn chế

Trong quá trình thực hiện chính sách huy động vốn VIB Hồng Bàng cũng gặp phải một số trở ngại.

*Thứ nhất*, mặc dù quy mô huy động vốn tăng nhưng tăng chưa đều. Nền tảng nguồn vốn chưa thực sự vững chắc do vẫn còn phụ thuộc nhiều vào các khách hàng gửi tiền với khối lượng lớn, nguồn huy động từ dân cư còn tăng chậm. Vốn huy động của chi nhánh tăng lên qua các năm chủ yếu là do chi nhánh đã huy động được nguồn tiền gửi từ khách hàng tiềm năng với khối lượng lớn. Chính vì vậy tạo

ra sự phụ thuộc vào nguồn tiền gửi của những khách hàng này, chỉ cần họ có thay đổi nhu cầu gửi tiền là sẽ ảnh hưởng lớn đến nguồn vốn của cả chi nhánh.

*Thứ hai*, một số sản phẩm của ngân hàng chưa thực sự phát huy tác dụng thu hút vốn khi không tạo nên được sự khác biệt nổi trội để tăng khả năng cạnh tranh của mình. Sản phẩm huy động chủ yếu của chi nhánh vẫn chỉ là huy động tiết kiệm thông qua nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư, một số sản phẩm mới như: tiết kiệm rút gốc linh hoạt, tiết kiệm theo thời gian thực gửi chưa thực sự thu hút được sự chú ý của khách hàng.

*Thứ ba*, công nghệ ngân hàng liên tục được đổi mới và hoàn thiện song vẫn còn hạn chế. Đôi lúc mạng của chi nhánh bị lỗi nên khó khăn cho khách hàng trong quá trình giao dịch làm cho khách hàng phải chờ. Trang thiết bị kỹ thuật của chi nhánh chưa thực sự hiện đại và cần đổi mới.

Các dịch vụ ngân hàng truyền thống chưa nhiều và các dịch vụ ngân hàng hiện đại chưa được sử dụng. Tuy hiện nay các dịch vụ tiện ích của ngân hàng điện tử đã được triển khai và khá thông dụng trên thị trường nhưng VIB Hồng Bàng vẫn chưa triển khai tốt. Ngoài ra dịch vụ ATM của chi nhánh còn nhận được rất nhiều khiếu nại từ các khách hàng do đó VIB Hồng Bàng cần cải tiến lại các dịch vụ này.

*Thứ tư*, đội ngũ nhân viên làm công tác huy động vốn còn hạn chế về trình độ ngoại ngữ. Khách hàng nước ngoài gửi tiền vào ngân hàng ngày càng tăng nhưng trình độ ngoại ngữ của cán bộ ngân hàng chưa cao, chưa đáp ứng hết nhu cầu của khách hàng. Tác phong phục vụ khách hàng chưa thật nhiệt tình nên chưa tạo được ấn tượng tốt với khách hàng. Trong môi trường các ngân hàng cạnh tranh gay gắt như hiện nay thì phong cách phục vụ tốt sẽ là một yếu tố quan trọng để thu hút khách hàng.

### **2.3.3. Nguyên nhân**

Sở dĩ có các hạn chế trên là do một số nguyên nhân chủ yếu sau:

#### **2.3.3.1. Nguyên nhân chủ quan**

*Thứ nhất*: các sản phẩm huy động vốn còn đơn điệu, chưa đa dạng và tiện ích cho khách hàng. Mặc dù chi nhánh đã có nhiều cố gắng trong công tác HĐV nhưng hình thức cũng như kỳ hạn HĐV chưa thực sự phong phú, còn đơn điệu

và mang tính chất cổ truyền chưa đáp ứng được hết nhu cầu gửi tiền của khách hàng. Hình thức huy động VIB Hồng Bàng đang áp dụng hiện nay vẫn chỉ là tiền gửi tiết kiệm thông thường và tiền gửi doanh nghiệp, hình thức huy động chứng chỉ tiền gửi và tiết kiệm theo thời gian thực gửi tuy được xem là hình thức HDV năng động đáp ứng nhanh nhạy cho nhu cầu tín dụng trung và dài hạn của chi nhánh nhưng chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn và không được sử dụng một cách thường xuyên.

*Thứ hai:* các hoạt động marketing chưa được triển khai đồng loạt và mạnh mẽ. Mặc dù VIB Hồng Bàng đã tiến hành các chiến dịch quảng bá thương hiệu, giới thiệu sản phẩm mới đến cho khách hàng dưới hình thức như: tặng quà cho khách hàng nhân dịp khuyến mại chung của VIB, tổ chức hội nghị khách hàng, gọi điện hỏi thăm khách hàng ... Nhưng những hoạt động này chỉ mang tính chất lẻ tẻ chưa có chính sách hay kế hoạch lâu dài nên kết quả thu được không cao như mong muốn. Bên cạnh các hoạt động marketing chung của hệ thống thì VIB Hồng Bàng cũng ít triển khai các hoạt động quảng bá sản phẩm và hình ảnh của mình trên đài phát thanh và truyền hình địa phương.

*Thứ ba:* các biện pháp hỗ trợ cho công tác huy động vốn còn nhiều hạn chế. Điều kiện làm việc của cán bộ công nhân viên còn chưa thuận lợi, địa điểm làm việc còn chật hẹp, trang thiết bị kỹ thuật chưa thực sự hiện đại và cần phải đổi mới thêm. Các trang thiết bị phục vụ cho nhân viên trực tiếp huy động vốn là các giao dịch viên còn chưa đang trang bị hiện đại, máy vi tính thường hay bị treo gây chậm trễ trong quá trình phục vụ khách hàng. Mạng lưới chi nhánh, các phòng giao dịch đã được mở rộng nhưng chưa rộng khắp toàn quốc. Hoạt động marketing chưa có những biện pháp tiếp cận khách hàng thích hợp dẫn đến tình trạng khách hàng chỉ biết đến một vài hình thức dịch vụ thông dụng khi họ có quan hệ giao dịch với ngân hàng. VIB Hồng Bàng chưa đưa ra được các biện pháp khuyến khích nhân viên trong toàn chi nhánh tham gia huy động vốn mà chỉ giao chung chung cho các phòng ban gây ra hiện tượng mọi người đều thấy có trách nhiệm huy động vốn nhưng không biết phải huy động bao nhiêu đạt chỉ tiêu và cũng không có chế độ



khuyến khích khiến nhiều nhân viên có tâm lý huy động vốn được càng tốt mà không huy động được cũng không sao.

*Thứ tư:* về trình độ đội ngũ cán bộ, tuy công tác đào tạo bồi dưỡng cán bộ để nâng cao trình độ chuyên môn cũng như kỹ năng nghiệp vụ luôn được chi nhánh chú trọng quan tâm nhưng đến nay vẫn chưa đồng bộ. Do đó, hiệu quả của công tác xác định nhu cầu sử dụng vốn và xây dựng chính sách, kế hoạch huy động vốn chưa cao. Chi nhánh không thường xuyên tổ chức các lớp học trao đổi nghiệp vụ, cập nhật chính sách cũng như các sản phẩm mới tiện ích cho khách hàng tạo sức ỳ lớn cho cán bộ nhân viên.

### 2.3.3.2. Nguyên nhân khách quan

*Thứ nhất,* môi trường kinh tế - xã hội có nhiều biến động. Trong những năm qua, nền kinh tế Việt Nam đã có tốc độ tăng trưởng khá cao nhưng có nhiều diễn biến phức tạp không có lợi cho hoạt động ngân hàng. Bước sang năm 2009, tình hình kinh tế không mấy sáng sủa. Tốc độ tăng trưởng kinh tế có biểu hiện chậm lại, lạm phát tiếp tục tăng cao vượt xa dự báo của cơ quan chức năng. Cùng với đó là thị trường tài chính, tiền tệ có nhiều biến động. NHNN thực thi chính sách tiền tệ thắt chặt (tăng dự trữ bắt buộc, không chế dư nợ của các ngân hàng, lãi suất cơ bản biến động liên tục từ 8.75% đến 12% đến 14% rồi giảm xuống 7% lại tăng lên 8%). Đồng đô la Mỹ tăng giá liên tục làm thị trường ngoại hối khan hiếm đô la Mỹ nghiêm trọng dẫn đến tình trạng ngừng trệ các hoạt động thanh toán nước ngoài. Các doanh nghiệp thì mất thêm khoản chi phí khá lớn để mua đô la Mỹ thanh toán đúng thời hạn nếu không sẽ bị phạt hợp đồng. Sang năm 2010 tình hình kinh tế cũng được cải thiện nhưng không đáng kể: lạm phát tăng cao, giá vàng biến động thất thường, giá USD tăng nhanh... đã ảnh hưởng đến tâm lý người dân trong việc cân nhắc sử dụng khoản tiền nhàn rỗi của mình. Tình hình kinh tế khó khăn khiến thu nhập của người dân và lợi nhuận doanh nghiệp bị giảm sút dẫn đến huy động vốn của Chi nhánh cũng giảm đáng kể.

*Thứ hai,* mạng lưới các NHTM ngày càng đông đảo khiến cho công tác huy động vốn của ngân hàng ngày càng gặp phải cạnh tranh gay gắt. Các ngân hàng TMCP liên tục khai trương các chi nhánh, phòng giao dịch và tổ chức nhiều đợt

khuyến mại, quảng cáo, liên tục tung ra các chiến dịch nhằm thu hút vốn. Trong quá trình cạnh tranh để giữ và mở rộng thị phần, thu hút được vốn, các tổ chức này đua nhau tăng lãi suất huy động không dựa trên cơ sở cung cầu về vốn làm cho mặt bằng lãi suất trên thị trường tăng lên, gây khó khăn cho công tác tìm kiếm nguồn vốn huy động rẻ. Quá trình mở cửa, tiến tới tự do hoá trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam, các NHTM chịu sức ép cạnh tranh mạnh mẽ từ các ngân hàng nước ngoài trong mọi lĩnh vực hoạt động từ nghiệp vụ kinh doanh ngân hàng, mở rộng quy mô hoạt động cho đến việc thu hút nguồn lao động có kỹ năng trong khi nhu cầu của ngân hàng ngày càng tinh tế và có sự lựa chọn nhiều hơn. Hiện nay các ngân hàng luôn đặt mục tiêu huy động vốn lên hàng đầu, phân bổ chỉ tiêu huy động vốn đến từng nhân viên do đó mức độ cạnh tranh về huy động vốn ngày càng lớn.

*Thứ ba*, sự phát triển vượt bậc của thị trường tài chính như con dao hai lưỡi. Một mặt nó thúc đẩy hoạt động huy động vốn của NHTM qua việc tăng khả năng thanh khoản cho các loại giấy tờ có giá, một mặt nó thu hút nguồn vốn đầu tư trung dài hạn trong xã hội vào đó làm cho lượng vốn huy động này của ngân hàng giảm sút gây khó khăn cho việc mở rộng tín dụng trung, dài hạn của NHTM.

*Thứ tư*, diễn biến lãi suất huy động và lãi suất cho vay trên thị trường biến động liên tục và không thuận lợi cho ngân hàng. Do có nhiều ngân hàng vẫn không tuân thủ theo điều hành lãi suất cơ bản của NHNN, không ngừng nâng lãi suất huy động để thu hút khách hàng đó tạo ra sự cạnh tranh không lành mạnh. Điều đó đã làm VIB Hồng Bàng mất một lượng lớn các khách hàng gửi tiền truyền thống và mặc dù khi lãi suất huy động vốn trên thị trường được ổn định thì các khách hàng này cũng khó quay lại với ngân hàng.

*Thứ năm*, tâm lý người dân vẫn ưa chuộng sử dụng tiền mặt. Nhất là trong giai đoạn mà lạm phát cao, họ giữ tiền mặt để thỏa mãn nhu cầu chi tiêu. Những tiện ích về dịch vụ ngân hàng bán lẻ nhất là dịch vụ thanh toán bằng thẻ hầu như còn xa lạ với các tầng lớp dân cư. Mặt khác sự hiểu biết về ngân hàng của người dân còn hạn chế, trình độ cũng thấp trong thủ tục, chứng từ thanh toán qua ngân

hàng dẫn đến các sản phẩm ngân hàng điện tử VIB Hồng Bàng đưa ra không được nhiều khách hàng sử dụng.

*Thứ sáu*, hệ thống luật pháp còn chưa đầy đủ, thiếu tính đồng bộ và nhất quán, chưa theo kịp với thực tế đầy sinh động trong hoạt động kinh tế, còn nhiều bất cập so với yêu cầu hội nhập kinh tế ngân hàng. Văn bản của NHNN vừa mới ban hành trong thời gian ngắn đã phải sửa đổi, bổ sung. Tính thiếu minh bạch của thông tin, đặc biệt là các quy định về tài chính, kế toán, hợp đồng lao động, hợp đồng tín dụng và các chế tài kinh tế khác gây nhiều khó khăn cho các ngân hàng, nhất là khi khả năng thực thi của pháp luật còn chưa cao.

*Tóm lại*, có thể nói rằng, hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - chi nhánh Hồng Bàng tuy đạt được một số kết quả đáng kể song vẫn còn những tồn tại, hạn chế nhất định góp phần làm giảm hiệu quả hoạt động kinh doanh nói của chi nhánh. Chính vì vậy vấn đề đặt ra cấp thiết đối với VIB Hồng Bàng trong thời gian tới là phải đưa ra những giải pháp đồng bộ và có tính khả thi cao để khắc phục những tồn tại trên để nâng cao hơn nữa hiệu quả huy động vốn. Có như vậy, VIB Hồng Bàng mới đáp ứng được yêu cầu ngày một tăng lên của nền kinh tế thị trường và vững vàng hội nhập với kinh tế khu vực và thế giới.

### CHƯƠNG 3

#### GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM CHI NHÁNH HỒNG BÀNG

#### **3.1. Định hướng tăng cường công tác huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng**

##### **3.1.1. Định hướng chung của VIB Hồng Bàng**

VIB Hồng Bàng đã có sự chuẩn bị về mọi mặt, sẵn sàng cho những bước chuyển mình mới: trở thành một chi nhánh ngân hàng đa năng, hiện đại có tầm vóc tương xứng với một chi nhánh online của ngân hàng TMCP lớn trong nước, có năng lực tài chính, mạng lưới khách hàng, hệ thống các phòng giao dịch, nguồn

nhân lực và công nghệ...đủ mạnh để tạo điều kiện tốt nhất cho việc tiếp tục thực hiện chiến lược kinh doanh giai đoạn 2009 – 2013, với mục tiêu đến năm 2013 sẽ trở thành ngân hàng hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam.

Trong hoàn cảnh diễn biến kinh tế đầy biến động và phức tạp thì hoạt động kinh doanh không chỉ riêng VIB Hồng Bàng mà toàn hệ thống ngân hàng đều đứng trước nhiều khó khăn và rủi ro. Hoạt động huy động vốn là một hoạt động chủ yếu của ngân hàng nên cũng không nằm ngoài sự vận động đó.

#### 3.1.1.1. Cơ hội

Trong khi lãi suất thị trường luôn biến động thì đây cũng là một cơ hội cho VIB Hồng Bàng thu hút khách hàng khi thực hiện chính sách lãi suất linh hoạt. Hiện nay vấn đề vốn kinh doanh là một vấn đề rất quan trọng đối với các doanh nghiệp tuy nhiên chi nhánh cần sàng lọc lại các khách hàng từ đó chọn ra các khách hàng tốt tập trung đầu tư cho vay tạo mối quan hệ tốt bởi chi nhánh chỉ hoạt động tốt khi có những khách hàng là các doanh nghiệp kinh doanh hiệu quả. Trong hoàn cảnh khó khăn hiện nay của nền kinh tế toàn cầu thì đây cũng là một cơ hội cho VIB Hồng Bàng cải tổ lại hoạt động kinh doanh, đưa ra các biện pháp huy động vốn vừa tiết kiệm vừa hiệu quả. Môi trường ngân hàng là một môi trường cạnh tranh nhất là cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại về lãi suất huy động vốn. Theo thông tư số 08/2012/TT- NHNN của ngân hàng nhà nước ban hành ngày 10/04/2012 đã quy định rõ lãi suất huy động vốn của các ngân hàng thương mại tối đa với đồng VND là 12%/ năm và với USD là tối đa 2%/ năm tuy nhiên đã có một số ngân hàng thương mại không chấp hành nghiêm chỉnh quy định trần lãi suất của ngân hàng nhà nước gây ra một cuộc cạnh tranh lãi suất huy động trên thị trường. Điều này đã gây nhiều khó khăn cho ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam nói chung và NH TMCP Quốc tế Việt Nam chi nhánh Hồng Bàng nói riêng vì từ trước tới nay lãi suất huy động của NH TMCP Quốc tế Việt Nam thường chỉ bằng lãi suất huy động do ngân hàng nhà nước quy định. Sự chênh lệch lãi suất đã khiến cho nhiều khách hàng rời bỏ VIB Hồng Bàng chuyển sang gửi tiền tại các ngân hàng có lãi suất hấp dẫn hơn làm cho số lượng khách hàng cũng như lượng vốn huy động của VIB Hồng Bàng giảm đáng kể. Tuy nhiên để tránh một cuộc

cạnh tranh lãi suất trên thị trường thì ngày 28/9/2011 ngân hàng nhà nước đã ban hành thông tư số 30/TT-NHNN quy định bắt buộc các ngân hàng không huy động lãi suất vượt trần và sẽ đình chỉ công tác giám đốc chi nhánh ngân hàng nào huy động vượt trần đã lập lại trật tự trên thị trường huy động vốn. Điều đó là một cơ hội cho VIB Hồng Bàng giữ được khách hàng cũ và thu hút được khác hàng mới.

### 3.1.1.2. Thách thức

Đẩy mạnh hoạt động huy động vốn là yêu cầu hàng đầu không chỉ của riêng ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - chi nhánh Hồng Bàng mà còn của các NHTM trên địa bàn. Do đó hoạt động huy động vốn của VIB Hồng Bàng sẽ gặp nhiều khó khăn và cạnh tranh với các đối thủ cạnh tranh trên thị trường. Không những vậy các ngân hàng quốc doanh cũng đang ồ ạt thực hiện các chiêu khuyến mại nhằm giữ khách hàng cũ và tìm kiếm khách hàng mới với nhiều ưu đãi đặc biệt cho khách hàng gửi tiền. Chính vì vậy VIB chi nhánh Hồng Bàng cần nhanh chóng đưa ra các chính sách quyết đoán và phù hợp trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt hiện nay có như vậy mới duy trì được hoạt động kinh doanh và tạo đà phát triển hiện tại và mai sau.

### 3.1.2. Định hướng tăng cường huy động vốn

Mục tiêu huy động vốn ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam chi nhánh Hồng Bàng đề ra các mục tiêu số lượng và chất lượng huy động vốn đảm bảo đủ nguồn vốn sử dụng và đảm bảo tăng trưởng bền vững qua các năm. Chi nhánh đề ra kế hoạch huy động vốn năm 2013 đạt 4000 tỷ đồng trong đó tăng cường huy động vốn bằng ngoại tệ, huy động vốn không kỳ hạn và ngắn hạn. VIB Hồng Bàng tập trung huy động vốn trung và dài hạn. Tuy nguồn vốn này có chi phí tương đối cao nhưng lại mang tính ổn định giúp chi nhánh chủ động được trong hoạt động kinh doanh của mình. VIB Hồng Bàng phấn đấu huy động vốn không kỳ hạn năm 2013 đạt 1200 tỷ đồng chiếm 30% tổng nguồn vốn. Bên cạnh đó huy động vốn trung và dài hạn chiếm 40% tổng nguồn vốn tức đạt 1600 tỷ đồng. Không những thế VIB Hồng Bàng cũng tập trung huy động vốn bằng ngoại tệ phấn đấu huy động vốn ngoại tệ quy đổi VND đạt 600 tỷ đồng chiếm 15% tổng nguồn vốn huy động. Những định hướng trong hoạt động kinh doanh cụ thể như sau:

*Một là*, chi nhánh bám sát mục tiêu phát triển kinh tế của đất nước, tiếp tục tăng trưởng nguồn vốn huy động bền vững, giữ vững thị phần hoạt động. Chi nhánh cần giữ được các khách hàng cũ bên cạnh đó tăng cường quảng bá hình ảnh để thu hút và mang về các khách hàng mới. Chi nhánh tiến hành giao chỉ tiêu huy động vốn cụ thể đến từng phòng giao dịch trực thuộc, từng bộ phận và giao cho từng nhân viên. Chỉ tiêu huy động vốn sẽ là một phần để đánh giá kết quả làm việc của từng nhân viên mỗi kỳ đánh giá. Ngoài ra VIB Hồng Bàng đưa ra kế hoạch thưởng cho các nhân viên có thành tích huy động vốn lớn để khuyến khích toàn bộ nhân viên của chi nhánh tham gia huy động vốn. Có như vậy sẽ là động lực cho tất cả nhân viên cùng phấn đấu tạo nên sức mạnh đoàn kết cho toàn chi nhánh.

*Hai là*, không ngừng củng cố nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh chính và các phòng giao dịch trực thuộc nhằm thoả mãn tốt nhất nhu cầu thị trường tạo động lực tốt cho hoạt động huy động vốn.

*Ba là*, mở rộng các hình thức huy động vốn theo hướng đa dạng hóa nguồn vốn, cơ cấu kỳ hạn và lãi suất hợp lý, tăng tỷ trọng nguồn vốn có chi phí đầu vào thấp, đảm bảo chủ động nguồn vốn, đáp ứng nhu cầu đầu tư, cho vay và thanh toán. Tăng cường tiếp thị đến khách hàng sản phẩm tiết kiệm theo tuần vừa mất thời gian ngắn nhưng lại mang lại hiệu quả kinh tế cao cho người gửi nhất là các doanh nghiệp có vốn nhàn rỗi chưa cần dùng trong thời gian ngắn. Ngoài ra VIB Hồng Bàng cũng chủ động khai thác các nguồn vốn mới làm cho chi nhánh ít phụ thuộc vào các nguồn, nhóm tiền gửi hay biến động.

*Bốn là*, nâng cao chất lượng phục vụ, dịch vụ thanh toán, cải tiến hiện đại hoá trong thanh toán, tìm ra các cách làm sáng tạo hiệu quả và tiết kiệm. Hiện nay các ngân hàng đưa ra các sản phẩm tương đối cạnh tranh do đó muốn thu hút được nguồn vốn huy động thì các tốt nhất là nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Ngoài ra VIB Hồng Bàng còn thực hiện tăng cường an toàn trong hoạt động thanh toán góp phần củng cố lòng tin của khách hàng.

*Năm là*, tích cực đầu tư phát triển khách hàng mới, đảm bảo an toàn hiệu quả và bền vững. Phân tích đánh giá thị trường đối với từng ngành kinh tế, từng lĩnh vực hoạt động theo nhóm khách hàng để định hướng đầu tư tín dụng phù hợp với

hiện tại cũng như lâu dài, đảm bảo an toàn, hiệu quả. Thực hiện chính sách khách hàng, nâng cao tiêu chuẩn tín dụng, xác định những khách hàng tiềm năng, khách hàng chiến lược có tín nhiệm cao trong quan hệ tín dụng để xác lập và duy trì. Tăng cường kiểm tra bước trước, trong và sau cho vay, đảm bảo vốn vay sử dụng đúng mục đích, đúng đối tượng, thu hồi gốc lãi kịp thời, kiên quyết không để phát sinh nợ quá hạn khó thu hồi.

*Sáu là*, điều chỉnh cơ cấu huy động vốn theo thời gian phù hợp với việc sử dụng, đảm bảo vốn trung và dài hạn đáp ứng đủ nhu cầu tăng trưởng tài sản có thời hạn dài, ngăn ngừa các rủi ro có thể gặp phải thông qua các giải pháp mang tính định hướng như làm tăng tính ổn định của nguồn vốn, tăng khả năng kiểm soát độ nhạy cảm của tài sản và nguồn vốn.

*Bảy là*, phát triển dịch vụ ngân hàng theo hướng kinh doanh đa năng có tính cạnh tranh cao nhằm tăng thị phần phi tín dụng và các dịch vụ tài chính ngân hàng, triển khai và ứng dụng công nghệ rộng rãi các sản phẩm thẻ ATM.

*Tám là*, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại đáp ứng nhu cầu hiện đại hóa ngân hàng và hội nhập kinh tế quốc tế.

*Chín là*, tiến hành phân đoạn thị trường theo những tiêu thức khác nhau (như phân đoạn theo địa bàn, điều kiện kinh doanh từng khu vực, tập quán tiêu dùng, mức độ cạnh tranh ...) để từ đó xây dựng chiến lược thích hợp.

*Mười là*, đặc biệt coi trọng công tác cán bộ và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, chú trọng công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ. Phân công công việc phù hợp với năng lực và trình độ của cán bộ, xây dựng được đội ngũ cán bộ có phẩm chất đạo đức tốt và có đạo đức nghề nghiệp đủ bản lĩnh, năng lực chuyên môn để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Xây dựng chính sách phân định trách nhiệm của từng cán bộ và có chế độ thưởng phạt nghiêm minh.

*Mười một là*, tăng cường kiểm soát mọi hoạt động để phát hiện kịp thời và khắc phục ngay những sai sót tồn tại. Thực hiện nghiêm túc các cơ chế, quy chế, quy trình nghiệp vụ, đảm bảo an toàn kho quỹ, an ninh mạng, an ninh thanh toán điện tử tại mọi địa điểm làm việc và nơi giao dịch.

### **3.2. Giải pháp tăng cường huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Hồng Bàng**

Kinh nghiệm từ cuộc khủng hoảng tài chính - tiền tệ của một số nước trong khu vực những năm gần đây đã chỉ rõ: “Để phát triển kinh tế bền vững tốc độ tăng trưởng cao thì nhất thiết phải dựa vào nguồn vốn nội lực từ bên trong là chính, dù ít hay nhiều nó vẫn luôn giữ vai trò chủ yếu quyết định. Vốn nước ngoài dù chiếm bao nhiêu cũng chỉ ở vị trí quan trọng” và “Nguồn vốn tiết kiệm và các khoản tích lũy trong nước là gốc rễ bền vững, vô tận; nó vừa là điều kiện để huy động sử dụng tại chỗ, vừa tạo khả năng tiếp cận hấp thụ tốt mọi nguồn vốn khác từ ngoài vào”. Hơn nữa, hiện nay nền kinh tế nước ta đang trong giai đoạn phát triển mới, nhu cầu vốn đầu tư là rất lớn và có thể tạo lập từ nhiều nguồn. Riêng nguồn vốn trong nước có tiềm năng rất lớn, hàng chục nghìn tỷ đồng, đáp ứng tốt nhu cầu vốn cho nền kinh tế lại chưa được khai thác và đang nằm rải rác trong dân cư, trong các doanh nghiệp gây lãng phí lớn về vốn. Từ kinh nghiệm và thực tế trên, để góp phần thúc đẩy sự phát triển chung của cả nền kinh tế cũng như khai thác triệt để lợi thế so sánh tạo điều kiện phát triển cho chính mình, ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - chi nhánh Hồng Bàng cần phải đẩy mạnh khả năng huy động nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư bằng mọi biện pháp có thể.

#### ***3.2.1. Nhóm giải pháp kinh tế***

##### **3.2.1.1. Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn**

Cần thực hiện giải pháp này vì hạn chế trong tăng trưởng nguồn vốn một phần xuất phát từ nguyên nhân kỳ hạn tiền gửi chưa đa dạng, chưa phù hợp với nhu cầu gửi tiền của khách hàng. Do đó VIB Hồng Bàng nên thực hiện các hình thức huy động vốn mà Hội sở VIB đã đưa ra trong đó bao gồm tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi trong thẻ ATM, tiết kiệm rút gốc linh hoạt và đặc biệt cần giới thiệu cho đông đảo khách hàng biết được về sản phẩm tiết kiệm tuần của ngân hàng. Sản phẩm này có thời gian gửi tiền ngắn nhưng lại có lãi suất cao bằng các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm khác nên phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng.

Đa dạng hoá các hình thức HĐV là cung cấp thêm cho khách hàng ngày càng nhiều sản phẩm để tăng thêm sự lựa chọn cho khách hàng. Đa dạng hoá sẽ giúp



ngân hàng thu hút tối đa nguồn vốn từ mọi đối tượng khách hàng mà không cần tăng nhiều chi phí, đồng thời sẽ giúp ngân hàng giảm áp lực trong việc thanh toán khi nguồn tiền lớn nào đó rút ra.

Đối với ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - chi nhánh Hồng Bàng, để đa dạng hoá các hình thức, cung cụ HDV, thì ngoài việc duy trì, phát triển các hình thức huy động vốn truyền thống và đang áp dụng phải xây dựng và áp dụng các hình thức huy động vốn mới. Các hình thức huy động vốn hiện đang được áp dụng tại VIB Hồng Bàng là tiết kiệm trả lãi cuối kỳ, tiết kiệm rút gốc từng phần, tiết kiệm theo thời gian thực gửi. Các hình thức huy động này hiện đang hoạt động tốt và khách hàng thực sự tin tưởng nên được tiếp tục duy trì. Mặc dù các hình thức HDV của ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam đang áp dụng hiện nay khá phong phú, trong đó các hình thức đều có sự hỗ trợ, bổ sung cho nhau, nhưng có một thực tế là hầu như các ngân hàng khác cũng cạnh tranh nhau chủ yếu dựa vào chính sách sản phẩm nên VIB Hồng Bàng cần hoàn thiện, bổ sung thêm các hình thức để khai thác nguồn vốn tiềm tàng trong dân cư.

Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam cần phải xây dựng nhiều loại hình, hình thức huy động vốn mới nhằm đa dạng hoá các hình thức huy động, tăng tiện ích và lợi ích cho người gửi tiền, tăng trưởng nguồn vốn huy động đạt và vượt các chỉ tiêu theo kế hoạch đã đề ra, đảm bảo phục vụ nhu cầu vốn tín dụng cho nền kinh tế, đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh và xu hướng phát triển của nền kinh tế.

Để đạt được những mục tiêu đó, ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - chi nhánh Hồng Bàng có thể xem xét và áp dụng các hình thức mới như: mở rộng hình thức huy động vốn trong thanh toán, mở rộng thêm hình thức huy động vốn dưới hình thức huy động vốn như tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm không kỳ hạn.

Đối với việc mở rộng hình thức huy động vốn trong thanh toán: như nhận uỷ thác thanh toán vốn vay và nhận tài trợ nước ngoài. Với chính sách mở cửa thông thoáng, trong những năm qua, lượng vốn đầu tư từ bên ngoài vào Việt Nam khá lớn. Các tổ chức tài chính thế giới tài trợ cho nước ta khá nhiều. Ngoài ra thu hút được nguồn vốn này cũng đồng nghĩa với việc sẽ tạo ra nguồn thu dịch vụ lớn và ổn định, tạo ra một nguồn mua ngoại tệ lớn vì đặc điểm luân chuyển vốn của dự án

là đồng tiền cho vay luôn là ngoại tệ, đồng tiền thanh toán thường là nội tệ, người hưởng lợi cuối cùng là các nhà thầu có trụ sở ở khắp toàn quốc và nguồn vốn vay khi thanh toán được xé nhỏ theo từng khoản mục cụ thể để thực hiện quy trình quản lý và kiểm soát theo yêu cầu của tổ chức tài trợ. Ngoài ra, thông qua việc phục vụ dự án, ngân hàng có thể mở rộng các mối quan hệ đối với các đối tác của dự án, từ đó có điều kiện tăng trưởng cả tiền gửi, tiền vay và dịch vụ ngân hàng khác. Để thực hiện được giải pháp này, ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - chi nhánh Hồng Bàng cần tạo mối quan hệ tốt với các sở ban ngành và lãnh đạo địa phương để thu hút nguồn vốn này.

Khác với loại tiền gửi có kỳ hạn, khách hàng đôi khi có thể rút vốn trước hạn và chịu mức phạt nào đó, nhưng đối với các loại giấy tờ có giá (chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu ...) thì khách hàng hoàn toàn không thể đổi thành tiền mặt được khi chưa đến hạn. Với hình thức này sẽ giúp cho VIB Hồng Bàng có được nguồn vốn ổn định, từ đó chủ động hơn trong việc kinh doanh. Để hình thức này hấp dẫn thu hút sự quan tâm, chú ý của các tầng lớp dân cư, thời kỳ đầu phát hành chi Nhánh có thể linh hoạt đưa ra các hình thức khuyến mại, quà tặng, bốc thăm trúng thưởng.

Tóm lại, mỗi sản phẩm mới được thực hiện phải đảm bảo các yếu tố:

+ Đảm bảo lợi ích và an toàn cho các tổ chức và cá nhân gửi tiền vào VIB Hồng Bàng. Các hình thức mới đưa ra phải mang lại lợi ích và tiện lợi cho người sử dụng có như vậy mới thu hút được khách hàng.

+ Tôn trọng tính tập trung thống nhất của hệ thống. Các sản phẩm mới dù có đem lại tiện ích cho khách hàng và lợi ích cho chi nhánh đến mấy cũng cần được sự đồng ý của Hội sở VIB và mang tính thống nhất trong toàn hệ thống. Bởi khách hàng không chỉ gửi tiền tại một nơi cố định mà có thể rút ở bất cứ chi nhánh nào trong toàn hệ thống VIB tạo thuận lợi cho khách hàng.

+ Đem lại lợi ích tài chính cho ngân hàng. Khi ngân hàng xem xét và đưa ra bất kỳ một sản phẩm huy động nào thì yếu tố lợi ích cho ngân hàng luôn được xem là tiêu chí hàng đầu. Tuy nhiên để sản phẩm đem đến được cho nhiều khách hàng thì ngân hàng phải kết hợp được hài hòa giữa lợi ích của khách hàng và lợi

ích ngân hàng có như vậy mới duy trì mối quan hệ bền vững với khách hàng hiện tại và thu hút được các khách hàng mới.

+ Đối với mỗi hình thức huy động vốn cần xác định đối tượng huy động vốn phù hợp với đối tượng khách hàng. Đối với mỗi hình thức huy động vốn thì ngân hàng cần xác định rõ mình đang muốn huy động vốn ngắn hạn, trung hạn hay dài hạn và nhắm vào đối tượng khách hàng nào. Có như vậy mới giúp tư vấn cho khách hàng cũng như có kế hoạch triển khai giới thiệu tới đông đảo các đối tượng khách hàng mà ngân hàng đang hướng tới.

### 3.2.1.2. Thực hiện hình thức lãi suất linh hoạt

Lãi suất là một trong những yếu tố kinh tế có tác động mạnh đến việc thu hút vốn, đặc biệt là vốn trung và dài hạn, vì người dân khi có tiền nhàn rỗi gửi vào ngân hàng là mong muốn đạt được mức lãi suất càng cao càng tốt. Lãi suất ngân hàng cần phải thoả mãn: lợi ích của người gửi, lợi ích của người vay và lợi ích của ngân hàng.

Nếu khách hàng đánh giá được các ngân hàng có hệ số an toàn và dịch vụ tiện ích như nhau thì lúc đó họ mới nghĩ đến việc lựa chọn ngân hàng quen dùng. Điều này không thật sự là quá khó đối với khách hàng vì các phương tiện thông tin đại chúng ngày càng trở nên thông dụng và phổ biến. Vì vậy muốn thu hút được khách hàng gửi tiền thì ngân hàng cần đưa ra chính sách lãi suất huy động phù hợp cũng như các chính sách chăm sóc khách hàng tốt mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

Trong thời qua VIB Hồng Bàng bước đã đầu sử dụng thành công chính sách lãi suất và đã thu hút được một số lượng vốn đáng kể thông qua các sản phẩm tiết kiệm linh hoạt. Tuy nhiên, do lãi suất đầu vào quá cao đã làm cho hoạt động tín dụng của VIB Hồng Bàng chưa đạt được hiệu quả như mong muốn, có những thời điểm chi nhánh không thể cho vay hoặc cho vay ra nhưng không có lãi. Do đó, trong thời gian tới, để vừa đẩy mạnh thu hút ngày càng nhiều tiền gửi, vừa kích thích các đơn vị tổ chức kinh tế sử dụng vốn có hiệu quả trong sản xuất kinh doanh, VIB Hồng Bàng cần thiết phải duy trì thường xuyên một chính sách lãi suất linh hoạt và hợp lý theo hướng sau:

- Lãi suất huy động và cho vay phải phù hợp với từng lĩnh vực kinh doanh cụ thể. Quy chế trả lãi tiền gửi phải thống nhất xuyên suốt và tiện lợi cho phép khách hàng được lựa chọn nhiều hình thức khác nhau. Ví dụ như: chi nhánh trả lãi tiền gửi hàng tháng thấp hơn tiền gửi khi đáo hạn, các doanh nghiệp hoặc cá nhân khi gửi tiền với số lượng lớn và gửi với thời gian lâu sẽ được ưu đãi với mức lãi suất cao hơn ... Việc này phục vụ tốt hơn đối với khách hàng mà bản thân ngân hàng cũng tiết kiệm được thời gian và công sức trong việc theo dõi các món lãi suất ngắn hạn và các khoản vốn nhỏ.

- Chỉ đạo lãi suất theo quy luật kinh tế thị trường và mối quan hệ cung cầu về vốn trên thị trường tiền tệ. Theo đó, lãi suất đầu ra sẽ quyết định lãi suất đầu vào căn cứ vào lãi suất sử dụng vốn để quyết định lãi suất huy động vốn (lãi suất cho vay bình quân cao hơn lãi suất huy động vốn bình quân), lãi suất cho vay bình quân phải dựa trên tỷ suất sinh lợi bình quân của nền kinh tế, lãi suất ngắn hạn thấp hơn lãi suất dài hạn ... Qua đó đảm bảo lượng vốn vào và lượng tín dụng ra liên tục tăng, ngân hàng làm ăn luôn có lãi.

- Chính sách lãi suất phải động viên khuyến khích dân cư, các tổ chức kinh tế gửi tiền vào NHTM. Xoá bỏ đi sự chênh lệch về lãi suất giữa tiền gửi có kỳ hạn của các tổ chức kinh tế và tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn của dân cư như hiện nay, đồng thời không phân biệt chủ thể tiến hành gửi tiền là ai mà chỉ quan tâm đến khối lượng và kỳ hạn tiền gửi và ứng với mỗi kỳ hạn đó có một mức lãi suất thích hợp hay không.

Trong từng thời kì cụ thể, chính sách lãi suất mà ngân hàng đưa ra phải phù hợp với tình hình kinh tế đất nước, lạm phát ... Chính sách lãi suất cũng phải giúp ngân hàng có khả năng cạnh tranh được với các ngân hàng khác trong việc huy động vốn.

Trong thời gian tới, để xây dựng được một chính sách lãi suất phù hợp VIB Hồng Bàng cần thực hiện các công việc sau:

- Xác định lãi suất trên cơ sở cung cầu về vốn, duy trì mức chênh lệch giữa lãi suất huy động và lãi suất cho vay hợp lý. Bên cạnh đó chi nhánh cũng cần phải xem xét đến tình hình kinh tế trên thị trường, đánh giá mức độ lạm phát và các vấn

đề kinh tế vĩ mô ảnh hưởng đến lãi suất như thế nào. Làm tốt các công tác đó chi nhánh sẽ có một chính sách lãi suất phù hợp, đảm bảo lãi suất thực dương, lãi suất huy động danh nghĩa luôn cao hơn tỷ lệ lạm phát, có như vậy nhân dân mới gửi tiền vào ngân hàng thay vì tích trữ vàng, ngoại tệ.

- VIB Hồng Bàng cũng cần tham khảo mặt bằng lãi suất chung của các ngân hàng bạn trên địa bàn, đồng thời kết hợp với thế mạnh của mình trong công tác huy động vốn để xây dựng một chính sách lãi suất hợp lý.

- Nên phân đoạn thị trường để có thể áp dụng những mức lãi suất tương thích cho từng đoạn khách hàng. Ví dụ như đối với các khách hàng truyền thống, có số lượng tiền gửi lớn thì sẽ được hưởng mức lãi suất cao hơn, hay chi nhánh có thể sử dụng hình thức thoả thuận lãi suất đối với những khách hàng này tuy nhiên không được vượt quá lãi suất trần mà NHNN quy định.

*Tóm lại*, để lãi suất vẫn mãi là công cụ quan trọng giúp ngân hàng huy động 'vốn hiệu quả trong các tầng lớp dân cư, các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế xã hội ... đòi hỏi VIB cần phải tự xác định cho mình một chính sách lãi suất linh hoạt và hợp lý, từng bước phù hợp với quan hệ cung cầu vốn trên thị trường tiền tệ. Đảm bảo mức lãi suất bình quân không tăng lên đối với toàn bộ nguồn vốn huy động, đồng thời khuyến khích khách hàng duy trì số dư tài khoản với thời gian dài hơn thời hạn gửi ban đầu. Lãi suất huy động phải phù hợp với từng thời điểm, từng khu vực cụ thể nhưng cũng phải phù hợp với khung lãi suất cơ bản do NHNN quy định (do hiện nay NHNN đang áp mức lãi suất tối đa cho HĐV nên các chính sách lãi suất của ngân hàng phải phù hợp với mức lãi suất tiêu chuẩn này) và phải có lợi cho người gửi tiền, người vay vốn và cho cả bản thân ngân hàng.

### **3.2.2. Nhóm giải pháp kỹ thuật**

#### **3.2.2.1. Đào tạo đội ngũ cán bộ liên quan đến công tác huy động vốn**

Con người là yếu tố trung tâm quyết định đến sự thành bại của mọi tổ chức doanh nghiệp và VIB Hồng Bàng cũng không nằm ngoài quy luật đó. Đối với một ngân hàng thương mại thì yếu tố con người là quan trọng nhất. Ngân hàng sẽ hoạt động kinh doanh tốt với đội ngũ nhân viên có trình độ, nhiệt huyết với công việc. Điều đó đòi hỏi VIB Hồng Bàng cần phải thường xuyên quan tâm và đưa ra chiến

lược phát triển con người phù hợp bắt đầu từ khâu tuyển dụng, bố trí công việc, thực hiện đào tạo và đào tạo lại cán bộ để có thể bắt kịp với những thay đổi.

Với sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng như hiện nay, ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - chi nhánh Hồng Bàng cần quan tâm đến đội ngũ nhân viên hơn nữa bằng các biện pháp:

- Đào tạo và đào tạo lại trình độ chuyên môn cho cán bộ, nhân viên. Thường xuyên mở các lớp tập huấn về nghiệp vụ, bồi dưỡng kiến thức về ngoại ngữ, tin học, tạo điều kiện để nhân viên phát huy ý tưởng sáng tạo. Đồng thời tổ chức các buổi hội thảo, giao lưu học hỏi kinh nghiệm nhân viên trong toàn chi nhánh. Thông qua các buổi này sẽ giải đáp các thắc mắc trong quá trình làm việc, tìm ra những ưu điểm để phát huy, những nhược điểm để khắc phục, tạo sự gắn kết trong nội bộ chi nhánh.

- Có các chế độ khen thưởng vật chất hợp lý để động viên tinh thần làm việc của nhân viên. Nên xây dựng chính sách tiền lương, thưởng phạt rõ ràng, cụ thể đối với cán bộ nhân viên vừa để đảm bảo phát huy năng lực của cán bộ, vừa làm cho họ thấy được trách nhiệm của mình trong công việc.

- Khuyến khích nhân viên nhớ các thông tin về khách hàng như tên, địa chỉ, điện thoại, thói quen gửi tiền ... nhằm tạo cho khách hàng có cảm giác được quan tâm chu đáo. Khuyến khích nhân viên trong toàn chi nhánh phát huy tối đa các mối quan hệ để thu hút tối đa nguồn tiền huy động cho ngân hàng. Thường xuyên tổ chức các lớp kỹ năng giao tiếp và thuyết phục khách hàng cho các giao dịch viên.

#### 3.2.2.2. Tăng cường đổi mới công nghệ thông tin và nâng cao uy tín của ngân hàng

VIB Hồng Bàng cần thực hiện thủ tục đơn giản, rút ngắn thời gian giao dịch. Trong nền kinh tế thị trường hiện nay mọi người rất quý trọng thời gian. Khi khách hàng gửi tiền vào ngân hàng ngoài mục đích là sự thuận lợi an toàn và hiệu quả họ còn quan tâm đến sự đơn giản nhanh chóng và tiết kiệm thời gian. Nếu khách hàng đến giao dịch với ngân hàng mà phải làm nhiều thủ tục, mất nhiều thời gian khách hàng sẽ cảm thấy phiền hà thậm chí còn có cảm giác khó chịu. Điều này ảnh hưởng đến khả năng thu hút vốn của ngân hàng. Vì vậy bên cạnh quy trình làm việc chung của hệ thống thì VIB Hồng Bàng cần tìm ra các cách làm sao cho

các giao dịch được tiến hành một cách đơn giản, nhanh chóng hiệu quả nhưng vẫn đảm bảo sự chính xác và an toàn trong nghiệp vụ. Để làm được điều này VIB Hồng Bàng cần yêu cầu tất cả nhân viên chấp hành nghiêm chỉnh khung thời gian tối đa cho mỗi giao dịch tuy nhiên vẫn phải trên cơ sở đảm bảo tính pháp lý, an toàn tài sản cho khách hàng.

Uy tín là một yếu tố rất trọng trọng trong hoạt động kinh doanh nhất là hoạt động kinh doanh tiền tệ như ngân hàng. Để làm được việc này VIB Hồng Bàng cần tổ chức bộ phận chăm sóc khách hàng để tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái và được tôn trọng mỗi khi đến với ngân hàng. Các nhân viên của VIB Hồng Bàng cần khẳng định được giá trị thương hiệu trong quá trình giao dịch. Bên cạnh đó chi nhánh cũng cần quán triệt toàn thể cán bộ công nhân viên cần giữ chữ tín với khách hàng, những điều chưa rõ cần hẹn trả lời khách hàng sau khi tìm hiểu kỹ tránh thất hứa với khách hàng. Ngoài ra chi nhánh cũng nên định kỳ tiến hành lấy ý kiến khách hàng về các dịch vụ cũng như tác phong phục vụ của nhân viên từ đó rút ra kinh nghiệm để phục vụ khách hàng tốt hơn để lại cho khách hàng ấn tượng tốt khi giao dịch tại VIB Hồng Bàng.

### ***3.2.3. Nhóm giải pháp tâm lý***

#### **3.2.3.1. Hoàn thiện tiện ích phục vụ cho khách hàng**

Có thể nói tất cả những nỗ lực về lãi suất, về hình thức huy động... của chi nhánh cũng sẽ chẳng đi đến đâu nếu như khách hàng phải tiếp xúc với một nhân viên cau có và thiếu lịch sự. Khách hàng luôn thích tiếp xúc với những nhân viên duyên dáng, luôn biết mỉm cười, tác phong nhanh nhẹn tháo vát, bàn làm việc luôn gọn gàng sạch sẽ, giải đáp được những thắc mắc, làm thỏa mãn khách hàng kể cả những khách hàng khó tính nhất... Do đó việc tạo nên hình ảnh tốt, thái độ phục vụ tốt sẽ là yếu tố vô cùng quan trọng giữ chân khách hàng và thu hút khách hàng mới về cho chi nhánh.

Bên cạnh đó VIB Hồng Bàng cũng cần chăm lo cho khách hàng đến giao dịch từ nhân viên đón tiếp, nước uống và kẹo cho khách hàng tại quầy, đến việc trông nom giữ gìn phương tiện đi lại của khách hàng. VIB Hồng Bàng cũng cần quan tâm đến hình thức cũng như trang phục nhân viên để tạo sự lịch sự chuyên

nghiệp trong giao dịch với khách hàng, thực hiện văn minh lịch sự sạch đẹp nơi giao dịch.

Ngoài ra việc đa dạng sản phẩm, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng cũng làm gia tăng tiện ích cho người gửi tiền. Khách hàng đến với ngân hàng luôn có những sản phẩm phù hợp và thái độ phục vụ chu đáo, thân thiện sẽ thu hút khách hàng quay trở lại với ngân hàng và sẽ giới thiệu thêm khách hàng cho ngân hàng làm tăng thêm lượng vốn huy động. Tác phong phục vụ khách hàng không chỉ thực hiện khi khách hàng đến giao dịch mà còn cần quan tâm đến chăm sóc sau bán hàng như gọi điện thông báo cho khách hàng khi sổ tiết kiệm đến hạn hay khi ngân hàng có sản phẩm và chính sách huy động lãi suất mới. Điều đó giúp khách hàng có cảm giác được quan tâm không những trong khi giao dịch mà cả khi đã giao dịch xong. Ngân hàng phải tạo ra một quy chuẩn về chất lượng phục vụ khách hàng. Chi nhánh cần quán triệt đến từng giao dịch viên về tác phong phục vụ khách hàng, có thái độ niềm nở, thân thiện với khách hàng. Giao dịch viên cần quan tâm tới các nhu cầu khác của khách hàng bên cạnh việc gửi tiền từ đó tư vấn cho khách hàng chọn được sản phẩm phù hợp. Giao dịch viên cũng cần nói câu "Cảm ơn khách hàng" thành một phản xạ để tạo ấn tượng tốt với khách hàng về tác phong giao dịch của ngân hàng.

VIB Hồng Bàng cần biến mỗi cán bộ nhân viên trở thành một lợi thế của ngân hàng. Cần đảm bảo rằng mỗi cán bộ nhân viên của chi nhánh luôn được khuyến khích và tạo mọi điều kiện để cố gắng phát huy hết khả năng của mình không để xảy ra bất cứ một thiếu sót nào trong khi giao dịch. Vì nếu như mỗi người để sai sót dù chỉ là một khâu thì tổng số sai sót trong hoạt động ngân hàng sẽ là rất lớn. Ngoài ra, việc cố gắng thực hiện nhanh gọn, chính xác các hoạt động nghiệp vụ cũng cần được coi là biện pháp thu hút khách hàng chính của ngân hàng. Mỗi cán bộ công nhân viên phải luôn thực hiện tốt nhất phần việc của mình, đảm bảo nhanh gọn nhưng vẫn chính xác, thái độ phục vụ khách hàng nhiệt tình, chu đáo ... tạo cảm giác thoải mái thân thiện cho khách hàng ngay từ lần đầu tiên.

3.2.3.2. Xây dựng chiến lược khách hàng hợp lý trong huy động vốn, tăng cường hoạt động marketing cho chi nhánh



Trong hoàn cảnh khủng hoảng kinh tế toàn cầu hiện nay thì việc thu hút khách hàng là một việc mà bất cứ một ngân hàng hay một doanh nghiệp luôn đặt lên hàng đầu. Một thực tế hiện nay là số lượng khách hàng trước khi đến ngân hàng gửi tiền biết được lãi suất ngân hàng trả cho mỗi kỳ hạn gửi tiền là bao nhiêu, thủ tục vay vốn. Thủ tục gửi tiền ... cũng như những lợi ích mà họ được hưởng vẫn còn rất hạn chế. Điều đó là do hoạt động marketing ngân hàng hiện nay vẫn mang tính bộc phát nên chưa thực sự phát huy hiệu quả. Tuy nhiên, nếu như Ngân hàng có một chiến lược marketing phù hợp thì tất cả những vấn đề nêu trên lại trở nên vô cùng đơn giản.

Để đẩy mạnh hoạt động marketing thì VIB Hồng Bàng cần thực hiện một số biện pháp sau:

- Xây dựng quy trình, quy chế về hoạt động marketing tại các phòng giao dịch tạo sự chuyên nghiệp và tính chủ động cao. Chính sách marketing của chi nhánh không tách rời chính sách Marketing chung của toàn hệ thống nhưng bên cạnh đó VIB Hồng Bàng cũng cần có các cách thực hiện linh hoạt phụ thuộc với địa bàn Hải Phòng.

- Hàng năm chi nhánh cần xây dựng chính sách marketing, chính sách khách hàng và lập dự toán ngân sách dành riêng cho hoạt động này. Điều này tạo sự chủ động cho các cấp tác nghiệp trực tiếp, góp phần đem lại hiệu quả cao hơn cho hoạt động này. Đồng thời phải thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn nghiệp vụ marketing cho các cán bộ làm công tác này. Thường xuyên tham gia các cuộc hội thảo giữa các cấp lãnh đạo để trao đổi kinh nghiệm về công tác marketing. Tích cực tiếp cận khách hàng để nghiên cứu và sử dụng các công cụ marketing sao cho phù hợp với từng nhóm khách hàng.

Một trong những hình thức điển hình nhất của hoạt động marketing nói chung và marketing ngân hàng nói riêng là quảng cáo. Quảng cáo đã thực sự truyền đạt được những thông tin tinh túy nhất của ngân hàng tới khách hàng, sự kết hợp giữa quảng cáo và uy tín của ngân hàng sẽ làm tăng thêm niềm tin nơi khách hàng khi giao dịch với ngân hàng và kết quả là ngày càng có nhiều người biết đến ngân hàng hơn. Do vậy, việc tổ chức được một đội ngũ nhân viên quảng cáo, tuyên truyền

mang tính chuyên nghiệp là công việc quan trọng đối với VIB Hồng Bàng trong giai đoạn hiện nay. Bên cạnh đó VIB Hồng Bàng cũng nên tăng cường các hoạt động quảng cáo trên truyền hình, các hoạt động quảng bá hình ảnh thông qua các chương trình từ thiện, đền ơn đáp nghĩa nhân ngày thương binh liệt sỹ ... Thông qua các hoạt động đó sẽ giúp khách hàng biết được về VIB cũng như các dịch vụ mà VIB Hồng Bàng cung cấp.

Song song với hình thức quảng cáo là hình thức khuyến mãi đây là hình thức hỗ trợ cho quảng cáo, tạo ra sự hấp dẫn và phong phú cho quảng cáo. Nội dung quảng cáo tiếp thị cần rõ ràng, dễ hiểu. Nội dung quảng cáo cũng cần chỉ rõ được những kết quả cụ thể của sản phẩm dịch vụ ngân hàng trong thông điệp quảng cáo, tránh những chi tiết không cần thiết. Về kỹ thuật khi quảng cáo trên các ấn phẩm hoặc truyền hình ngân hàng cần phải quan tâm đến việc gợi mở sử dụng sản phẩm dịch vụ và hình ảnh ngân hàng.

Việc quảng cáo tiếp thị cần quan tâm đến quảng cáo cho chính nhân viên của ngân hàng đặc biệt các nhân viên trực tiếp giao dịch với khách hàng. Tuy nhiên cũng không nên quảng cáo một cách tràn lan mà nên tập trung vào quảng cáo một số dịch vụ nhất định như lãi suất tiền gửi, các trương trình khuyến mại cho khách hàng ...

Bên cạnh việc tăng cường quảng cáo nâng cao hình ảnh ngân hàng thì VIB Hồng Bàng cũng cần đưa ra các chính sách khuyến mại hấp dẫn khách hàng. Bên cạnh những chính sách khuyến mại chung của toàn hệ thống thì VIB Hồng Bàng cũng cần đưa ra các chính sách khuyến mại riêng cho khách hàng gửi tiền tại chi nhánh mình như tặng quà cho khách hàng có số dư tiền gửi lớn nhân dịp sinh nhật, lễ, tết ... Điều đó vừa tạo nên sự khác biệt trong chính sách khuyến khích khách hàng của chi nhánh vừa giúp củng cố quan hệ tốt với khách hàng. Một khi chi nhánh đưa ra được các hình thức khuyến mãi đa dạng, hay vào những thời điểm thích hợp thì ngay lập tức nó sẽ tạo sự thích thú nơi khách hàng khách hàng không những được hưởng mức lãi suất cao mà còn được hưởng những dịch vụ đó khuyến mãi đem lại. Ví dụ như: ngân hàng tặng quà và trả lãi suất ưu đãi cho những khách hàng giao dịch với khối lượng vốn lớn, thường xuyên, tặng quà cho khách hàng nữ

nhân ngày 08/03, tặng quà những khách hàng truyền thống từ đó hình thành mối quan hệ vững chắc, gắn bó mật thiết giữa khách hàng với ngân hàng. Và qua đội ngũ khách hàng truyền thống này vô hình đã trở thành những người quảng cáo, tuyên truyền hữu hiệu và tốt nhất cho chi nhánh tới những khách hàng mới, bởi họ là những người đã hiểu rõ về ngân hàng hơn ai hết.

### **3.3. Kiến nghị**

Để giúp cho VIB Hồng Bàng thực hiện các giải pháp trên một cách có hiệu quả không chỉ dựa vào bản thân chi nhánh mà còn cần có môi trường kinh tế xã hội với những điều kiện nhất định. Sau đây là một số kiến nghị với chính phủ, nhà nước, NHNN và VIB Việt Nam

#### **3.3.1. Đối với chính phủ, nhà nước**

Chính phủ có vai trò quản lý chung đối với mọi hoạt động kinh tế xã hội. Các hoạt động, công tác quản lý của Chính phủ có tác động đến mọi lĩnh vực mọi ngành nghề trong xã hội. Do vậy, hoạt động của NHTM mà trong đó có huy động vốn cũng chịu ảnh hưởng từ các hoạt động của Chính phủ. Vì thế để nâng cao hiệu quả của công tác huy động vốn trong các NHTM thì Chính phủ cần thực hiện một số biện pháp sau :

##### **3.3.1.1. Tạo môi trường kinh tế vĩ mô ổn định**

Chính phủ cần tạo môi trường kinh tế ổn định ở tầm vĩ mô thông qua việc ổn định chính sách tiền tệ, kiểm soát lạm phát và duy trì tăng trưởng bền vững. Bất kỳ một thay đổi nào trong môi trường kinh tế vĩ mô cũng đều gây ra những ảnh hưởng nhất định đối với hoạt động vốn của các NHTM. Những ảnh hưởng này có thể theo hai chiều hướng trái ngược nhau, hoặc là tạo điều kiện thuận lợi hoặc là kiềm chế hoạt động huy động vốn của các NHTM. Môi trường kinh tế vĩ mô ổn định với tỷ lệ lạm phát phù hợp, đảm bảo kích thích đầu tư, mức thu nhập bình quân đầu người tăng trưởng đều đặn, giá trị đồng nội tệ ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các NHTM mở rộng khả năng huy động và cung ứng vốn cho nền kinh tế. Kinh tế vĩ mô ổn định sẽ tạo niềm tin cho người dân, thuận lợi cho công tác huy động vốn của ngân hàng.

Chính phủ cũng cần khuyến khích người dân thực hiện tiết kiệm tránh lãng phí, tập trung vốn nhàn rỗi vào cho sản xuất kinh doanh, tạo nguồn vốn tích lũy trong nước thông qua thực hiện cơ chế chính sách lãi suất dương có lợi cho các nhà đầu tư và doanh nghiệp. Bên cạnh đó Chính phủ cũng cần có các biện pháp cụ thể và kiên quyết ngăn chặn và xóa bỏ các tổ chức cá nhân kinh doanh tiền tệ, tín dụng trái phép dưới mọi hình thức vì điều này làm ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của các ngân hàng.

### 3.3.1.2. Đẩy mạnh sự phát triển của thanh toán không dùng tiền mặt

Một trong những vấn đề kinh tế - xã hội mà Việt Nam phải đối mặt hiện nay đó là tâm lý quen sử dụng tiền mặt trong dân cư. Hầu hết các giao dịch thanh toán trong dân cư đều được thực hiện bằng tiền mặt. Việc lưu thông bằng tiền mặt làm cho chi phí xã hội cao, không an toàn, tiềm ẩn nguy cơ gây lạm phát cao. Do vậy không chỉ có NHTW mà Chính phủ cũng cần phải quan tâm đến vấn đề này. Chính phủ có thể giảm được lượng tiền mặt lưu thông trong xã hội thông qua việc đặt các máy thanh toán tại các siêu thị, nhà hàng, khách sạn ... hay hỗ trợ các doanh nghiệp triển khai hình thức mua hàng và thanh toán qua mạng. Hiện nay các nước trên thế giới đã và đang triển khai rất nhiều dịch vụ thanh toán qua thẻ mang lại rất nhiều thuận tiện cho người dùng và tiết kiệm chi phí chung cho toàn nền kinh tế.

Trong thời gian tới, để đẩy mạnh hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt Chính phủ cần chỉ đạo các bộ, ban, ngành và các địa phương chủ động triển khai các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt như: chi trả lương qua tài khoản, thu phí, lệ phí qua tài khoản ...

Nếu như Chính phủ thực hiện một cách đồng bộ các biện pháp thúc đẩy thì hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam sẽ trở nên sôi động hơn, điều này tạo điều kiện cho các NHTM tận dụng được các nguồn vốn huy động ít tốn kém, nâng cao hiệu quả huy động vốn của NHTM.

### 3.3.1.3. Hoàn thiện hệ thống pháp luật cạnh tranh

Hiện nay các ngân hàng vẫn chủ yếu cạnh tranh thông qua công cụ lãi suất chứ chưa phải là bằng chất lượng sản phẩm dịch vụ. Điều này một phần xuất phát từ sự phân biệt đối xử giữa ngân hàng trong nước và ngân hàng nước ngoài,

NHTM Nhà nước và NHTM khác. Trong cuộc cạnh tranh này, các NHTM Nhà nước luôn chiếm ưu thế hơn về lãi suất.

Tuy nhiên trước yêu cầu của hội nhập thì việc các ngân hàng nước ngoài, các tổ chức tài chính tham gia vào thị trường ngân hàng Việt Nam là không thể tránh được. Thực tế đặt ra là Chính phủ Việt Nam không thể bảo hộ cho ngân hàng trong nước với các chính sách phân biệt đối xử được nữa. Chính phủ cần phải hoàn thiện hệ thống pháp luật về cạnh tranh tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh cho tất cả các ngân hàng. Một khi các ngân hàng được đặt trong môi trường tự do cạnh tranh, tự thân vận động thì điều tất yếu là các ngân hàng phải nghĩ đến việc nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, nâng cao công tác chăm sóc khách hàng ... để tạo sự khác biệt, tăng khả năng cạnh tranh đối với các ngân hàng khác. Có như vậy mới tạo được môi trường cạnh tranh lành mạnh trong hệ thống ngân hàng.

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

Ngân hàng nhà nước là cơ quan quản lý và điều hành hoạt động của hệ thống NHTM, NHNN có chức năng nhiệm vụ là hoạch định, định hướng hoạt động cho NHTM, trong đó có hoạt động huy động vốn. Với một chính sách đúng đắn cộng với cách thức điều hành hợp lý, NHNN sẽ là tiền đề quan trọng và có tác động tích cực đến việc khơi tăng khả năng huy động nguồn vốn, đặc biệt là nguồn vốn nhàn rỗi trong dân của các NHTM

Trong sự biến động của kinh tế toàn cầu thì NHNN cần đưa ra các chính sách điều tiết kinh tế vĩ mô mạnh tay như:

Ngân hàng nhà nước cần đưa ra các biện pháp mang tính chất hành chính tác động tới hoạt động huy động vốn của các NHTM. NHNN cũng cần xử phạt hành chính kiên quyết với những ngân hàng huy động lãi suất vượt trần. Hoàn thiện cơ chế chính sách và hệ thống văn bản pháp quy đảm bảo cho việc thực hiện tốt luật NHNN... bảo đảm hệ thống ngân hàng hoạt động an toàn hiệu quả nhưng không bị bó hẹp quá, gây khó khăn cho các ngân hàng trong quá trình hoạt động. Hệ thống văn bản pháp lý nên theo hướng dân sự hóa quan hệ kinh tế. Hiện nay tuy ngân hàng nhà nước đã đưa ra trần lãi suất huy động vốn nhưng một số ngân hàng thương mại vẫn lách luật vượt trần huy động gây ra cạnh tranh không lành mạnh

trên thị trường và làm tâm lý người gửi tiền không yên tâm. Vì vậy ngân hàng nhà nước cần đưa ra các chế tài và biện pháp xử lý nghiêm minh tránh tạo ra tiền lệ xấu trong hệ thống ngân hàng. Tuy nhiên, trong thời gian tới để các NHTM phát huy hơn nữa công tác huy động vốn nhàn rỗi trong dân cư thì các chính sách điều tiết vĩ mô của NHNN cần phải tiếp tục được hoàn thiện và đổi mới, cụ thể như sau:

### 3.3.2.1. Kiểm chế lạm phát, ổn định giá trị đồng tiền

Việc làm này của ngân hàng nhà nước giúp thu hút lượng tiền gửi từ dân cư vào các hệ thống NHTM tránh tình trạng tích trữ tiền lớn dưới dạng vàng, ngoại tệ hay đầu tư bất động sản. Điều này cũng có tác dụng giảm áp lực tăng lãi suất huy động cho các NHTM. Lãi suất huy động không tăng thì lãi suất cho vay cũng ổn định tạo điều kiện cho các chủ thể trong nền kinh tế có nhu cầu về vốn tiếp cận được với nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội. Như vậy hiệu quả huy động vốn của các NHTM sẽ được đánh giá cao hơn.

Để làm được điều này thì NHNN cần thực hiện chính sách tiền tệ linh hoạt, điều hành chính sách tiền tệ theo hướng phối kết hợp các công cụ trực tiếp (hạn mức tín dụng, ấn định khung lãi suất cho vay... ) cũng như công cụ gián tiếp (công cụ dữ trữ bắt buộc, tái cấp vốn, nghiệp vụ thị trường mở ... )

### 3.3.2.2. Tiếp tục điều hành linh hoạt công cụ lãi suất, chính sách tiền tệ

NHNN cần tiếp tục duy trì các mức lãi suất chính thức như: trần lãi suất huy động vốn, lãi suất tái chiết khấu chiết khấu, lãi suất thị trường mở ở mức hợp lý trên cơ sở tôn trọng các nguyên tắc của thị trường và phù hợp với mục tiêu kinh tế của đất nước trong từng thời kỳ. Điều này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các NHTM xác định mức lãi suất huy động cũng như làm cho các NHTM nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của NHNN. Bên cạnh đó NHNN cũng cần cho các chế tài đủ nghiêm minh để xử phạt các NHTM huy động vốn vượt trần lãi suất.

### 3.3.2.3. Cùng với Chính phủ thúc đẩy phát triển dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.

Cùng với Chính phủ, NHNN cần kiện toàn hệ thống pháp lý trong thanh toán không dùng tiền mặt nhằm thúc đẩy hoạt động này phát triển, tạo điều kiện thuận lợi cho các NHTM thu hút được một khối lượng vốn lớn với chi phí sử dụng vốn thấp trong thanh toán. Nhờ đó mà hiệu quả huy động vốn cũng được nâng cao.

Bên cạnh đó, NHNN cũng cần tạo sự đồng bộ về cơ sở vật chất kỹ thuật, phần mềm và chương trình thanh toán giữa các NHTM để có thể phối hợp liên kết thanh toán giữa các ngân hàng một cách tốt nhất, nhanh nhất. Để làm được điều này, NHNN phải đứng ra chủ trì, liên kết và hướng dẫn các NHTM thực hiện. Đồng thời NHNN cũng cần mở rộng phạm vi thanh toán của hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, nên có quy định cụ thể về phí thanh toán để các NHTM chủ động hơn trong việc đưa ra mức phí đối với khách hàng.

### **3.3.3. Đối với VIB Việt Nam**

VIB Hồng Kông muốn hoạt động kinh doanh tốt và có hiệu quả phụ thuộc rất nhiều vào VIB Việt Nam. Chính vì vậy VIB Việt Nam cần nghiên cứu đưa ra các sản phẩm dịch vụ tiện ích cho khách hàng từ đó triển khai trong toàn hệ thống VIB. Trên cơ sở lợi thế về khả năng thu thập thông tin, VIB Việt Nam cần thu thập thông tin cảnh báo từ nhiều nguồn khác nhau và phổ biến rộng rãi các thông tin cảnh báo cho các chi nhánh thông qua hệ thống mạng thông tin nội bộ. Hoạt động huy động vốn luôn gắn liền với hoạt động kho quỹ do đó đảm bảo an toàn trong quá trình khách hàng giao dịch tại VIB là rất quan trọng. Do đó VIB Việt Nam cần trang bị đầy đủ hệ thống camera, hệ thống cảnh báo chống trộm tại các điểm giao dịch đảm bảo an toàn kho quỹ.

Bên cạnh đó VIB Việt Nam cũng cần nghiên cứu đưa ra các sản phẩm tiện ích và linh hoạt với từng đối tượng khách hàng như đa dạng hoá các sản phẩm tiết kiệm, tổ chức các chương trình khuyến mại hấp dẫn cho toàn hệ thống hay đưa ra các chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp.

Ngoài ra VIB Việt Nam cũng cần hoàn thiện hơn bộ quy chuẩn tác phong phục vụ giao dịch khách hàng tại sàn giúp cho nhân viên trong toàn hệ thống chuẩn về trang phục và tác phong phục vụ khách hàng. Hội sở VIB cũng cần ban hành bộ quy chuẩn về thời gian giao dịch tối đa cho từng giao dịch từ đó triển khai đồng loạt trong toàn hệ thống giúp rút ngắn thời gian giao dịch của khách hàng và ngày càng đem lại sự hài lòng cho khách hàng. Các ngân hàng cạnh tranh ngày càng gay gắt nên VIB cần tạo được tác phong giao dịch chuyên

nghiệp mới có thể giữ chân được khách hàng cũ và thu hút được khách hàng mới.

## KẾT LUẬN

Trong xu hướng hội nhập của nền kinh tế quốc tế vốn luôn là yếu tố đầu vào đầu tiên và quan trọng quyết định hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp cũng như huy động vốn là một trong những nghiệp vụ quan trọng của ngân hàng thương mại. Do đó hoạt động huy động vốn của NHTM mang ý nghĩa to lớn hiện tại và trong tương lai.

Việc nghiên cứu hoạt động huy động vốn của NHTM từ đó đưa ra các giải pháp giúp NHTM tăng cường huy động vốn giúp cho các NHTM phát triển ổn định và bền vững. Đây là một vấn đề tương trưng đơn giản tuy nhiên nó lại mang tính quyết định đến sự tồn tại không những của NHTM mà cho cả các doanh nghiệp và nền kinh tế.

Là một chi nhánh ngân hàng đã có thời gian hoạt động tương đối dài thì NH TMCP Quốc tế Việt Nam chi nhánh Hồng Bàng đã từng bước làm tốt công tác huy động vốn, cùng với các NHTM tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh để thực hiện thắng lợi nhiệm vụ cung ứng vốn cho đầu tư sản xuất kinh doanh phát triển.

Trong quá trình nghiên cứu tác giả đã kết hợp giữa phân tích lý luận và thực tế hoạt động huy động vốn tại VIB Hồng Bàng với mục đích đưa ra một số giải pháp nhằm giải quyết một số tồn tại và đưa ra các giải pháp tăng cường huy động vốn tại VIB Hồng Bàng.

Đây là một đề tài tương đối lớn và phức tạp, ảnh hưởng đến nhiều đối tượng nên trong khuôn khổ khóa luận không thể tránh khỏi những thiếu sót, tác giả rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô và những người quan tâm để hoàn thiện hơn đề tài này.

***Xin chân thành cảm ơn !***