

**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 : Trịnh Thị Vân**

**Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Ngọc Mỹ**

**HẢI PHÒNG - 2015**

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

-----

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN -  
HÀ NỘI CHI NHÁNH LÊ CHÂN - HẢI PHÒNG**

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

**Sinh viên : Trịnh Thị Vân**

**Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Ngọc Mỹ**

**HẢI PHÒNG - 2015**

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

---

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Trịnh Thị Vân

Mã SV:1112404142

Lớp : QT1501T

Ngành: Tài chính Ngân hàng

Tên đề tài: Một số giải pháp nhằm tăng cường huy động vốn tại ngân hàng  
thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội chi nhánh Lê Chân-  
Hải Phòng

# NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

.....

.....

.....

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

### **Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên: .....

Học hàm, học vị: .....

Cơ quan công tác: .....

Nội dung hướng dẫn: .....

### **Người hướng dẫn thứ hai:**

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 27 tháng 04 năm 2015

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 18 tháng 07 năm 2015

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Người hướng dẫn*

*Hải Phòng, ngày ..... tháng.....năm 2015*

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGŨT Trần Hữu Nghị**

## PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....

*Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2015*

**Cán bộ hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG 1 KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	3
1.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại .....	3
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại .....	3
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại .....	4
1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại .....	6
1.1.3.1. Nghiệp vụ huy động vốn .....	7
1.1.3.2. Nghiệp vụ sử dụng vốn .....	8
1.1.3.3. Nghiệp vụ khác .....	8
1.2. Nguồn vốn và hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại .....	8
1.2.1. Khái niệm về nguồn vốn của Ngân hàng thương mại .....	8
1.2.2. Vai trò của nguồn vốn đối với các Ngân hàng thương mại .....	9
1.2.2.1. Vốn là cơ sở để ngân hàng tổ chức hoạt động kinh doanh và mọi hoạt động bắt nguồn từ vốn để thu lợi nhuận .....	9
1.2.2.2. Vốn quyết định khả năng giảm thiểu rủi ro cho Ngân hàng thương mại .....	9
1.2.2.3. Quy mô vốn quyết định khả năng cạnh tranh của Ngân hàng thương mại ..	9
1.2.2.4. Nguồn vốn quyết định khả năng thanh toán và chi trả của các Ngân hàng thương mại .....	10
1.2.3. Đặc điểm nguồn vốn của Ngân hàng thương mại .....	10
1.2.3.1. Tiền gửi .....	11
1.2.3.2. Tiền vay .....	11
1.2.3.3. Các nguồn khác .....	11
1.2.4. Nguồn hình thành vốn kinh doanh của Ngân hàng thương mại .....	11
1.2.4.1. Vốn tự có .....	11
1.2.4.2. Vốn huy động .....	11
1.2.4.3. Vốn đi vay .....	13
1.2.4.4. Các nguồn vốn khác .....	13
1.2.5. Các hình thức huy động vốn .....	14
1.2.5.1. Nghiệp vụ tiền gửi .....	14
1.2.5.2. Phát hành giấy tờ có giá .....	16
1.2.5.3. Huy động bằng hình thức đi vay .....	17
1.2.5.4. Các nguồn vốn khác .....	18
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương	

mại.....	18
1.3.1. Nhóm nhân tố khách quan.....	18
1.3.1.1. Tình hình kinh tế – xã hội trong và ngoài nước.....	18
1.3.1.2. Cơ chế chính sách của Nhà nước.....	19
1.3.1.3. Tâm lý, thói quen tiêu dùng.....	19
1.3.2. Nhóm nhân tố chủ quan.....	20
1.3.2.1. Chiến lược kinh doanh của ngân hàng.....	20
1.3.2.2. Hình thức huy động vốn.....	20
1.3.2.3. Chính sách lãi suất.....	20
1.3.2.4. Tổ chức mạng lưới phục vụ.....	21
1.3.2.5. Dịch vụ của ngân hàng.....	21
1.3.2.6. Đội ngũ cán bộ ngân hàng.....	21
1.3.2.7. Trình độ công nghệ ngân hàng.....	21
1.3.2.8. Các nhân tố khác.....	22
<b>CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG</b>	
<b>THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN – HÀ NỘI CHI NHÁNH LÊ CHÂN-</b>	
<b>HẢI PHÒNG.....</b>	<b>23</b>
2.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng.....	23
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	23
2.1.2. Sản phẩm của SHB.....	26
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng.....	35
2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức của SHB.....	35
2.1.3.2. Cơ cấu tổ chức của SHB Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng.....	37
2.1.3.3. Chức năng cơ bản các phòng ban tại SHB Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng.....	37
2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của SHB Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng giai đoạn 2012 – 2014.....	40
2.1.4.1. Tình hình huy động vốn.....	40
2.1.4.2. Tình hình cho vay của SHB chi nhánh Lê Chân.....	42
2.1.4.3. Tình hình các hoạt động kinh doanh khác.....	45
2.1.4.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh.....	45
2.2. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội chi nhánh Lê Chân giai đoạn 2012-2014.....	47
2.2.1. Quy trình huy động vốn qua tài khoản tiền gửi.....	47



2.2.2. Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng giai đoạn 2012 – 2014 .....	55
2.2.2.1 Tổng nguồn vốn huy động .....	55
2.2.2.2 Huy động vốn theo hình thức huy động.....	56
2.2.2.3. Huy động vốn theo đối tượng .....	58
2.2.2.4. Huy động vốn theo kỳ hạn .....	60
2.2.2.5 Huy động vốn theo loại tiền gửi.....	63
2.3. Đánh giá chung về huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng. ....	64
2.3.1. Những thành tựu đạt được.....	64
2.3.2. Những hạn chế tồn tại .....	67
2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế .....	69
2.3.3.1. Nguyên nhân khách quan .....	69
2.3.3.2. Nguyên nhân chủ quan.....	71
<b>CHƯƠNG 3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN- HÀ NỘI CHI NHÁNH LÊ CHÂN- HẢI PHÒNG .....</b>	<b>74</b>
3.1. Phương hướng và mục tiêu hoạt động của SHB Lê Chân trong thời gian tới .	74
3.1.1. Định hướng phát triển và kế hoạch của SHB Lê Chân trong thời gian tới ...	74
3.1.2. Phương hướng và mục tiêu hoạt động của SHB Lê Chân trong thời gian tới:.....	75
3.2. Một số giải pháp tăng cường hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng .....	75
3.2.1. Tiếp tục phát triển các sản phẩm mới được đưa vào sử dụng.....	75
3.2.2. Cải tiến công tác thanh toán. ....	76
3.2.2.1. Thủ tục đơn giản, rút ngắn thời gian giao dịch. ....	76
3.2.2.2. Mở rộng mạng lưới các phòng giao dịch. ....	77
3.2.2.3. Thời gian làm việc.....	77
3.2.3. Nâng cao vị thế và uy tín của Ngân hàng. ....	77
3.2.3.1. Tiếp tục tham gia bảo hiểm tiền gửi.....	78
3.2.3.2. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật. ....	78
3.2.3.3. Công khai báo cáo tài chính của Ngân hàng.....	78
3.2.4. Đổi mới phong cách giao dịch. ....	79
3.2.5. Hoàn thiện chính sách khách hàng.....	81
3.2.5.1. Hoàn thiện chính sách quyền lợi khách hàng: .....	81

3.2.5.2. Cần có một chính sách khuyến mại tốt. ....	82
3.2.6. Nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, quảng cáo.....	82
3.2.7. Khuyến khích mở tài khoản cá nhân. ....	82
3.2.8. Hiện đại hoá công nghệ huy động vốn.....	83
3.3. Một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tại SHB Lê Chân- Hải Phòng .....	83
3.3.1. Kiến nghị với ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội.....	83
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	84
3.3.3. Kiến nghị đối với Nhà nước.....	86
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>88</b>

## LỜI MỞ ĐẦU

Trong nền kinh tế thị trường, ngân hàng thương mại có vai trò quan trọng trong nền kinh tế quốc dân, là trung gian tài chính hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ và có quan hệ mật thiết tới sự phát triển của tất cả các thành phần kinh tế trong xã hội, khách hàng của ngân hàng là mọi thành viên của xã hội nếu có nhu cầu, hoạt động của ngân hàng liên quan đến mọi lĩnh vực của đời sống, kinh tế, xã hội. Bên cạnh đó, ngân hàng thương mại còn là một kênh quan trọng trong việc thực hiện chính sách kinh tế, đặc biệt là chính sách tiền tệ của Chính phủ nhằm ổn định nền kinh tế. Ở nước ta, từ khi thực hiện chính sách đổi mới và mở cửa nền kinh tế, chuyển nền kinh tế hoạt động theo cơ chế kế hoạch hoá tập trung bao cấp sang nền kinh tế thị trường có sự quản lý của Nhà nước theo định hướng xã hội chủ nghĩa, hệ thống ngân hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế đất nước, đặc biệt là trong công cuộc công nghiệp hoá- hiện đại hoá đất nước. Một vấn đề xuyên suốt quá trình công nghiệp hoá- hiện đại hoá đất nước hiện nay đó là việc huy động và sử dụng nguồn vốn đầu tư cho phát triển kinh tế- xã hội của đất nước, chỉ có huy động tập trung ngày càng nhiều và bố trí sử dụng hiệu quả theo cơ cấu hợp lý các nguồn vốn đầu tư thì mới tạo ra động lực đưa nền kinh tế Việt Nam tiến kịp với các nước tiên tiến trong khu vực và trên thế giới.

Vốn là yếu tố quan trọng góp phần vào thành quả chung của công cuộc xây dựng và phát triển đất nước, thoát khỏi tình trạng nghèo nàn, lạc hậu, dần sánh vai với các nước trong khu vực và trên thế giới. Vốn cho đầu tư phát triển có thể được tạo thành từ nhiều nguồn nhưng với điều kiện thị trường tài chính nước ta đang trong giai đoạn bước đầu hình thành và phát triển thì huy động vốn qua kênh ngân hàng vẫn là phổ biến và hiệu quả nhất.

Đối với ngân hàng, nếu như nói nguồn vốn tự có là cơ sở, tiền đề để tổ chức hoạt động kinh doanh thì nguồn vốn huy động đóng vai trò chủ đạo và đảm bảo cơ sở tài chính cho mở rộng hoạt động kinh doanh. Có thể nói nguồn vốn huy động có ý nghĩa quyết định đến quy mô kinh doanh của ngân hàng. Ngân hàng thương mại với vai trò quan trọng nhất là trung gian tài chính trong việc huy động vốn để tái cấp vốn cho nền kinh tế. Tuy nhiên ngân hàng là một loại hình doanh nghiệp đặc biệt kinh doanh chủ yếu trên lĩnh vực tiền tệ cho nên bắt buộc phải hoạt động có hiệu quả để vừa đảm bảo mục tiêu an toàn trong kinh doanh vừa có thể đứng vững trong nền kinh tế thị trường đầy biến động và qua

đó thực hiện tốt vai trò “đi vay để cho vay”. Để đảm bảo được những điều này thì nguồn vốn của ngân hàng phải luôn luôn sẵn sàng, công tác huy động vốn phải được tiến hành có hiệu quả cao nhất, đáp ứng nhu cầu cho vay nhưng chi phí huy động thấp nhất. Chính vì vậy, vấn đề huy động vốn đối với các ngân hàng hiện nay đang được đặt lên hàng đầu. Hệ thống Ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung, Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội và Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội - Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng nói riêng thông qua hoạt động của mình đã không ngừng mở rộng quan hệ với các thành phần kinh tế. Tuy nhiên, trong hoạt động kinh doanh các Ngân hàng thương mại cũng gặp rất nhiều khó khăn trong quá trình huy động vốn. Làm thế nào để nâng cao hiệu quả huy động vốn, tạo nguồn vốn dồi dào, chất lượng cao đáp ứng cho sự nghiệp công nghiệp hoá- hiện đại hoá đất nước đang là vấn đề được quan tâm và tìm biện pháp thực hiện.

Xuất phát từ thực tế đó và nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác huy động vốn đối với hoạt động của một Ngân hàng thương mại mà em chọn đề tài "Một số giải pháp nhằm tăng cường huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng" cho khóa luận tốt nghiệp của mình.

Ngoài phần mở đầu và kết luận, khóa luận được chia thành 3 chương là:

***Chương 1: Khái quát về ngân hàng thương mại và hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại.***

***Chương 2: Thực trạng công tác huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng.***

***Chương 3: Một số giải pháp nhằm tăng cường huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội chi nhánh Lê Chân - Hải Phòng.***

Vì đề tài huy động vốn rất rộng và phức tạp, thời gian tìm hiểu cũng như kiến thức thực tế của bản thân còn hạn chế, bài khóa luận còn nhiều điểm chưa đề cập đến và còn có những thiếu sót nhất định. Do đó, em rất mong nhận được sự góp ý, chỉnh sửa của quý Thầy, Cô ngành Tài chính ngân hàng để đề tài được hoàn thiện hơn, giúp em có thể nắm vững hơn những kiến thức về nghiệp vụ huy động vốn của ngân hàng nhằm hỗ trợ tốt hơn cho công việc sau này. Em xin gửi tới cô giáo Thạc sỹ: Nguyễn Thị Ngọc Mỹ lời cảm ơn chân thành nhất, cô đã tận tình hướng dẫn, sửa chữa bài viết của em trong quá trình thực hiện.

## CHƯƠNG 1

# KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại

#### 1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại

Hệ thống Ngân hàng thương mại là một sản phẩm được hình thành và phát triển trong một quá trình lâu dài gắn với nhiều hình thái kinh tế xã hội trên nền tảng phát triển của sản xuất và lưu thông hàng hóa.

Ngày nay hoạt động của các Ngân hàng thương mại giữ vai trò quan trọng và đó trở thành yếu tố không thể thiếu trong nền kinh tế của tất cả các quốc gia trên thế giới. Hệ thống trung gian tài chính ở mỗi nước khác nhau thì khác nhau nhưng nhìn chung các Ngân hàng thương mại vẫn là lớn nhất cả về phạm vi, đối tượng cũng như khối lượng hoạt động giao dịch và dịch vụ. Tuy khái niệm Ngân hàng thương mại cũng có những điểm khác nhau ở mỗi nước nhưng đều thống nhất coi Ngân hàng thương mại là loại hình kinh doanh đặc biệt trên thị trường chuyên kinh doanh tiền tệ mà phần lớn không phải bằng nguồn vốn tự có của mình mà chủ yếu bằng nguồn vốn vay mượn trong xã hội thông qua việc huy động tiền gửi, cho vay và làm trung gian cung cấp các dịch vụ ngân hàng. Ngân hàng là tổ chức thu hút tiết kiệm lớn nhất trong hầu hết mọi nền kinh tế. Hàng triệu cá nhân, hộ gia đình và các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế - xã hội đều gửi tiền tại ngân hàng. Ngân hàng đóng vai trò người thủ quỹ cho toàn xã hội. Thu nhập từ ngân hàng là thu nhập quan trọng của nhiều hộ gia đình. Ngân hàng là tổ chức cho vay chủ yếu đối với các doanh nghiệp, cá nhân, hộ gia đình và một phần đối với Nhà nước góp phần giải quyết vấn đề vốn, đẩy mạnh tốc độ quay vòng vốn và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Tại Việt Nam, theo Luật Các Tổ Chức Tín Dụng năm 1997 thì Ngân hàng thương mại được định nghĩa như sau: “Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan.”

Sự ra đời của hệ thống Ngân hàng thương mại đến nay đã và đang chứng kiến bước phát triển quan trọng trong đời sống kinh tế- xã hội loài người, dần chứng tỏ là yếu tố không thể thiếu được của nền kinh tế. Nó là cầu nối giữa cung cầu tiền tệ thông qua huy động vốn nhàn rỗi rồi cho vay lại đối với các cá nhân và tổ chức đang có nhu cầu về vốn. Do vậy, tình hình hoạt động của ngân hàng

phản ánh rất chính xác tình trạng “sức khỏe” của nền kinh tế: sự vững mạnh, phồn thịnh hay yếu kém của nền kinh tế được biểu hiện qua tình hình hoạt động của ngân hàng.

### **1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại**

Trải qua quá trình hình thành và phát triển, đồng hành cùng với sự phát triển của nền kinh tế hàng hóa, nền kinh tế thị trường, hệ thống các Ngân hàng thương mại đã chứng tỏ được vai trò “động lực” của mình trong sự lớn mạnh không ngừng của nền kinh tế. Chức năng đầu tiên gắn với hoạt động của các Ngân hàng thương mại từ những ngày sơ khai đến nay là chức năng trung gian tài chính. Ngân hàng thể hiện chức năng trung gian tài chính với hoạt động chủ yếu là chuyển tiết kiệm thành đầu tư, trung gian chuyển vốn từ những người tạm thời có vốn nhàn rỗi đến những người cần vốn thông qua nghiệp vụ nhận tiền gửi và cấp tín dụng.

Tất cả các cá nhân, các tổ chức, các doanh nghiệp, các cơ quan Nhà nước đều có thể gửi các khoản tạm thời nhàn rỗi của mình vào các Ngân hàng thương mại. Điều này một mặt giúp những người này có thể bảo đảm sự an toàn cho khoản tiền của mình, họ không phải lo cất giữ, lo bị mất cắp mà bên cạnh đó được nhận những khoản lãi làm tăng thu nhập cho mình, mặt khác ngân hàng sẽ dùng những khoản tiền gửi này cho những khách hàng đáng tin cậy đang cần bổ sung vốn vay giúp cho quá trình lưu thông hàng hóa, tài chính tiền tệ được thông suốt. Ngày nay, việc cấp tín dụng cho khách hàng vẫn là một trong những hoạt động truyền thống của ngân hàng vì nó là khâu trung gian đưa vốn từ những người có vốn nhưng chưa cần sử dụng đến với những người cần vốn. Nếu không có hoạt động này thì nguồn tiền gửi sẽ không thể quay vòng và sinh lợi được.

Một câu hỏi đặt ra là người dư thừa vốn và người cần vốn cũng có thể giao dịch trực tiếp với nhau, vậy thì Ngân hàng thương mại với vai trò là trung gian tài chính có quan trọng hay không. Câu trả lời là rất quan trọng. Sở dĩ như vậy là vì các Ngân hàng thương mại đã giải quyết được mâu thuẫn của giao dịch trực tiếp do sự không phù hợp về quy mô, thời gian, không gian, chi phí giao dịch... Giả sử rằng những người có vốn thì ở rải rác các nơi và số lượng vốn nhỏ trong khi đó người có nhu cầu vay vốn ở cách xa người cho vay và cần một lượng vốn lớn, sẽ rất khó khăn và tốn chi phí để những người này giao dịch trực tiếp với nhau. Các Ngân hàng thương mại giải quyết vấn đề này bằng cách tập hợp các khoản vốn nhỏ của nhiều người ở nhiều nơi thông qua mạng lưới hoạt động của mình rồi sau đó đem khoản vốn này cấp tín dụng cho người cần vốn

với lượng vốn mà họ yêu cầu.

Nguồn vốn tín dụng mà các Ngân hàng thương mại cấp cho các khách hàng đặc biệt là các doanh nghiệp luôn là nguồn vốn bên ngoài quan trọng, nó tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện trôi chảy các khâu của quá trình sản xuất và tái sản xuất. Cơ chế hoạt động của các Ngân hàng thương mại trở nên có hiệu quả vì nó biết cách “gánh chịu” rủi ro thông qua việc sử dụng các kỹ thuật nghiệp vụ để hạn chế, phân tán, làm giảm rủi ro. Có được điều này là do các Ngân hàng thương mại luôn nắm bắt kịp thời thông tin thị trường đồng thời phải kể đến đội ngũ cán bộ tinh thông nghiệp vụ có khả năng tổng hợp, phân tích, thẩm định thông tin một cách nhanh chóng và chính xác. Chính vì vậy, những người có vốn luôn yên tâm gửi tiền vào ngân hàng với sự đảm bảo an toàn và lợi nhuận thu được từ khoản tiền đó, còn những người cần vốn cũng luôn tin tưởng rằng mình sẽ có được số vốn cần thiết với chi phí hợp lý nhất để đầu tư vào hoạt động sản xuất kinh doanh.

Đi đôi với chức năng là trung gian tài chính, các Ngân hàng thương mại còn có một chức năng khác đó là chức năng trung gian thanh toán. Ngân hàng trở thành trung gian thanh toán lớn nhất hiện nay ở hầu hết các quốc gia. Việc các Ngân hàng thương mại luôn duy trì những khoản tiền gửi của khách hàng dưới dạng tài khoản tiền gửi không kỳ hạn và bằng các tài khoản này khách hàng có thể giao dịch và thanh toán qua ngân hàng là một trong những hoạt động quan trọng của ngân hàng. Bằng nhiều hình thức thanh toán khác nhau như thanh toán bằng séc, ủy nhiệm chi, nhờ thu, các loại thẻ... với mạng lưới thanh toán rộng khắp, các Ngân hàng thương mại đang cung cấp cho khách hàng những hình thức thanh toán nhanh chóng, tiện lợi và tiết kiệm chi phí nhất. Cùng với việc cung cấp mạng lưới thanh toán dưới dạng điện tử, kết nối các quỹ và cung cấp tiền giấy mỗi khi khách hàng cần, các Ngân hàng thương mại còn thực hiện thanh toán bù trừ với nhau thông qua Ngân hàng Trung ương hoặc thông qua các trung tâm thanh toán, và thanh toán quốc tế với các ngân hàng nước ngoài thông qua các đại lý. Hiệu quả thanh toán qua ngân hàng càng cao là do các nhà quản lý đã không ngừng áp dụng những tiến bộ và mở rộng quy mô sử dụng công nghệ trong thanh toán ngân hàng. Nhiều hình thức thanh toán qua ngân hàng đã được chuẩn hóa giúp tạo tính thống nhất trong thanh toán không những giữa các ngân hàng trong cùng một quốc gia mà còn giữa các ngân hàng trên toàn thế giới. Hoạt động thanh toán của ngân hàng đem lại sự tiện lợi cho mọi tác nhân trong nền kinh tế. Thông qua các dịch vụ thanh toán, các ngân

hàng thay mặt khách hàng thực hiện chi trả cho những giá trị hàng hóa và dịch vụ nhờ đó đẩy nhanh tốc độ quay vòng vốn, phục vụ lưu thông hàng hóa được thuận lợi. Ngày nay, sự ra đời của các công cụ thanh toán mới không dùng tiền mặt có được do việc áp dụng khoa học kỹ thuật hiện đại với tốc độ cao, an toàn làm tăng hiệu quả của thanh toán qua ngân hàng, biến ngân hàng trở thành trung tâm thanh toán quan trọng, đáng tin cậy và có hiệu quả phục vụ đắc lực cho sự phát triển nền kinh tế toàn cầu.

Ngoài hai chức năng trung gian tài chính và trung gian thanh toán, các Ngân hàng thương mại còn có một chức năng cực kỳ quan trọng khác nữa là tạo phương tiện thanh toán. Chức năng này có mối quan hệ mật thiết với chức năng trung gian tài chính của ngân hàng. Chúng ta đều biết tiền có một chức năng quan trọng là làm phương tiện thanh toán. Khác với Ngân hàng Nhà nước, các Ngân hàng thương mại không tạo ra được tiền kim loại mà tạo ra phương tiện thanh toán thay cho tiền kim loại. Theo quan điểm hiện đại, tiền tệ bao gồm tiền giấy trong lưu thông, số dư trên tài khoản tiền gửi giao dịch của các khách hàng tại các ngân hàng, tiền gửi trên các tài khoản tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi có kỳ hạn...

Trong điều kiện phát triển thanh toán qua ngân hàng, các khách hàng nhận thấy nếu họ có được số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán, họ có thể dùng khoản tiền gửi đó chi trả để có được hàng hóa và các dịch vụ mà họ mong muốn nhưng khi họ chưa dùng đến nó thì ngân hàng có thể dùng khoản tiền này để cho vay một khách hàng khác cùng ngân hàng và khách hàng này có thể dùng số tiền đó để mua hàng hoá dịch vụ của một khách hàng khác cũng có tài khoản tại một ngân hàng và do đó số dư tiền gửi của người này tăng lên. Như vậy, bằng việc cho vay, các ngân hàng đã tạo thêm một số dư tiền gửi hay chính là đã tạo ra một lượng tiền tệ mới. Phương tiện thanh toán cũng được tạo ra trong toàn bộ hệ thống ngân hàng khi các khoản tiền gửi được mở rộng từ ngân hàng này sang ngân hàng khác bằng việc tạo tín dụng. Khi khách hàng ở một ngân hàng này dùng khoản tiền vay để chi trả cho một khách hàng ở một ngân hàng khác thì đã làm tăng số dư tiền gửi của người đó lên và do đó tạo ra các khoản cho vay mới. Bằng cách thức giao dịch cho vay giữa các khách hàng với ngân hàng hay giữa các khách hàng, các ngân hàng với nhau mà các ngân hàng có thể tạo ra khối lượng tiền gửi tăng lên gấp bội so với số lượng tiền giấy trong lưu thông.

### ***1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại***

Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, các Ngân hàng thương mại đang



ngày càng phát huy những chức năng của mình nhằm đảm bảo sự tồn tại và phát triển. Để thực hiện trung gian tài chính, các ngân hàng tổ chức thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn của mình, mặc dù kinh doanh đa năng song nhìn chung hoạt động kinh doanh của ngân hàng có thể phân chia thành ba nhóm: nghiệp vụ bên nợ (hoạt động huy động vốn), nghiệp vụ bên có (hoạt động sử dụng vốn) và nghiệp vụ trung gian.

#### *1.1.3.1. Nghiệp vụ huy động vốn*

Đặc trưng của ngân hàng là loại hình kinh doanh đặc biệt - kinh doanh tiền tệ cho nên hoạt động huy động vốn - hoạt động tạo nguồn vốn cho Ngân hàng thương mại đóng vai trò quan trọng, ảnh hưởng tới chất lượng hoạt động của ngân hàng.

Nghiệp vụ này bao gồm:

##### a. Tiền gửi:

Tiền gửi của khách hàng là nguồn tài nguyên quan trọng nhất của các Ngân hàng thương mại. Chính vì thế mà khi một ngân hàng bắt đầu đi vào hoạt động thì việc đầu tiên là mở tài khoản tiền gửi cho khách hàng để giữ hộ và thanh toán hộ cho khách hàng qua đó ngân hàng huy động được một lượng tiền lớn của các cá nhân, hộ gia đình, các tổ chức và các doanh nghiệp. Do tiền gửi chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn tiền của ngân hàng nên các ngân hàng đã đưa ra và thực hiện nhiều hình thức huy động vốn khác nhau đem lại sự thuận tiện trong giao dịch cho khách hàng như tài khoản tiền gửi thanh toán, tài khoản tiền có kỳ hạn của doanh nghiệp và các tổ chức xã hội, tài khoản tiền gửi tiết kiệm của dân cư và tài khoản tiền gửi của các ngân hàng khác.

##### b. Tiền vay:

Mặc dù tiền gửi là nguồn tiền quan trọng nhất của Ngân hàng thương mại nhưng khi cần vốn Ngân hàng thương mại có thể đi vay vốn của Ngân hàng Nhà nước, các Ngân hàng thương mại khác, các tổ chức kinh tế, tổ chức tín dụng, dân cư và vay trên thị trường vốn thông qua hợp đồng vay vốn được thỏa thuận giữa hai bên hoặc thông qua việc phát hành các giấy tờ có giá trị như trái phiếu, kỳ phiếu Ngân hàng thương mại.

##### c. Các nguồn khác:

Ngoài nguồn vốn tiền gửi và tiền vay còn có nguồn vốn khác như vốn tài trợ, nguồn trong thanh toán (các khoản phải trả), vốn chủ sở hữu của Ngân hàng thương mại như vốn tự có, các quỹ và các nguồn khác như thuế chưa nộp, lương chưa trả.

### *1.1.3.2. Nghiệp vụ sử dụng vốn*

Hoạt động sử dụng vốn được tập trung lớn vào hoạt động đầu tư và cho vay. Các khoản đầu tư của Ngân hàng thương mại thường được đầu tư vào chứng khoán của nhà nước (Kho bạc Nhà nước), chứng khoán của các Tổ chức Tín dụng hoặc góp vốn, mua cổ phần... Dư nợ cho vay đối với các tổ chức và dân cư trong nền kinh tế chiếm tỷ trọng cao trong sử dụng vốn của các Ngân hàng thương mại. Ngoài ra, các Ngân hàng thương mại còn sử dụng vốn để thực hiện các nghiệp vụ như bảo lãnh, chiết khấu, cầm cố giấy tờ có giá, cho thuê tài chính, kinh doanh ngoại tệ...

### *1.1.3.3. Nghiệp vụ khác*

Nhằm tạo ra doanh thu cho mình, các Ngân hàng thương mại còn thực hiện các dịch vụ như thanh toán, chuyển tiền hộ, tư vấn khách hàng, quản lý hộ tài sản cho khách hàng... trên cơ sở đó ngân hàng thu phí dịch vụ. Thực hiện tốt các dịch vụ khách hàng này không những giúp ngân hàng thu được nhiều phí hơn đồng thời còn góp phần tăng thu nhập cho xã hội. Chính vì vậy, nguồn thu từ dịch vụ có xu hướng ngày càng tăng và chiếm một tỷ lệ lớn trong tổng doanh thu của ngân hàng. Như vậy, hoạt động của Ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường cũng như các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh khác phải tập hợp các yếu tố “đầu vào” và tổ chức tốt các yếu tố “đầu ra” trên nguyên tắc bảo đảm kinh doanh có lãi.

## **1.2. Nguồn vốn và hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại**

### ***1.2.1. Khái niệm về nguồn vốn của Ngân hàng thương mại***

Nguồn vốn của Ngân hàng thương mại là toàn bộ giá trị tiền tệ mà ngân hàng tạo lập và huy động được để đầu tư, cho vay và đáp ứng các nhu cầu kinh doanh khác nhằm mục đích sinh lời. Thực chất phần lớn nguồn vốn của Ngân hàng thương mại là một bộ phận thu nhập quốc dân tạm thời nhàn rỗi trong quá trình sản xuất, phân phối và tiêu dùng mà khách hàng gửi vào ngân hàng để thực hiện các mục tiêu khác nhau. Hay nói cách khác, họ chuyển quyền sử dụng vốn tiền tệ cho ngân hàng đổi lại họ nhận được một khoản thu nhập, và như vậy ngân hàng đã thực hiện vai trò tập trung và phân phối lại vốn dưới hình thức tiền tệ làm tăng nhanh quá trình luân chuyển vốn, phục vụ và kích thích mọi hoạt động kinh tế phát triển. Đồng thời, chính các hoạt động đó lại quyết định đến sự tồn tại và phát triển của hoạt động kinh doanh ngân hàng.

## **1.2.2. Vai trò của nguồn vốn đối với các Ngân hàng thương mại**

*1.2.2.1. Vốn là cơ sở để ngân hàng tổ chức hoạt động kinh doanh và mọi hoạt động bắt nguồn từ vốn để thu lợi nhuận.*

Đối với bất kỳ doanh nghiệp nào, muốn hoạt động kinh doanh được phải có vốn bởi vì vốn phản ánh năng lực chủ yếu mang tính quyết định đến khả năng kinh doanh. Riêng đối với ngân hàng, vốn là cơ sở để ngân hàng tổ chức hoạt động kinh doanh của mình do “hàng hóa” của ngân hàng là loại hàng hóa đặc biệt – tiền tệ, cho nên vốn không chỉ là phương tiện kinh doanh chính mà còn là đối tượng kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng thương mại. Những ngân hàng trường vốn sẽ có nhiều thế mạnh trong kinh doanh. Chính vì thế, có thể nói vốn là điểm đầu tiên trong chu kỳ kinh doanh của ngân hàng. Do đó, ngoài vốn ban đầu cần thiết tức là vốn pháp định thì ngân hàng phải thường xuyên chăm lo tới việc tăng trưởng vốn trong suốt quá trình hoạt động của mình.

*1.2.2.2. Vốn quyết định khả năng giảm thiểu rủi ro cho Ngân hàng thương mại*

Một ngân hàng có nguồn vốn lớn, ổn định có khả năng dự trữ sơ cấp và thứ cấp tốt hơn, giúp ngân hàng phòng chống rủi ro thanh khoản hiệu quả và đảm bảo tính sinh lời, an toàn. Dự trữ sơ cấp dưới dạng tiền mặt, tiền gửi của các Tổ chức Tín dụng khác... còn dự trữ thứ cấp dưới dạng chứng khoán. Nếu ngân hàng có nguồn vốn lớn sẽ cho phép ngân hàng đầu tư vào các chứng khoán có tính thanh khoản cao, vì thế khi có nhu cầu thanh toán, ngân hàng có thể bán những chứng khoán này trên thị trường mà không bị ép giá. Hơn nữa, khi đầu tư vào các chứng khoán này thì sự biến động về giá là không cao, quy mô thị trường lớn có thể chấp nhận với bất kỳ số lượng nào. Vốn lớn là yếu tố đảm bảo cho ngân hàng vay mượn khi gặp rủi ro thanh khoản. Bởi vì nó là yếu tố đảm bảo vô hình để các chủ thể cho vay tin tưởng rằng nguồn vốn lớn chứng tỏ quá trình kinh doanh của ngân hàng có hiệu quả, có khả năng mở rộng hoạt động và là ngân hàng có uy tín trên thị trường. Nhìn vào vốn của ngân hàng mà các cơ quan quản lý vĩ mô sẽ quyết định có nên hỗ trợ hay không khi hoạt động kinh doanh có vấn đề. Bởi một ngân hàng có tiềm lực về vốn lớn sẽ có quan hệ với rất nhiều các đối tác thuộc các thành phần kinh tế khác nhau. Vì thế, khi ngân hàng gặp rủi ro thanh khoản, nếu không giải quyết kịp thời sẽ kéo theo các chủ thể kinh doanh khác có quan hệ với ngân hàng, từ đó sẽ ảnh hưởng đến cả nền kinh tế.

*1.2.2.3. Quy mô vốn quyết định khả năng cạnh tranh của Ngân hàng thương mại*

Trong nền kinh tế thị trường, công tác huy động vốn muốn đạt hiệu quả

đòi hỏi các Ngân hàng thương mại phải chú trọng nâng cao trình độ nghiệp vụ, phương tiện kỹ thuật, thái độ phục vụ... làm tiền đề cho việc thu hút vốn. Quy mô vốn lớn sẽ quyết định khả năng cạnh tranh về giá và về chất lượng sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Khi một ngân hàng có quy mô về vốn lớn sẽ cho phép ngân hàng tiếp cận với những khách hàng lớn với quy mô giao dịch giá trị cao làm giảm chi phí trả lãi trên một đồng vốn và làm giảm chi phí quản lý khoản vay. Bên cạnh đó, ngân hàng có điều kiện đa dạng hóa hoạt động đầu tư cũng như hoạt động cho vay làm giảm rủi ro từ đó có thể làm giảm lãi suất cho vay. Khi ngân hàng giảm được lãi suất cho vay sẽ là cơ sở tốt để ngân hàng nâng cao khả năng cạnh tranh, nâng cao vị thế của ngân hàng.

Vì sản phẩm của ngân hàng mang tính vô hình nên chất lượng của nó phụ thuộc rất lớn vào nhân viên cũng như công nghệ mà ngân hàng sử dụng. Khi một ngân hàng có tiềm lực về vốn lớn sẽ giúp ngân hàng có khả năng cập nhật công nghệ mới, tuyển dụng lao động giỏi, tăng mức độ tiện ích của sản phẩm, mở rộng phát triển sản phẩm mới, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, khẳng định vị thế trên thị trường.

#### *1.2.2.4. Nguồn vốn quyết định khả năng thanh toán và chi trả của các Ngân hàng thương mại*

Để tồn tại và ngày càng mở rộng quy mô hoạt động trong nền kinh tế thị trường đòi hỏi các Ngân hàng thương mại phải tạo lập được uy tín cho mình. Đây là nhân tố cực kỳ quan trọng hiện nay. Uy tín đó được thể hiện trước hết ở khả năng sẵn sàng thanh toán chi trả cho khách hàng ngay khi họ có nhu cầu. Khả năng thanh toán càng cao thì vốn khả dụng của ngân hàng càng lớn. Vì vậy, loại trừ các nhân tố khác, khả năng thanh toán của ngân hàng tỷ lệ thuận với vốn của ngân hàng nói chung và với vốn khả dụng của ngân hàng nói riêng. Với tiềm năng vốn lớn, ngân hàng có thể hoạt động kinh doanh với quy mô ngày càng mở rộng, tiến hành các hoạt động cạnh tranh có hiệu quả mà không phải lo lắng về khả năng thanh toán do đó vừa giữ được chữ tín vừa nâng cao vị trí của ngân hàng trên thương trường.

#### *1.2.3. Đặc điểm nguồn vốn của Ngân hàng thương mại*

Nguồn vốn giữ vai trò quyết định đến hoạt động ngân hàng, rất đa dạng, phong phú, mang tính ổn định và phát triển với khả năng tiềm tàng trong thị trường lớn, được đánh giá là “mỏ vốn” với trữ lượng, chất lượng cao đáp ứng nhu cầu vốn trung và dài hạn góp phần kích thích sự phát triển của ngân hàng.

### *1.2.3.1. Tiền gửi*

Chúng có đặc điểm là phải được thanh toán khi khách hàng yêu cầu ngay cả khi đó là tiền gửi có kỳ hạn chưa đến hạn. Tiền gửi ngắn hạn thay đổi sẽ làm thay đổi cầu thanh khoản của ngân hàng. Tiền gửi có quy mô rất lớn so với các nguồn khác, thường chiếm hơn 50% tổng nguồn vốn và là mục tiêu tăng trưởng hàng năm của các ngân hàng. Tiền gửi là đối tượng phải dự trữ bắt buộc, do vậy chi phí tiền gửi thường cao hơn lãi trả cho tiền gửi. Ngân hàng có nghĩa vụ hoàn trả lại số tiền gửi này cho khách hàng khi đến hạn hoặc khi khách hàng có yêu cầu.

### *1.2.3.2. Tiền vay*

Tỷ trọng của nguồn này trong tổng nguồn thường thấp hơn nguồn tiền gửi. Ngân hàng chỉ đi vay khi cần thiết với khối lượng vay phù hợp với nhu cầu sử dụng. Nguồn vay có thể không phải dự trữ bắt buộc và mua bảo hiểm tiền gửi tuy nhiên do rủi ro cao nên lãi suất trả cho tiền vay thường lớn hơn lãi suất trả cho tiền gửi.

### *1.2.3.3. Các nguồn khác*

Phần lớn các nguồn khác ngân hàng không phải trả lãi tuy nhiên chi phí để có và duy trì chúng là rất đáng kể. Nguồn này chiếm tỷ trọng rất nhỏ và bị ảnh hưởng bởi khả năng thực hiện và mở rộng các loại hình dịch vụ khác.

## **1.2.4. Nguồn hình thành vốn kinh doanh của Ngân hàng thương mại**

### *1.2.4.1. Vốn tự có*

Vốn tự có là nguồn vốn thuộc sở hữu của ngân hàng, do ngân hàng tạo lập được bằng cách bán cổ phần hoặc từ lợi nhuận không chia hoặc vốn mà ngân hàng được phép sử dụng lâu dài theo pháp luật riêng của từng nước. Vốn này thường chiếm tỷ trọng nhỏ và là yếu tố bắt buộc khi thành lập một ngân hàng. “Vốn tự có gồm giá trị thực có của vốn điều lệ, các quỹ dự trữ, một số tài sản nợ khác của Tổ chức Tín dụng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Vốn tự có là căn cứ để tính toán các tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động ngân hàng” (Điều 20 luật các tổ chức tín dụng số 02/1997/QH-10).

### *1.2.4.2. Vốn huy động*

Vốn tự có (vốn chủ sở hữu) của Ngân hàng thương mại chỉ chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn kinh doanh. Khi hoạt động thì hầu hết vốn tự có của ngân hàng đã đều tồn tại dưới hình thức bất động sản, trang thiết bị... Vì vậy, để đảm bảo duy trì hoạt động kinh doanh tiền tệ thì ngoài vốn tự có, Ngân hàng thương mại cần phải quan tâm đến vốn huy động.

Vốn huy động là tài sản thuộc sở hữu khác nhau và ngân hàng chỉ có quyền sử dụng mà không có quyền sở hữu và có trách nhiệm hoàn trả đúng hạn cả gốc lẫn lãi khi đến hạn đối với tiền gửi có kỳ hạn hoặc khi họ có nhu cầu rút vốn đối với tiền gửi không kỳ hạn. Hơn nữa, nguồn vốn huy động luôn biến động nên ngân hàng không được phép sử dụng hết số vốn đó vào hoạt động kinh doanh mà phải dự trữ bắt buộc với một tỷ lệ hợp lý để đảm bảo khả năng thanh toán.

Hiệu quả huy động vốn là phạm trù phản ánh trình độ và khả năng đảm bảo thực hiện công tác huy động vốn có hiệu quả cao với chi phí nhỏ nhất. Có nghĩa là: về mặt lượng, hiệu quả huy động vốn biểu hiện giữa kết quả thu được (khối lượng giá trị, kỳ hạn...) và chi phí bỏ ra; đối với mặt chất nó phản ánh năng lực và trình độ quản lý của ngân hàng.

Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn

NVHD kỳ này - NVHD kỳ trước

\*Tốc độ tăng trưởng NVHD =  $\frac{\text{NVHD kỳ này} - \text{NVHD kỳ trước}}{\text{NVHD kỳ trước}} \times 100\%$

NVHD kỳ trước

NVHD loại i

\*Tỷ trọng từng NVHD =  $\frac{\text{NVHD loại i}}{\text{Tổng NVHD}} \times 100\%$

Tổng NVHD

\*Hiệu quả sử dụng vốn huy động:

- So sánh số tuyệt đối tăng của tổng nguồn vốn huy động và số tuyệt đối tăng của tổng dư nợ tín dụng và đầu tư.

- So sánh tốc độ tăng của tổng nguồn vốn huy động và tốc độ tăng của tổng dư nợ tín dụng và đầu tư.

- So sánh tốc độ tăng (hoặc số tuyệt đối tăng) của nguồn vốn huy động theo thời hạn với tốc độ tăng (hoặc số tuyệt đối tăng) của dư nợ cho vay theo thời hạn.

Vốn huy động bao gồm chủ yếu là vốn tiền gửi và phát hành giấy tờ có giá.

- Phát hành giấy tờ có giá bao gồm kỳ phiếu, trái phiếu và chứng chỉ tiền gửi.

- Tiền gửi bao gồm tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn.

+ Tiền gửi không kỳ hạn: Đối tượng gửi loại tiền này thường là các doanh nghiệp nhằm mục đích thanh toán, chi trả cho đối tác của mình thông qua hệ thống ngân hàng. Bên cạnh đó cũng có các cá nhân có nhu cầu gửi tiền tiết kiệm

hoặc giao dịch. Mục đích tiền gửi này của khách hàng, chung quy lại là để có thể thực hiện thanh toán một cách nhanh chóng, chính xác, kịp thời, an toàn và có thể thỏa mãn nhu cầu tiền mặt của khách hàng bất cứ lúc nào. Vì vậy, lãi suất đối với loại tiền này thường thấp, tuy nhiên đảm bảo một dịch vụ thích hợp, thuận tiện là yếu tố quan trọng nhằm thu hút tiền gửi không kỳ hạn.

+ Tiền gửi có kỳ hạn: Tiền gửi không kỳ hạn tuy rất thuận tiện cho hoạt động thanh toán nhưng lãi suất lại thấp. Để tăng thu cho người gửi tiền, ngân hàng đưa ra hình thức tiền gửi có kỳ hạn. Đây chủ yếu là các khoản tiền nhàn rỗi, nhằm kiếm lời cao thay vì đầu tư vào lĩnh vực khác. Tuy nhiên, người gửi không được sử dụng các hình thức thanh toán đối với tiền gửi thanh toán để áp dụng đối với loại tiền gửi này. Nếu cần chi tiêu, người gửi phải đến ngân hàng để rút tiền ra. Loại tiền gửi này là nguồn gốc tín dụng mang tính chất ổn định, do đó các ngân hàng cần chú trọng các biện pháp để nâng cao khả năng huy động các loại tiền gửi này.

#### *1.2.4.3. Vốn đi vay*

Tiền gửi là nguồn vốn quan trọng nhất của Ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, khi khả năng huy động bị hạn chế, để đáp ứng nhu cầu chi trả ngân hàng thường vay mượn thêm. Tại một số nước ngân hàng Trung ương quy định tỷ lệ giữa nguồn tiền huy động và vốn của chủ. Do vậy trong nhiều giai đoạn ngân hàng thường vay mượn thêm để đáp ứng các yêu cầu này. Các nguồn vốn này tuy chỉ chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn của ngân hàng nhưng nó thực sự rất cần thiết đối với Ngân hàng thương mại. Ngân hàng có thể vay của Ngân hàng Nhà nước, vay các Tổ chức Tín dụng khác thông qua thị trường tiền tệ hoặc vay của các tổ chức kinh tế, dân cư thông qua phát hành kỳ phiếu, trái phiếu...

#### *1.2.4.4. Các nguồn vốn khác*

Loại vốn này bao gồm nguồn ủy thác, nguồn trong thanh toán và các nguồn khác. Nguồn ủy thác tại ngân hàng được hình thành từ việc Ngân hàng thương mại thực hiện các dịch vụ ủy thác như: ủy thác cho vay, ủy thác đầu tư, ủy thác cấp phát, ủy thác giải ngân và thu hộ... Trong nền kinh tế thị trường, rất nhiều mối quan hệ song phương, đa phương được thiết lập, rất nhiều các tổ chức kinh tế xã hội có nguồn tài chính đã sử dụng mạng lưới ngân hàng như các kênh dẫn vốn tới các mục tiêu của mình. Kết quả là hình thành nguồn ủy thác, làm gia tăng nguồn vốn của ngân hàng. Nguồn trong thanh toán được hình thành từ các thanh toán không dùng tiền mặt như séc trong quá trình chi trả, tiền ký quỹ để

mở LC.... Những ngân hàng là ngân hàng đầu mối trong đồng tài trợ có kết số dư từ tiền của các ngân hàng thành viên chuyển về để thực hiện cho vay. Nguồn khác bao gồm các khoản nợ khác như thuế chưa nộp, lương chưa trả.

### **1.2.5. Các hình thức huy động vốn**

Ngân hàng thương mại là một tổ chức trung gian tài chính có vai trò chuyên vốn từ những người có vốn nhàn rỗi sang những người đang cần vốn. Để đáp ứng nhu cầu vốn cho những người cần vốn này thì ngân hàng phải thực hiện huy động vốn từ những người có vốn nhàn rỗi. Nguồn vốn huy động được giúp ngân hàng tự chủ trong kinh doanh, nó ảnh hưởng đến quy mô tín dụng, quyết định đến năng lực thanh toán, năng lực cạnh tranh và đảm bảo uy tín của ngân hàng trên thị trường. Thông qua những hình thức kinh doanh của ngân hàng sẽ góp phần phân tán rủi ro trong hoạt động kinh doanh và tạo thêm nguồn vốn cho ngân hàng, đặc biệt là nâng cao sức cạnh tranh cho ngân hàng. Quá trình huy động vốn của ngân hàng thể hiện ở những hình thức sau:

#### **1.2.5.1. Nghiệp vụ tiền gửi**

Xem xét tiền gửi trên cơ sở tiền gửi của các tổ chức kinh tế, tiền gửi cá nhân và tiền gửi tiết kiệm.

##### **\* Tiền gửi của các tổ chức kinh tế**

- Tiền gửi không kỳ hạn: Là các khoản tiền mà khách hàng gửi vào ngân hàng và có quyền rút ra bất cứ lúc nào, khách hàng có thể yêu cầu ngân hàng trích tiền từ tài khoản của mình để chi trả cho người hưởng lợi về tiền hàng hóa, cung ứng lao vụ, ngân hàng phải đảm bảo đáp ứng nhu cầu rút tiền của khách hàng. Mục đích chính của người gửi tiền là nhằm đảm bảo an toàn tài sản và thực hiện các khoản thanh toán qua ngân hàng. Ở nhiều nước phát triển, phần lớn các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản tiền gửi được thực hiện bằng séc nên có thể gọi đây là khoản tiền gửi có thể phát hành séc. Ngân hàng chỉ phải chi phí trả lãi thấp cho khoản tiền gửi này, đồng thời được phép thu phí thanh toán khi khách hàng thực hiện thanh toán qua ngân hàng. Nếu thu hút được số lượng khách hàng lớn với số dư ổn định thì ngân hàng có thể sử dụng nguồn vốn này để cho vay ngắn hạn, thậm chí cả dài hạn bởi vì khách hàng thường không bao giờ rút hết toàn bộ tiền gửi thanh toán ở ngân hàng cùng một lúc.

Tiền gửi không kỳ hạn được huy động dưới hình thức sau:

+ Huy động vốn qua tài khoản tiền gửi phi giao dịch: Nguồn vốn trên các tài khoản phi giao dịch của khách hàng là những khoản tiền tạm thời nhàn rỗi.



Người sử dụng chúng chỉ có thể hưởng lãi chứ không có quyền phát hành séc cho nhu cầu thanh toán.

+ Huy động vốn qua tài khoản tiền gửi giao dịch của khách hàng: Người mở tài khoản có thể sử dụng những công cụ thanh toán của ngân hàng như ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, séc các loại, thu chuyển tiền... Người ta gọi đây là tài khoản thanh toán hay tài khoản có thể phát hành séc.

- Tiền gửi có kỳ hạn:

Là loại tiền gửi mà khi gửi vào ngân hàng, khách hàng chỉ được rút tiền ra trong một thời gian nhất định, tùy theo sự thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng mà kỳ hạn gửi có thể từ một vài tháng đến một vài năm. Mục đích của người gửi tiền là để hưởng lãi thu được. Do tính chất của nguồn vốn này tương đối ổn định nên ngân hàng thường dùng phần lớn các khoản tiền gửi này để cho vay trung và dài hạn. Tỷ trọng lớn của nguồn vốn này trong tổng nguồn vốn huy động sẽ tạo điều kiện thuận lợi, sự chủ động cho ngân hàng trong hoạt động kinh doanh. Các ngân hàng thường đưa ra nhiều loại kỳ hạn nhằm đáp ứng nhu cầu gửi tiền của khách hàng. Hiện nay, các Ngân hàng thương mại có các loại kỳ hạn: 1 tháng, 2 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng, 13 tháng, 18 tháng, 24 tháng... Với mỗi kỳ hạn khác nhau ngân hàng áp dụng một mức lãi suất khác nhau. Thông thường thời hạn càng dài thì lãi suất càng cao. Đối với khách hàng, tuy được hưởng lãi cao nhưng người gửi tiền sẽ lo âu về sự biến động giá cả của đồng tiền, chỉ số lạm phát năm của nền kinh tế và năng lực tài chính của ngân hàng. Do vậy, sự phát triển ổn định của nền kinh tế, giá của đồng tiền phải đảm bảo, lạm phát vừa phải và tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng phải hiệu quả là các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền của khách hàng vào ngân hàng.

Về nguyên tắc, khách hàng chỉ được rút tiền gửi có kỳ hạn theo thời hạn quy định nhưng trên thực tế để nâng cao uy tín và chất lượng sản phẩm dịch vụ và để tạo thuận tiện cho khách hàng ngân hàng có thể cho phép khách hàng được rút ra trước hạn nhưng với lãi suất thấp hơn và thường bằng mức lãi suất của tiền gửi không kỳ hạn cùng thời điểm.

\* Tiền gửi cá nhân

Đối tượng mở tài khoản cá nhân là tất cả các tầng lớp dân cư, bao gồm: doanh nghiệp tư nhân, những người buôn bán, hộ sản xuất kinh doanh, cán bộ, nhân viên..., mục đích của người mở tài khoản này là đảm bảo an toàn, hưởng lãi và sử dụng các dịch vụ của ngân hàng. Ở những nước sử dụng tài khoản này,

khách hàng chỉ được hưởng các dịch vụ của ngân hàng chứ không được hưởng lãi. Nhưng ở nước ta, để kích thích hình thức này phát triển, người gửi tiền vẫn được hưởng một mức lãi suất thấp, thông thường bằng mức lãi suất của tiền gửi không kỳ hạn và không phải trả lệ phí.

\* Tiền gửi tiết kiệm

Tiền gửi tiết kiệm là tiền gửi của dân cư được gửi vào ngân hàng nhằm mục đích hưởng lãi. Hình thức phổ biến và cổ điển nhất là loại tiền gửi tiết kiệm có sổ, người sử dụng tiền được ngân hàng cấp cho một sổ (thẻ) dùng để xác nhận số dư tiền gửi vào và rút ra. Ở nước ta, vừa qua có các loại tiền gửi tiết kiệm như sau:

- Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: Là loại tiền gửi mà khách hàng có thể gửi nhiều lần và rút ra bất kỳ lúc nào. Phần lớn khách hàng gửi tiền không kỳ hạn là do chưa xác định được nhu cầu chi tiêu cụ thể trong tương lai, nhưng lại muốn được hưởng một mức lãi suất nhất định trong thời gian khoản tiền nhàn rỗi.

- Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn: Đây là loại tiền gửi mà khách hàng chỉ được rút ra khi đến hạn thanh toán. Trên thực tế, để thu hút khách hàng, ngân hàng vẫn cho phép khách hàng được rút ra trước hạn với điều kiện hưởng lãi suất thấp, thường bằng mức lãi suất của tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, hay bằng 2/3 mức lãi suất mà khách hàng và ngân hàng đã thỏa thuận.

- Tiền gửi tiết kiệm có mục đích: Thường là hình thức tiết kiệm trung và dài hạn nhằm mục đích xây dựng nhà ở. Những người tham gia loại hình này, ngoài việc hưởng lãi còn được ngân hàng cho vay nhằm mục đích bổ sung thêm vốn cho xây dựng nhà ở.

Cả hai loại tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm được gọi chung là tiền gửi phi giao dịch, chúng có đặc điểm là được hưởng lãi suất và chủ sở hữu các tài khoản này không được phát hành séc, mức lãi suất của nó thường cao hơn tiền gửi phát hành séc, bởi vì những người gửi tiền đó được hưởng nhiều dịch vụ như đối với tài khoản có thể phát hành séc. Vốn tiền gửi là nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn của Ngân hàng thương mại, là nguồn vốn chủ yếu để ngân hàng kinh doanh.

1.2.5.2. Phát hành giấy tờ có giá

Phát hành giấy tờ có giá là việc ngân hàng phát hành các công cụ nợ (giấy tờ có giá) để huy động vốn trên thị trường. Mục đích của ngân hàng là hình thành nguồn vốn có tính ổn định cao và đồng thời đáp ứng nhu cầu vốn

thiếu hụt do khả năng thu hút từ nguồn tiền gửi bị hạn chế. Việc phát hành các công cụ nợ để huy động tiền gửi phải được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước chấp thuận. Các loại giấy tờ có giá do ngân hàng phát hành bao gồm:

- Ngắn hạn: Chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn, kỳ phiếu.
- Dài hạn: Chứng chỉ tiền gửi dài hạn, trái phiếu.

Nguồn vốn từ việc phát hành giấy tờ có giá có tính chất tương đối ổn định do khách hàng không được rút ra trước hạn, lãi suất phụ thuộc vào sự cấp thiết của việc huy động vốn nên thường cao hơn lãi suất tiền gửi có kỳ hạn thông thường. Hai hình thức phát hành:

- Phát hành giấy tờ có giá loại trả trước: Ngân hàng sẽ phát hành theo mệnh giá. Đến khi đáo hạn, ngân hàng sẽ thanh toán cho khách hàng Mệnh giá + Tiền lãi.

- Phát hành giấy tờ có giá loại trả sau: Ngân hàng sẽ phát hành theo Mệnh giá- Lãi (chiết khấu). Khi đáo hạn, khách hàng sẽ được thanh toán theo mệnh giá.

#### *1.2.5.3. Huy động bằng hình thức đi vay*

Khi ngân hàng đã sử dụng hết vốn tự có và vốn huy động để phục vụ cho quá trình sản xuất kinh doanh mà vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng vốn của mình thì các ngân hàng phải vay vốn từ Ngân hàng Nhà nước hoặc các trung gian tài chính khác.

\* Vay từ Ngân hàng Nhà nước: Trong hệ thống ngân hàng hai cấp, Ngân hàng Nhà nước luôn đóng vai trò là người cho vay cuối cùng đối với Ngân hàng thương mại. Ngân hàng thương mại sau khi khai thác hết nguồn vốn trên thị trường sẽ vay của Ngân hàng Nhà nước. Khoản vay sẽ liên quan đến lượng tiền, đến việc thực hiện chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước. Ngân hàng Nhà nước cấp tín dụng cho các Ngân hàng thương mại dưới hai hình thức sau:

- Tái cấp vốn, mà chủ yếu dưới hình thức tái chiết khấu các chứng từ có giá.
- Cho vay thế chấp trước.

\* Vay của các trung gian tài chính khác

Thông thường các ngân hàng có quyền vay lẫn nhau khi cần thiết, dựa trên mức lãi suất công bố thường xuyên trên thị trường liên ngân hàng. Trường hợp vay bằng ngoại tệ thì hai ngân hàng có thể có những thỏa thuận khác. Các khoản vay này có thể đáp ứng nhu cầu vốn tạm thời mang tính thời điểm, nó mang lại lợi ích cho đôi bên, có ngân hàng có nguồn vốn dư thừa, đồng thời có ngân hàng khác lại thiếu vốn. Các khoản vay này có thời hạn rất ngắn, thường

qua đêm hoặc không quá một tuần. Ngoài ra, các ngân hàng có thể vay từ ngân hàng nước ngoài, các khoản vay này thường rất lớn, lãi suất ưu đãi nhưng điều kiện vay lại rất cao, phải được cơ quan kiểm toán quốc tế kiểm tra sổ sách kế toán, các khoản vay này thường dành cho các dự án khả thi.

#### *1.2.5.4. Các nguồn vốn khác*

Bên cạnh những loại hình huy động vốn trên, một phần nguồn vốn của ngân hàng có thể được hình thành từ việc ngân hàng nhận vốn tài trợ, vốn ủy thác đầu tư, nhận vốn liên doanh, liên kết, vốn cho vay đồng tài trợ... Cũng như nguồn vốn hình thành từ việc đi vay Ngân hàng Nhà nước và các trung gian tài chính khác, nguồn vốn này chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn của một Ngân hàng thương mại.

### **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại**

Mỗi hoạt động kinh doanh đều diễn ra trong một môi trường nhất định mà mỗi môi trường đó đều có tính hai mặt của nó, một mặt tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh, nhưng mặt khác nó cũng có thể hạn chế sự phát triển của những hoạt động đó của doanh nghiệp. Vì vậy, hoạt động kinh doanh chịu sự tác động của môi trường xung quanh rất lớn. Nghiệp vụ huy động vốn của Ngân hàng thương mại cũng không nằm ngoài quy luật đó. Những nhân tố ảnh hưởng đến nghiệp vụ huy động vốn của Ngân hàng thương mại là rất phong phú và đa dạng song chung lại, những nhân tố ảnh hưởng này sẽ được xem xét qua hai nhóm nhân tố đó là: Nhóm nhân tố mang tính khách quan và nhóm nhân tố mang tính chủ quan.

#### ***1.3.1. Nhóm nhân tố khách quan***

##### *1.3.1.1. Tình hình kinh tế – xã hội trong và ngoài nước*

Nền kinh tế ở vào thời kỳ tăng trưởng, sản xuất phát triển, từ đó tạo điều kiện cho xã hội tích lũy nhiều hơn, do đó tạo môi trường thuận lợi cho việc thu hút vốn của ngân hàng. Đồng thời, nó cũng tạo môi trường đầu tư cho ngân hàng, thúc đẩy ngân hàng phải tìm ra các biện pháp để huy động vốn sao cho có hiệu quả thiết thực cho hoạt động kinh doanh của mình. Khi môi trường đầu tư ngân hàng được mở rộng thì thu nhập của ngân hàng không ngừng phát triển tạo tiền đề cho việc mở rộng vốn tự có của ngân hàng. Trái lại, khi nền kinh tế không tăng trưởng, sản xuất bị kìm hãm, lạm phát tăng làm cho môi trường đầu tư của ngân hàng bị thu hẹp do sản xuất đình trệ, thua lỗ nên rất ít doanh nghiệp vay vốn của ngân hàng để sản xuất, do đó làm cho quá trình huy động vốn của

ngân hàng gặp khó khăn kéo theo giảm thu nhập của ngân hàng. Bên cạnh đó, lạm phát làm cho đồng tiền bị mất giá, người dân sẽ không gửi tiền vào ngân hàng mà họ dùng tiền để mua hàng cất trữ, vì vậy cũng gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

#### *1.3.1.2. Cơ chế chính sách của Nhà nước*

Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh doanh đặc biệt, chịu tác động trực tiếp bởi các chính sách, các quy định, các luật điều chỉnh của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước. Trong đó có những bộ luật tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng như: Luật các tổ chức tín dụng, Luật Ngân hàng Nhà nước.... Những luật này quy định tỷ lệ huy động vốn của ngân hàng so với vốn tự có, quy định việc phát hành trái phiếu, kỳ phiếu, quy định mức cho vay của Ngân hàng thương mại đối với một khách hàng... Có những bộ luật tác động gián tiếp đến hoạt động ngân hàng như Luật đầu tư nước ngoài, luật thuế thu nhập cá nhân, luật thuế thu nhập doanh nghiệp... Bên cạnh những bộ luật đó thì việc sử dụng các công cụ chính sách tài chính tiền tệ của một quốc gia như: Chính sách tỷ giá, chính sách thuế, chính sách xuất nhập khẩu, chính sách đầu tư, lãi suất chiết khấu, tỷ lệ dự trữ bắt buộc... cũng ảnh hưởng rất lớn đến nghiệp vụ huy động vốn của Ngân hàng thương mại. Chúng đều có tác động hai mặt đến quá trình huy động vốn: hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho việc sản xuất kinh doanh, đầu tư, thu hút vốn hoặc gây cản trở đến sự phát triển của nền kinh tế nói chung và quá trình hoạt động ngân hàng nói riêng.

#### *1.3.1.3. Tâm lý, thói quen tiêu dùng*

Tập quán tiêu dùng cũng ảnh hưởng đến nghiệp vụ huy động vốn của ngân hàng. Nếu ở những nơi dân cư người ta quen sử dụng số tiền nhàn rỗi dưới hình thức cất trữ là chính thì việc huy động vốn của ngân hàng gặp khó khăn. Chẳng hạn, vào thời kỳ vàng còn có giá trị thì người ta dùng tiền nhàn rỗi để mua vàng cất trữ. Còn khi người dân có nhu cầu hưởng lãi hoặc bảo quản tài sản thì họ gửi tiền vào ngân hàng nhiều hơn, do đó cơ hội huy động vốn của ngân hàng tăng lên. Ở các nước phát triển, nhu cầu thanh toán qua ngân hàng rất lớn. Hầu hết những người dân có thu nhập đều mở tài khoản séc để thanh toán qua ngân hàng. Tuy nhiên, những nước kém phát triển, thu nhập của người dân thấp, nhu cầu giao dịch qua ngân hàng còn rất hạn chế nên ít người mở tài khoản tại ngân hàng. Điều này sẽ hạn chế khả năng tạo tiền của hệ thống Ngân hàng thương mại, không phát huy được tính hiệu quả của tài khoản giao dịch.

Có thể nói, đây không phải là yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến hiệu

quả huy động vốn của ngân hàng, nhưng lại có giá trị ở chỗ nó khiến cho gần hết tiền nhàn rỗi trong dân cư được luân chuyển vào ngân hàng. Mức thu nhập của người dân là một trong những yếu tố trực tiếp quyết định đến lượng tiền gửi vào ngân hàng. Nhìn chung, thu nhập của người dân càng cao, nhu cầu đầu tư và giao dịch của họ tăng lên tương đối so với nhu cầu tiêu dùng và lúc này nhu cầu mở tài khoản cũng như tiền gửi vào ngân hàng sẽ ngày một tăng lên.

### **1.3.2. Nhóm nhân tố chủ quan**

#### **1.3.2.1. Chiến lược kinh doanh của ngân hàng**

Mỗi một ngân hàng muốn thành công đều xây dựng cho mình một chiến lược kinh doanh cụ thể tùy vào từng thời kỳ. Việc xây dựng dựa trên việc ngân hàng xác định vị trí của mình trong hệ thống, xác định được những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức đồng hành dự đoán được biến động của môi trường kinh doanh trong thực tế. Thông qua chiến lược kinh doanh, ngân hàng có thể quyết định thu hẹp hay mở rộng việc huy động vốn. Nếu chiến lược kinh doanh mà đúng đắn thì hoạt động huy động vốn mới phát huy được hiệu quả.

Trong chiến lược kinh doanh của ngân hàng thì không thể không kể đến chiến lược khách hàng vì vai trò rất quan trọng của nó tác động trực tiếp đến thành công trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Ngân hàng xây dựng chiến lược này dựa trên việc tìm hiểu động cơ, thói quen, mong muốn của người gửi tiền, thậm chí cho từng đối tượng khách hàng thông qua phân tích lợi ích của khách hàng. Trên cơ sở thông tin về khách hàng, ngân hàng đưa ra chính sách về giá cả hợp lý (lãi suất tiền gửi, tỷ lệ hoa hồng, chi phí dịch vụ...). Xây dựng chính sách trong phục vụ là giao tiếp tốt, tạo sự thoải mái cho khách hàng nhờ đó tạo sự thuận lợi cho công tác huy động vốn của ngân hàng.

#### **1.3.2.2. Hình thức huy động vốn**

Hình thức huy động vốn là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến quy mô và chất lượng của nguồn vốn huy động. Một ngân hàng có hình thức và kỳ hạn huy động vốn càng đa dạng, phong phú, linh hoạt thì kết quả huy động vốn càng nhiều. Các ngân hàng hiện nay không chỉ huy động tiền gửi tiết kiệm mà còn khuyến khích người dân gửi tiền dưới nhiều hình thức như mở tài khoản tiền gửi, huy động qua kỳ phiếu, trái phiếu...

#### **1.3.2.3. Chính sách lãi suất**

Chính sách lãi suất là một chính sách quan trọng tác động đến công tác huy động vốn của ngân hàng. Bất kỳ một cá nhân hay tổ chức nào khi gửi tiền vào ngân hàng đều quan tâm đến lãi suất. Lãi suất là yếu tố cạnh tranh trực tiếp

giữa các ngân hàng hiện nay. Do vậy, ngân hàng sử dụng hệ thống chính sách lãi suất như một công cụ quan trọng trong huy động vốn và thay đổi quy mô nguồn vốn.

#### *1.3.2.4. Tổ chức mạng lưới phục vụ*

Vấn đề thuận lợi trong việc gửi tiền cũng là một trong những vấn đề mà người gửi quan tâm. Với những ngân hàng, chi nhánh, quỹ tiết kiệm sát địa bàn dân cư hoặc gần với trung tâm thương mại thì sẽ thuận lợi hơn khi thu hút vốn. Nên để huy động tiền gửi của dân chúng thì ngân hàng nhất thiết phải mở rộng mạng lưới chi nhánh không chỉ ở vùng đông dân cư mà cần được mở ra ở những nơi cách xa trung tâm kinh tế như nông thôn, vùng sâu, vùng xa... và thực hiện tốt công tác tổ chức quản lý mạng lưới và còn phải quan tâm đến việc nâng cấp các chi nhánh, trang bị các phương tiện dịch vụ, nâng cao chất lượng cán bộ ở các chi nhánh để có thể phục vụ được khách hàng tốt hơn và thu được nhiều tiền gửi hơn.

#### *1.3.2.5. Dịch vụ của ngân hàng*

Nếu một ngân hàng đưa ra các dịch vụ tốt và đa dạng thường có lợi thế hơn các ngân hàng khác có dịch vụ giới hạn. Trong điều kiện thành phố thiếu bãi đậu xe nếu ngân hàng có bãi đậu thì đó cũng là một lợi thế. Ta cũng có thể nói như thế về các ngân hàng có quầy thu ngân cạnh đường, dịch vụ ngân hàng qua thư, các hệ thống chi trả tự động, làm việc thêm ngoài giờ hành chính.... Một số khách hàng bị thu hút bởi một ngân hàng có phòng cho vay được chuyên môn hóa, một quỹ tiết kiệm an toàn và tiện nghi, một ngân hàng có các dịch vụ nhận tiền gửi ngoài giờ làm việc, một đội ngũ nhân viên thân thiện, cởi mở luôn sẵn sàng tư vấn cho khách hàng những sản phẩm tốt nhất.

#### *1.3.2.6. Đội ngũ cán bộ ngân hàng*

Đây là một trong những yếu tố mang tính chủ quan góp phần làm tăng hay giảm quy mô tiền gửi ngân hàng. Nếu ngân hàng hoạt động tốt, các nhân viên ngân hàng giỏi nghiệp vụ, luôn cởi mở, nhiệt tình đối với khách hàng, luôn tạo thuận lợi cho khách hàng thì sẽ gây được uy tín tốt đối với khách hàng, sẽ ngày càng có nhiều khách hàng đến giao dịch, gửi tiền hơn.

#### *1.3.2.7. Trình độ công nghệ ngân hàng*

Trình độ công nghệ ngân hàng được thể hiện theo các yếu tố sau:

- Thứ nhất: Các loại dịch vụ mà ngân hàng cung ứng
- Thứ hai : Trình độ nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên ngân hàng
- Thứ ba: Cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ hoạt động kinh doanh của ngân

hàng

Trình độ công nghệ ngân hàng ngày càng cao, khách hàng sẽ càng cảm thấy hài lòng về dịch vụ được ngân hàng cung ứng và yên tâm hơn khi gửi tiền tại các ngân hàng. Đây là một yếu tố rất quan trọng giúp ngân hàng cạnh tranh phi lãi suất vì khách hàng mà ngân hàng phục vụ, không quan tâm đến lãi suất mà quan tâm đến chất lượng và loại hình dịch vụ mà ngân hàng cung ứng. Với cùng một lãi suất huy động như nhau, ngân hàng nào cải tiến chất lượng dịch vụ tốt hơn, tạo sự thuận tiện hơn cho khách hàng thì sức cạnh tranh sẽ cao hơn.

#### *1.3.2.8. Các nhân tố khác*

Hiệu quả công tác huy động vốn còn phụ thuộc vào nhiều nhân tố chủ quan khác như:

- Cơ sở vật chất kỹ thuật: Cơ sở vật chất kỹ thuật càng khang trang hiện đại, càng tiên tiến sẽ mang lại nhiều sự tiện lợi cho cả ngân hàng và khách hàng, tạo lòng tin cho người gửi tiền góp phần mở rộng quy mô huy động vốn.

- Quy mô vốn tự có: Vốn tự có là nguồn vốn có thể đóng vai trò cái đệm chống đỡ sự sụt giảm giá trị tài sản của Ngân hàng thương mại, nó tạo lòng tin của khách hàng đối với ngân hàng và cũng là yếu tố quyết định giới hạn tối đa của quy mô nguồn vốn huy động.

- Tài sản vô hình: Tài sản vô hình quan trọng nhất của ngân hàng là uy tín của nó trong hệ thống, của các thành viên trong hội đồng quản trị, ban giám đốc, sự nổi tiếng của ngân hàng là tài sản quý giá trong huy động vốn. Uy tín và sự nổi tiếng của ngân hàng sẽ tạo cho khách hàng niềm tin, sự vững tâm gửi tiền vào ngân hàng và do đó tăng đáng kể quy mô vốn huy động.

- Tính chất sở hữu của ngân hàng: Yếu tố này có ảnh hưởng trực tiếp, sâu sắc đến mô hình, cơ cấu tổ chức và cơ chế tài chính, chiến lược kinh doanh từ đó ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn và quản lý, sử dụng vốn.



## CHƯƠNG 2

# THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN – HÀ NỘI CHI NHÁNH LÊ CHÂN- HẢI PHÒNG

### 2.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng

Giới thiệu vài nét về Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội

Tên giao dịch: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN- HÀ NỘI.

Tên viết tắt: SHB

Trụ sở chính: 77 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội/ 41-43-45 Pasteur, P. Nguyễn Thái Bình, Q.1, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: (84)44923388

Fax : (04)3941 0943

Website: [www.shb.com.vn](http://www.shb.com.vn)

Hình 1.1. Hình ảnh logo của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội



#### 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn-Hà Nội tiền thân là Ngân hàng thương mại cổ phần Nông Thôn Nhơn Ái được thành lập theo giấy phép số 0041/NH/GP ngày 13/11/1993 do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp và chính thức đi vào hoạt động ngày 12/12/1993. SHB được thành lập trong bối cảnh nền kinh tế đất nước chuyển mình từ kinh tế kế hoạch hóa tập trung sang cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước và theo Chủ trương của Chính phủ, có thể nói đây là giai đoạn đổi mới của kinh tế đất nước và gắn liền với việc thực hiện pháp lệnh Ngân hàng , hợp tác xã và công ty tài chính. Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội ra đời với số vốn điều lệ ban đầu là 400 triệu đồng, mạng lưới hoạt động lúc bấy giờ chỉ có một trụ sở chính đặt tại số 341 - Ấp Nhơn Lộc 2, Thị Tứ Phong Điền, Huyện Châu Thành, tỉnh Cần Thơ (cũ), nay là Huyện Phong Điền, Tp. Cần Thơ. Địa bàn hoạt động lúc bấy giờ chỉ gói gọn trong vài xã thuộc huyện Châu Thành và đối tượng cho vay chủ yếu là

các hộ nông dân với mục đích vay phục vụ sản xuất nông nghiệp. Lượng nhân viên trong thời điểm ấy mặc dù chỉ có tám người, trong đó có một người có trình độ đại học nhưng vẫn thực hiện tốt các nghiệp vụ chuyên môn và công tác quản lý điều hành vẫn diễn ra chặt chẽ.

Ngày 20 tháng 01 năm 2006, Thống Đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ký Quyết định số 93/QĐ-Ngân hàng Nhà nước về việc chấp thuận cho SHB chuyển đổi mô hình hoạt động từ Ngân hàng thương mại cổ phần Nông thôn sang Ngân hàng thương mại cổ phần đô thị. Từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho Ngân hàng nâng cao năng lực về tài chính, mở rộng mạng lưới hoạt động kinh doanh, đặc biệt là ở những đô thị lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Quảng Ninh, Hải Phòng... đủ sức cạnh tranh và phát triển. Việc chuyển đổi mô hình hoạt động từ Ngân hàng thương mại cổ phần Nông Thôn với quy mô và phạm vi hoạt động hẹp sang Ngân hàng thương mại cổ phần Đô Thị với sự mở rộng về quy mô, phạm vi hoạt động, cung cấp sản phẩm dịch vụ đa dạng cho các thị trường có chọn lựa sẽ là một giai đoạn phát triển mới của SHB. Mục tiêu phát triển của SHB là trở thành một Ngân hàng thương mại cổ phần bán lẻ đa năng, Ngân hàng hoạt động vững mạnh và an toàn, phát triển bền vững đáp ứng các yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế.

Năm 2006, SHB đã tăng vốn điều lệ từ 400 tỷ đồng lên 500 tỷ đồng. Năm 2007, theo công văn số 77/CTH7 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam Chi nhánh thành phố Cần Thơ về việc chấp thuận cho SHB thay đổi mức vốn điều lệ, SHB đã tăng vốn điều lệ lên 2.000 tỷ đồng. Tháng 02/2013, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã có công văn số 1351/Ngân hàng Nhà nước-TTGSNH thông báo ý kiến của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc đồng ý tăng vốn điều lệ của SHB lên gần 3.500 tỷ đồng, với việc tham gia của ba cổ đông lớn là Tập đoàn Công nghiệp Than Khoáng sản Việt Nam, Công ty Cổ phần Tập đoàn T&T và Công ty Trách nhiệm hữu hạn Đầu tư phát triển sản xuất Hạ Long. Mới đây, theo công văn số 79/Ngân hàng Nhà nước-TTGSNH ký ngày 06/01/2014, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã chấp thuận cho SHB được tăng vốn điều lệ từ 3.497 tỷ đồng lên 4.995 tỷ đồng từ nguồn trái phiếu chuyển đổi đã phát hành thành công trong năm 2013.

Sau khi nhận sáp nhập thành công Ngân hàng thương mại cổ phần Nhà (Habubank), tính đến 31/12/2014, SHB trở thành một định chế tài chính có quy mô lớn của Việt Nam với tổng tài sản đạt gần 170.000 tỷ đồng, vốn điều lệ gần 9.000 tỷ đồng, hơn 2 triệu khách hàng tổ chức và cá nhân, trên 5.000 cán bộ

nhân viên toàn hệ thống. Nhằm đáp ứng được nhu cầu sử dụng dịch vụ Ngân hàng của đông đảo khách hàng, SHB cũng đã mở rộng mạng lưới kinh doanh rộng lớn với gần 400 chi nhánh và phòng giao dịch trải dài trên cả nước và 03 chi nhánh tại Lào, Campuchia. Đồng thời áp dụng công nghệ thông tin hiện đại, cung cấp các dịch vụ và tiện ích thuận lợi, đa dạng và thông thoáng đến các doanh nghiệp vừa và nhỏ và các tầng lớp dân cư ở đô thị, nâng cao và duy trì khả năng sinh lời, phát triển và bồi dưỡng nguồn nhân lực nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và thích ứng nhanh chóng với quá trình hội nhập kinh tế quốc tế với kế hoạch phát triển hoạt động kinh doanh lấy công nghệ thông tin làm nền tảng cho việc phát triển và giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ Ngân hàng hiện đại, cải tổ cơ cấu tổ chức và điều hành kinh doanh, tiến hành tập trung hoá quản trị rủi ro, quản lý nguồn vốn và xử lý nghiệp vụ theo các thông lệ quốc tế nhằm tăng hiệu quả hoạt động.

Qua 21 năm xây dựng, phát triển và trưởng thành, SHB vinh dự, tự hào đã không chỉ tạo dựng được niềm tin, sự tín nhiệm, tin cậy trong khách hàng, đối tác... mà còn được xã hội công nhận, được các cơ quan chức năng, các tổ chức, giới chuyên môn và khách hàng trao tặng những giải thưởng, danh hiệu cao quý dành cho tập thể và cá nhân lãnh đạo SHB. Năm 2008, SHB vinh dự là một trong 30 thương hiệu được nhận giải thưởng “Sao Vàng Thủ Đô”, “Thương hiệu mạnh năm 2008”, “Sao Vàng Đất Việt năm 2008”. Năm 2012, “Top 20 Ngân hàng lớn nhất Việt Nam năm 2012”, “SHB - Top 30 sản phẩm dịch vụ tài chính Ngân hàng tin và dùng năm 2012”, “Giải thưởng doanh nghiệp tiêu biểu Việt Nam 2012”, “Cúp sản phẩm/dịch vụ Thương hiệu Việt hội nhập WTO”. Ngày 2/12/2013 tại Khách sạn Intercontinental Park Lane Hotel - London, Anh, Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội đã vinh dự trở thành Ngân hàng duy nhất tại Việt Nam nhận giải thưởng “Ngân hàng tốt nhất Việt Nam năm 2013” do tạp chí The Banker trao tặng. Đây là giải thưởng quốc tế uy tín thứ 3 mà SHB nhận được trong năm 2013 sau 02 giải “Ngân hàng Tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam” do Global Finance và Finance Asia trao tặng. Năm 2014, SHB vinh dự nhận liên tiếp những giải thưởng:

- Giải thưởng “SHB – Ngân hàng cung cấp dịch vụ thanh toán Quốc tế xuất sắc năm 2013” do Wells Fargo trao tặng.
- Giải thưởng “Ngân hàng triển khai phần mềm Ngân hàng lõi tốt nhất Châu Á” do The Asian Banker bình chọn.

- Giải thưởng Ngân hàng tăng trưởng nhanh nhất Top 500 doanh nghiệp Việt Nam năm 2013.

- Giải Thương hiệu mạnh Việt Nam năm 2013 do Thời báo Kinh tế Việt Nam trao tặng.

- Giải thưởng “Ngân hàng có chất lượng thanh toán quốc tế xuất sắc năm 2013” do Bank of New York (BNY Mellon) trao tặng...

Tiêu biểu trong số đó, nhân kỉ niệm 20 năm thành lập ngân hàng, SHB đã vinh dự đón nhận Huân chương lao động hạng Nhì của Chủ tịch nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam trao tặng, Top 5 Ngân hàng thương mại lớn nhất Việt Nam, phấn đấu trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại, đa năng hàng đầu Việt Nam, đến năm 2020 trở thành Tập đoàn tài chính mạnh theo chuẩn quốc tế.

Theo các quy định mới của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Luật các tổ chức tín dụng, thực hiện theo nghị quyết của Hội đồng quản trị, Sở giao dịch thuộc Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng chính thức được thành lập và là một trong những Chi nhánh đầu tiên của SHB, địa chỉ tại số 63A Trần Nguyên Hãn, Lê Chân, Hải Phòng. Chi nhánh được thành lập vào tháng 3/2006 và sau 6 năm hoạt động, hiện nay trên toàn thành phố Hải Phòng đã có 16 Phòng giao dịch rộng khắp thành phố.

\* Lĩnh vực kinh doanh

- ✓ Huy động vốn.
- ✓ Tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép.
- ✓ Vay vốn Ngân hàng Nhà nước và các tổ chức tín dụng khác.
- ✓ Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn.
- ✓ Chiết khấu cổ phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá.
- ✓ Hùn vốn và liên doanh theo pháp luật hiện hành.
- ✓ Thực hiện thanh toán giữa các khách hàng. Thực hiện hoạt động ngoại hối theo Quyết định số 1946/QĐ-Ngân hàng Nhà nước của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 09/10/2006.

### **2.1.2 Sản phẩm của SHB**

Với chiến lược sớm trở thành Ngân hàng bán lẻ đa năng, SHB đã và đang từng bước xây dựng chính sách sản phẩm đa dạng, hiện đại, phù hợp với nhu cầu, thị hiếu của khách hàng cũng như kế hoạch phát triển của ngân hàng trong từng thời kỳ. Trong năm 2014, SHB đã ban hành nhiều sản phẩm và chương

trình huy động, cho vay thuận tiện, hấp dẫn với khách hàng và phù hợp với từng địa bàn có Chi nhánh SHB hoạt động. Do vậy số dư huy động vốn và cho vay liên tục tăng trưởng, đồng thời qua đó đã tạo được uy tín, thương hiệu cho SHB đối với khách hàng trên toàn quốc và khai thác được tối đa lợi thế của SHB tại từng địa phương.

Hệ thống sản phẩm bán lẻ tại SHB đã xây dựng được khung sản phẩm cơ bản, bao gồm các loại sản phẩm chủ yếu như huy động, tín dụng, thẻ, ngân hàng điện tử, các sản phẩm thanh toán trong và ngoài nước... Danh mục sản phẩm bán lẻ (trừ nhóm sản phẩm huy động) hiện đang được triển khai tại SHB bao gồm: cho vay mua nhà, ô tô, du học... Hệ thống sản phẩm tín dụng cá nhân được xây dựng tương đối đầy đủ và đa dạng. Trong năm, SHB đã cho ra mắt sản phẩm huy động Đô la Úc (AUD) để đa dạng hóa các ngoại tệ huy động và triển khai gói sản phẩm "Sporting Account": bộ tài khoản tích hợp nhiều tiện ích kèm những ưu đãi đặc biệt dành riêng cho những người yêu thể thao.

Trong năm 2012, SHB chính thức ra mắt kênh Mobile Banking đối với dịch vụ ngân hàng điện tử để đa dạng hóa các sản phẩm Ngân hàng điện tử của SHB lên 4 kênh: Internet Banking; SMS Banking; Phone Banking và Mobile Banking. SHB cũng đồng thời cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử E-Corporation dành cho doanh nghiệp với nhiều tiện ích phong phú và tăng hạn mức giao dịch tài chính trong ngày qua Internet Banking cho khách hàng lên 500.000.000 đồng/1 ngày trong hệ thống và 100.000.000 đồng/1 ngày ngoài hệ thống SHB.

Ngoài ra, các tiện ích trên dịch vụ Ngân hàng điện tử cũng được gia tăng như: Ứng dụng việc chuyển tiền qua thẻ trên kênh Internet Banking SHB.... Cuối tháng 11/2013, SHB đã trở thành đại lý chính thức của Western Union - Công ty hàng đầu thế giới về Dịch vụ thanh toán giúp SHB đa dạng dịch vụ cung cấp chuyển tiền kiều hối thông qua 2 kênh chính: chuyển tiền kiều hối qua tài khoản và chuyển tiền kiều hối qua công ty chuyển tiền quốc tế Western Union. Với mạng lưới các ngân hàng đối tác ngày càng rộng khắp trên toàn thế giới như Wachovia Bank, Bank of New York Mellon, Citibank, Commerzbank, Sumitomo Mitsui Banking Corporation, Oversea-Chinese Banking Corporation Limited... SHB cung cấp dịch vụ chuyển tiền kiều hối thông qua tài khoản cho các khách hàng có nhu cầu chuyển tiền về cho người thân ở Việt Nam, chủ yếu tập trung từ các quốc gia Đài Loan, Hồng Kông, Hàn Quốc và Mỹ. Cụ thể một số sản phẩm và chương trình đã triển khai trong năm 2014 như sau:

+ Nhóm sản phẩm huy động: Chương trình Cảm ơn đầu xuân – Tri ân khách hàng doanh số tiền gửi 3.363 tỷ đồng; Chương trình Quà tặng phái đẹp; Chương trình Công dung Ngôn hạnh; Chương trình Tiết kiệm điều chỉnh – Lãi suất cao nhất; Chương trình Gửi Việt tích Đô – Trữ ngàn tài lộc; Chương trình Bé vui hè cùng SHB; Chương trình Ba tháng vàng – Rộn rang tiền gửi; Tài khoản lợn đất; Tài khoản Golf; Gói tài khoản Sporting Account; Chương trình chăm sóc khách hàng cá nhân toàn diện; Chương trình vui đón xuân sang mang lộc về nhà.

+ Nhóm sản phẩm cho vay: Ngoài các sản phẩm đã triển khai như: Ngôi nhà mơ ước; Ô tô Trường Hải; Hỗ trợ du học; Cho vay Cán bộ nhân viên của SHB; SHB còn triển khai các sản phẩm cho vay mới như: Nhóm sản phẩm Chiết khấu giấy tờ có giá gồm 2 sản phẩm Chiết khấu giấy tờ có giá do SHB phát hành, Chiết khấu siêu tốc sổ tiết kiệm do SHB phát hành; Nhóm sản phẩm Cho vay hỗ trợ sản xuất kinh doanh bao gồm 2 sản phẩm Cho vay bổ sung vốn lưu động và Đầu tư tài sản cố định...

+ Nhóm sản phẩm thanh toán và ngân hàng điện tử: Dịch vụ nhắc nợ tự động; Dịch vụ Nạp tiền trực tuyến qua FBO; Dịch vụ Chuyển tiền qua thẻ trên Internet Banking của SHB; Sản phẩm "Mua sắm tiết kiệm cùng SHB Đà Nẵng; Dịch vụ Mobile Banking của SHB; Dịch vụ Nạp tiền Chứng khoán SHS qua iBanking của SHB; Dịch vụ E-Corporation của SHB; Thay đổi hạn mức giao dịch thanh toán qua kênh Internet Banking SHB. Nội dung cụ thể các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng của SHB như sau:

\* Các sản phẩm huy động vốn:

Tiền gửi thanh toán cá nhân và doanh nghiệp.

Tiền gửi có kỳ hạn.

Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn.

Tiết kiệm dự thưởng.

Tiết kiệm gia tăng.

Tiết kiệm lãi suất điều chỉnh.

Tiền gửi Online: là hình thức khách hàng gửi tiền thông qua hệ thống Internet Banking và SMS Banking thông qua tài khoản thanh toán để có được lãi suất hấp dẫn theo thị trường.

Các chứng chỉ tiền gửi.

Các chương trình tiết kiệm cho từng phân đoạn khách hàng.

Chương trình chăm sóc khách hàng truyền thống.

\* Các sản phẩm cho vay khách hàng:

- Doanh nghiệp

Cho vay bổ sung vốn lưu động.

Cho vay đầu tư tài sản cố định.

Cho vay đầu tư/dự án sản xuất kinh doanh...

Cho vay tài trợ Xuất khẩu.

Cho vay tài trợ Nhập khẩu.

Chương trình ưu đãi khách hàng thân thiết.

Sản phẩm cho vay các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh và xuất khẩu gạo.

Sản phẩm cho vay các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh nông sản.

Sản phẩm cho vay các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh điều.

- Cá nhân

Cho vay mua ô tô:

+ Sản phẩm Ô tô năng động.

+ Sản phẩm Ô tô doanh nhân.

+ Sản phẩm Ô tô Trường Hải.

Cho vay mua nhà/xây dựng sửa chữa nhà:

+ Sản phẩm Nhà đẹp: Tài trợ vốn cho khách hàng có nhu cầu vay mua nhà, nền nhà không thuộc các dự án và đã có đầy đủ giấy tờ sở hữu hợp pháp.

+ Sản phẩm Căn hộ mơ ước: Tài trợ vốn cho khách hàng có nhu cầu vay mua nhà là căn hộ chung cư, biệt thự, nhà liền kề... thuộc các dự án tại các Khu đô thị mới, Khu chung cư.

+ Sản phẩm Ngôi nhà thịnh vượng: dành cho khách hàng có hoài bão lập nghiệp và kinh doanh trên cơ sở hỗ trợ tài chính của Ngân hàng để mua căn nhà phù hợp.

+ Sản phẩm Xây dựng sửa chữa nhà: Tài trợ vốn cho khách hàng có nhu cầu xây dựng, sửa chữa nhà để ở hoặc các mục đích hợp pháp khác.

+ Sản phẩm Hoán đổi nhà: dành cho Khách hàng muốn đến ngôi nhà phù hợp hơn.

Hỗ trợ du học trọn gói.

Cho vay tín chấp tiêu dùng: tài trợ vốn cho khách hàng dưới hình thức vay tín chấp nhằm phục vụ sinh hoạt tiêu dùng trên cơ sở nguồn trả nợ từ tiền lương, trợ cấp và các khoản thu nhập hợp pháp khác. Bao gồm:

+ Cho vay tín chấp Cán bộ nhân viên.

+ Cho vay tín chấp Quản lý điều hành.

+ Ngoài ra SHB cũng có bộ sản phẩm phục vụ đời sống nhằm nâng cao hơn cuộc sống tiện nghi của khách hàng.

Cho vay hỗ trợ sản xuất kinh doanh.

Cho vay tài trợ kinh doanh chứng khoán.

Thấu chi tài khoản: Tài trợ vốn cho khách hàng thông qua việc cho khách hàng được sử dụng vượt quá số dư trên tài khoản tiền gửi của mình tại SHB.

Bao gồm:

+ Thấu chi tài khoản có tài sản đảm bảo phục vụ mục đích tiêu dùng.

+ Thấu chi tài khoản có tài sản đảm bảo phục vụ Sản xuất – kinh doanh.

+ Thấu chi tài khoản không có tài sản đảm bảo.

+ Thấu chi tài khoản cán bộ công nhân viên.

+ Thấu chi tài khoản Cổ đông của SHB.

+ Thấu chi tài khoản Chủ doanh nghiệp và Cán bộ quản lý điều hành.

Cho vay cầm cố giấy tờ có giá: Bao gồm Cho vay cầm cố giấy tờ có giá và Chiết khấu giấy tờ có giá.

Cho vay đối với cán bộ, nhân viên SHB.

Cho vay hướng tới cuộc sống đích thực: Sản phẩm được thiết kế dành cho các khách hàng cá nhân vay vốn phục vụ mục đích tiêu dùng.

Chương trình tiếp sức nhà vô địch: chương trình được xây dựng riêng dành cho đối tượng là cán bộ nhân viên ngành thể dục thể thao, bao gồm huấn luyện viên, vận động viên, chuyên viên, cán bộ công nhân viên thuộc biên chế của một đơn vị chủ quản thuộc ngành thể thao trên toàn quốc.

Cho vay dành riêng cho từng nhóm khách hàng riêng biệt như cán bộ nhân viên Tập đoàn lớn.

\* Dịch vụ chuyển tiền

Chuyển tiền trong nước: Thực hiện dịch vụ chuyển và nhận tiền theo yêu cầu của khách hàng tại các tỉnh thành trên toàn lãnh thổ Việt Nam:

Chuyển tiền trong cùng hệ thống;

Chuyển tiền ngoài hệ thống;

Chuyển tiền ngân hàng liên kết dịch vụ.

Chuyển tiền ra nước ngoài.

Chuyển tiền từ nước ngoài về Việt Nam.

Dịch vụ chuyển tiền Western Union: SHB hiện là đại lý chính thức của Western Union tại Việt Nam.

Dịch vụ chuyển tiền siêu tốc - Etransfer thực hiện giao dịch qua 2 kênh



giao dịch: SMS Banking và Internet Banking

Chuyển tiền điện tử liên Ngân hàng – Cash Online thực hiện giao dịch qua 2 kênh giao dịch: SMS Banking và Internet Banking

Dịch vụ Chuyển tiền qua thẻ trên Internet Banking 24/24 chuyển tiền đi và/hoặc nhận tiền chuyển đến từ các Ngân hàng khác thông qua hệ thống chuyển mạch của Smartlink. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch qua kênh giao dịch Internet Banking.

\_ Dịch vụ bảo lãnh trong nước và quốc tế:

Bảo lãnh dự thầu.

Bảo lãnh thực hiện hợp đồng.

Bảo lãnh thanh toán.

Bảo lãnh vay vốn.

Bảo lãnh nộp thuế nhập khẩu.

Bảo lãnh hoàn tạm ứng, bảo lãnh bảo hành...

Bảo lãnh phát hành chứng từ có giá.

Bảo lãnh thanh toán quốc tế.

Dịch vụ thẻ nội địa.

Với nền tảng công nghệ thẻ hiện đại, Thẻ ghi nợ Solid Card của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội (Solid Card SHB), là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt và an toàn, hiện đại, tiện ích với nhiều dịch vụ gia tăng. Khách hàng gửi tiền vào thẻ và sử dụng bằng tiền của mình. Ngoài ra chủ thẻ Solid Card SHB có thể sử dụng dịch vụ thấu chi trên thẻ.

\_ Dịch vụ Ngân hàng điện tử

Dịch vụ Internet banking.

SMS banking.

Dịch vụ PhoneBanking.

Dịch vụ Mobile Banking: Các dịch vụ được SHB cung cấp trên Mobile Banking bao gồm: tra cứu thông tin tài khoản, thông tin thẻ ATM, tra cứu lịch sử giao dịch, tra cứu địa chỉ các Chi nhánh, Phòng Giao dịch, tra cứu điểm đặt máy ATM, tra cứu tỷ giá; chuyển khoản cá nhân, chuyển khoản trong hệ thống SHB, thanh toán trả sau.

Dịch vụ E-Corporation dành cho khách hàng Doanh nghiệp: giúp khách hàng truy vấn thông tin tài khoản và thực hiện các giao dịch chuyển khoản/thanh toán thông qua việc sử dụng bất cứ thiết bị nào kết nối internet. Đặc biệt, e-Corporation còn có khả năng hạch toán lương cho nhân viên của doanh nghiệp

bằng cách tải tệp tin lên hệ thống của SHB. Với hệ thống an toàn bảo mật được bảo vệ bởi 2 lớp tường lửa, mã hóa dữ liệu được thực hiện đầy đủ, xác thực người dùng qua 3 lớp mật khẩu đảm bảo tính an toàn khi Doanh nghiệp sử dụng.

\* Dịch vụ thanh toán

Dịch vụ thanh toán trong nước

Dịch vụ thanh toán quốc tế, Chuyển tiền bằng điện (T/T), Nhờ thu, Tín dụng chứng từ...

Thanh toán điện tử - Ezpay: Dịch vụ thanh toán trực tuyến EZPAY là dịch vụ cho phép khách hàng của SHB thực hiện các giao dịch thanh toán, mua thẻ trả trước, nạp tiền điện thoại, đặt vé... mọi lúc mọi nơi mà không cần phải đến Ngân hàng. Với thao tác đơn giản, giao dịch an toàn và không mất nhiều thời gian cho khách hàng. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch qua 2 kênh giao dịch: SMS Banking và Internet Banking.

Thanh toán mua bán hàng qua mạng.

\* Các sản phẩm dịch vụ khác

Kinh doanh ngoại tệ.

Chi trả lương cán bộ - công nhân viên.

Đường dây nóng 24/24: Đường dây nóng 24/24h là một Call Center qua điện thoại phục vụ khách hàng khi có nhu cầu vay vốn và tìm hiểu các dịch vụ/sản phẩm khác của Ngân hàng.

Ngoài ra Call Center có thể xử lý 1 hoặc nhiều số đích, mỗi số đích là mỗi khu vực được phân vùng khác nhau giúp khách hàng có thể liên hệ đúng Chi nhánh mà không cần phải đến trực tiếp Ngân hàng để tư vấn.

Dịch vụ Ngân quỹ.

Dịch vụ chuyển đổi ngoại tệ.

Hỗ trợ du học.

Ngoài ra, SHB còn cung cấp các dịch vụ: tư vấn đầu tư, nhận ủy thác đầu tư, quản lý tài sản, chiết khấu, mua bán chứng từ có giá và các dịch vụ khác của ngân hàng theo đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước

❖ Khách hàng cá nhân

- Tài khoản tiền gửi

+ Tài khoản tiền gửi thanh toán thông thường.

+ Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn.

+ Tài khoản tiền gửi thanh toán thẻ.

- Tiền gửi tiết kiệm

- + Tiết kiệm điều chỉnh - Lãi suất cao nhất.
- + Tiết kiệm rút gốc linh hoạt - VNĐ.
- + Tiết kiệm bậc thang theo số tiền - VNĐ/USD.
- + Tiết kiệm bậc thang theo kỳ hạn - USD.
- + Tiết kiệm trả lãi trước - VNĐ/USD.
- + Tiết kiệm trả lãi hàng tháng - VNĐ/USD.
- Dịch vụ ngân quỹ
- + Thu đổi ngoại tệ.
- + Kiểm đếm tiền mặt.
- + Thu chi tại hộ tại chỗ.
- Dịch vụ thẻ
- + Thẻ ghi nợ Solid.
- Sản phẩm cho vay
- + Ô tô Trường Hải.
- + Ô tô năng động.
- + Ô tô doanh nhân.
- + Cho vay mua nhà trả góp.
- + Hỗ trợ du học trọn gói.
- + Cho vay tín chấp tiêu dùng.
- + Cho vay cầm cố giấy tờ có giá.
- + Cho vay tài trợ kinh doanh chứng khoán.
- + Cho vay hỗ trợ sản xuất kinh doanh.
- + Thấu chi tài khoản cán bộ công nhân viên.
- + Thấu chi tài khoản chủ doanh nghiệp và cán bộ quản lý.
- + Thấu chi tài khoản có tài sản đảm bảo phục vụ tiêu dùng.
- + Thấu chi tài khoản có tài sản phục vụ sản xuất kinh doanh.
- Dịch vụ chuyển tiền
- + Dịch vụ chuyển tiền trong nước.
- + Dịch vụ chuyển tiền kiều hối.
- Ngân hàng điện tử
- + Dịch vụ thanh toán điện tử SHB – VNPAY.
- + Dịch vụ truy vấn số dư tài khoản.
- + Dịch vụ chuyển tiền siêu tốc - Etransfer.
- + Dịch vụ thanh toán điện tử - Ezpay.
- + Dịch vụ Phone Banking.

- + Mua hàng qua mạng cùng SHB - Ngân lượng.
- ❖ Khách hàng doanh nghiệp
  - Tài khoản tiền gửi
    - + Tài khoản tiền gửi thanh toán.
    - + Kỳ phiếu ghi danh.
    - + Tiền gửi có kỳ hạn.
  - Sản phẩm cho vay
    - + Cho vay bổ sung vốn lưu động.
    - + Cho vay tài trợ xuất nhập khẩu.
    - + Chiết khấu bộ chứng từ có giá.
    - + Cho vay đầu tư tài sản cố định.
    - + Cho vay theo dự án.
    - + Cho vay tài trợ xuất khẩu lãi ưu đãi.
  - Thanh toán quốc tế
    - + Nhận tiền chuyển đến.
    - + Chuyển tiền đi.
    - + Nhờ thu nhập khẩu.
    - + Nhờ thu xuất khẩu.
    - + TD thư (LC) nhập khẩu.
    - + TD thư (LC) xuất khẩu.
  - Bảo lãnh
    - + Bảo lãnh trong nước.
    - + Bảo lãnh quốc tế.
    - + SHB hợp tác với Vietinbank bảo lãnh cho khách hàng vay vốn.
  - Dịch vụ ngân quỹ
    - + Thu đổi ngoại tệ.
    - + Kiểm đếm tiền mặt.
    - + Thu chi tại văn phòng của khách hàng.
  - Dịch vụ khác
    - + Dịch vụ trả lương qua tài khoản cho doanh nghiệp.
    - + Dịch vụ ngoại hối cho doanh nghiệp.
    - + Ưu đãi khách hàng thân thiết.
  - Hỗ trợ lãi suất
    - + Cho vay hỗ trợ lãi suất đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ.
    - + Hỗ trợ lãi suất cho các khoản vay trung và dài hạn.

+ Hỗ trợ khu vực nông thôn.

### **2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng**

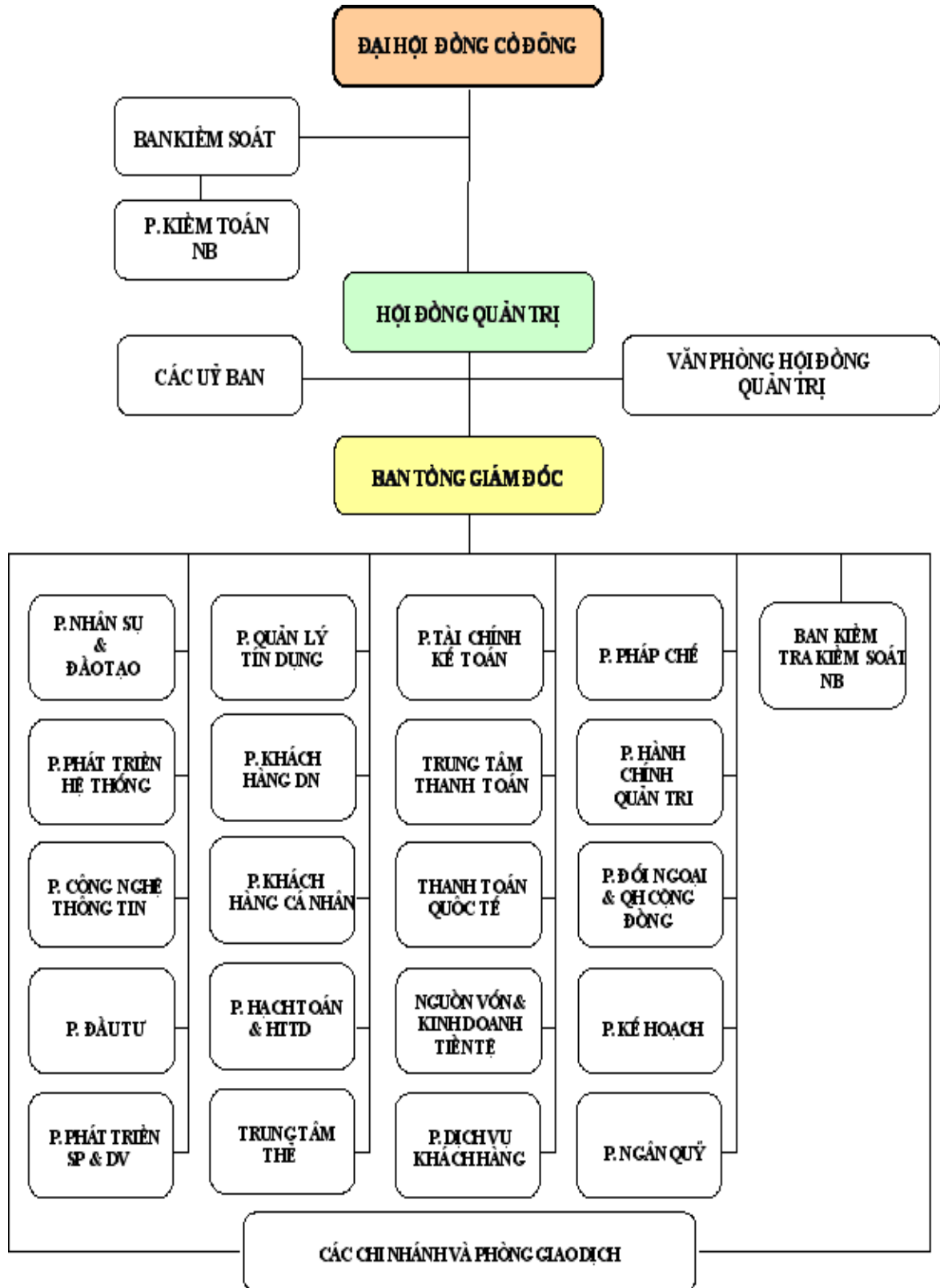
#### **2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức của SHB**

Cơ cấu tổ chức của SHB bao gồm Đại hội đồng cổ đông quyết định những vấn đề cao nhất về phương hướng, đường lối hoạt động của Ngân hàng, sau Đại hội đồng cổ đông là Hội đồng quản trị. Hội đồng quản trị quyết định những công việc được qui định trong điều lệ của Ngân hàng, thông qua những phương hướng hoạt động đã thống nhất tại Đại hội cổ đông nhằm đưa SHB phát triển ổn định, bền vững. Để đảm bảo cho Hội đồng quản trị thực hiện đúng chức năng của mình thì có Ban Kiểm soát, cùng với Phòng kiểm toán nội bộ kiểm tra, giám sát tính sát thực của hoạt động SHB có đúng phương hướng đã đề ra hay không. Dưới Hội đồng quản trị là các Ủy ban và văn phòng Hội đồng quản trị.

Ban Tổng Giám đốc sẽ điều hành công việc hàng ngày của Ngân hàng, quyết định những vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động và chịu trách nhiệm trước Hội đồng quản trị. Để thực hiện các nghiệp vụ cụ thể thì có các phòng ban chức năng: Phòng Nhân sự và Đào tạo, Phòng Phát triển hệ thống, Phòng Công nghệ thông tin, Phòng Quản lý tín dụng, Phòng Khách hàng Doanh nghiệp, Phòng Khách hàng cá nhân, Phòng Kế Hoạch, Phòng Thẻ, Phòng Kế toán, Phòng Pháp chế,...

Tổ chức của SHB cũng như các Ngân hàng khác là Hội sở và các Chi nhánh trực thuộc, dưới Chi nhánh có các Phòng giao dịch.

Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội



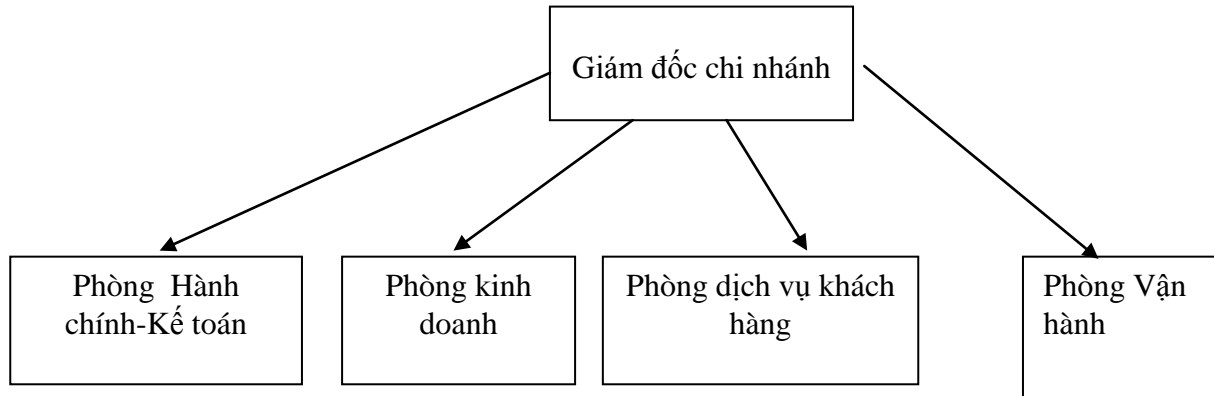
Nguồn: Phòng Kế toán tổng hợp

2.1.3.2. Cơ cấu tổ chức của SHB Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng

Tính đến cuối năm 2014, cơ cấu tổ chức của SHB Lê Chân- Hải Phòng bao gồm 5 phòng, ban chức năng và 16 phòng giao dịch trực thuộc.

SHB Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng hoạt động theo sơ đồ tổ chức như sau:

Sơ đồ 2: Cơ cấu tổ chức bộ máy Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng



*Nguồn: Phòng Kế toán tổng hợp*

2.1.3.3. Chức năng cơ bản các phòng ban tại SHB Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng

- Giám đốc: Phụ trách chung các phòng ban trong Chi nhánh, điều hành mọi hoạt động kinh doanh, ký duyệt các loại văn bản giấy tờ của Chi nhánh, đồng thời chịu trách nhiệm toàn bộ hoạt động kinh doanh tại Chi nhánh.

- Phòng Hành chính- Kế toán: gồm 2 bộ phận

+ Bộ phận hành chính: Thực hiện các nghiệp vụ về tiền tệ, kho quỹ. Quản lý quỹ nghiệp vụ của kho quỹ, thu chi tiền mặt, quản lý chứng chỉ có giá, hồ sơ tài sản thế chấp, cầm cố, thực hiện xuất nhập tiền mặt để đảm bảo nghiệp vụ thanh khoản tiền mặt cho chi nhánh, thực hiện các dịch vụ tiền tệ kho quỹ cho khách hàng.

+ Bộ phận kế toán – quỹ: Thực hiện công tác kế toán tài chính cho toàn bộ hoạt động của chi nhánh: Tổ chức hướng dẫn thực hiện và kiểm tra công tác kế hoạch kế toán và chế độ báo cáo kế toán của các phòng và các đơn vị trực thuộc; Lập và phân tích các báo cáo tài chính, kế toán (Bảng cân đối tài sản, Báo cáo thu nhập chi phí, Báo cáo lưu chuyển tiền tệ...) của Chi nhánh; Tham mưu cho Giám đốc về thực hiện chế độ Tài chính Kế toán; Phân tích và đánh giá tài chính, hiệu quả kinh doanh (Thu nhập, Chi phí, Lợi nhuận) của các phòng thuộc chi nhánh.... Tham mưu cho Giám đốc trong việc thực hiện chủ trương, chính

sách chế độ của Nhà nước và của ngành về tổ chức cán bộ, lao động và tiền lương, bảo hiểm xã hội đối với người lao động nhằm đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh của SHB chi nhánh Lê Chân, công tác hành chính, hậu cần. Phối hợp với các phòng nghiệp vụ để xây dựng kế hoạch phát triển mạng lưới, thành lập, giải thể các đơn vị trực thuộc chi nhánh.

- Phòng Kinh doanh: gồm 2 bộ phận

+ Bộ phận Tín Dụng: Thiết lập, duy trì và mở rộng các mối quan hệ với khách hàng, tiếp thị tất cả các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng đối với khách hàng là doanh nghiệp theo đối tượng khách hàng được phân công, trực tiếp tiếp nhận các thông tin phản hồi từ phía khách hàng; nhận hồ sơ, kiểm tra tính đầy đủ và hợp pháp của hồ sơ, chuyển đến Ban, Phòng liên quan để thực hiện theo chức năng. Phân tích doanh nghiệp, khách hàng vay theo quy trình nghiệp vụ, đánh giá tài sản đảm bảo nợ vay, tổng hợp các ý kiến tham gia của các đơn vị chức năng có liên quan. Sau đó, quyết định trong hạn mức được giao hoặc trình duyệt các khoản cho vay bảo lãnh, tài trợ thương mại. Quản lý hậu ngân, giám sát liên tục các khách hàng vay về tình hình sử dụng vốn vay, thường xuyên trao đổi với khách hàng để nắm vững tình trạng của khách hàng. Thực hiện cho vay, thu nợ theo quy định. Xử lý, gia hạn nợ, đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn, chuyển nợ quá hạn, thực hiện các biện pháp thu nợ.

+ Bộ phận thanh toán quốc tế: Trên cơ sở các hạn mức, khoản vay, bảo lãnh, L/C đã được phê duyệt, bộ phận Thanh toán quốc tế thực hiện các tác nghiệp trong tài trợ thương mại, phục vụ các giao dịch thanh toán xuất nhập khẩu cho khách hàng. Ví dụ: Dịch vụ hàng nhập: thư tín dụng, chuyển tiền...; Hàng Xuất: L/C xuất, kiều hối, thẻ chuyển tiền nhanh...

- Phòng dịch vụ khách hàng: Thực hiện các dịch vụ như dịch vụ chuyển tiền, thanh toán thẻ, thu đổi ngoại tệ, thu đổi tiền mặt, ngân quỹ. Thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế tại chi nhánh, riêng việc chuyển tiền ra nước ngoài sẽ được thực hiện tại trụ sở chính của SHB. Dịch thuật các chứng từ, tài liệu có liên quan đến lĩnh vực thanh toán quốc tế cho ngân hàng và khách hàng. Trực tiếp quản lý tài khoản và giao dịch với khách hàng. Thực hiện công tác phòng chống rửa tiền đối với giao dịch phát sinh theo quy định của Nhà nước và của SHB. Phát hiện, báo cáo và xử lý kịp thời các giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ trong tình huống khẩn cấp. Kiểm tra tính pháp lý, tính đầy đủ, tính đúng đắn của các chứng từ giao dịch. Phòng dịch vụ khách hàng gồm 2 bộ phận:

+ Khách hàng doanh nghiệp: Có chức năng chủ yếu phục vụ đối tượng



khách hàng doanh nghiệp chuyên về lĩnh vực sản xuất, có quy mô lớn, dự án lớn. Chịu trách nhiệm thiết lập, duy trì và phát triển quan hệ hợp tác với khách hàng và bán sản phẩm của ngân hàng. Trực tiếp đề xuất hạn mức, giới hạn tín dụng và đề xuất tín dụng. Theo dõi, quản lý tình hình hoạt động của khách hàng. Kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay, tài sản đảm bảo nợ vay. Phòng có nhiệm vụ đôn đốc khách hàng trả nợ gốc, lãi; phân loại, rà soát phát hiện rủi ro, và các nhiệm vụ khác có liên quan.

+ Khách hàng cá nhân: Tham mưu, đề xuất chính sách và kế hoạch phát triển khách hàng cá nhân. Xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình Marketing tổng thể cho từng nhóm sản phẩm. Tiếp nhận, triển khai và phát triển các sản phẩm tín dụng, dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân. Xây dựng kế hoạch bán sản phẩm đối với kế hoạch cá nhân. Tư vấn cho khách hàng lựa chọn sử dụng sản phẩm bán lẻ, triển khai thực hiện kế hoạch bán hàng.

- Phòng vận hành: Thực hiện công tác hành chính quản trị, các mặt tổ chức cán bộ, quản lý lao động, chính sách tiền lương, thưởng, bảo hiểm; Tham gia đào tạo cán bộ, huấn luyện, nâng cao tay nghề cho cán bộ công nhân viên, thực hiện công tác thi đua, khen thưởng, kỉ luật... ; Tham gia thực hiện phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật, thực hiện công tác hành chính, quản trị, bảo vệ, hậu cần, phục vụ các mặt hoạt động của chi nhánh; Theo dõi công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết các khiếu tố, khiếu nại; Thực hiện công tác an ninh, bảo vệ chính trị nội bộ. Theo dõi hoạt động kinh doanh, các vấn đề phát sinh liên quan đến công tác quản lý và xử lý nợ có vấn đề và đề xuất các giải pháp xử lý, trả lời các vướng mắc cụ thể về nghiệp vụ xử lý nợ; phân tích chất lượng tín dụng, đánh giá các khoản nợ, cảnh báo những rủi ro hiện hữu và tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng; nghiên cứu, đề xuất định hướng xử lý nợ trong từng giai đoạn; kiểm soát phân loại nợ, trích lập dự phòng rủi ro tín dụng của các Chi nhánh được phân công.

- Các Phòng giao dịch trực thuộc: Tổ chức và điều hành tài sản nợ, tài sản có bằng tiền của chi nhánh để đảm bảo kinh doanh có hiệu quả, an toàn đúng pháp luật; Đảm bảo cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn an toàn, tích cực, bảo đảm khả năng thanh toán, tránh rủi ro kỳ hạn, rủi ro lãi suất, các loại rủi ro nguồn vốn khác; Chủ trì xây dựng các quy trình nghiệp vụ trong công tác điều hành nguồn vốn, tham gia xây dựng quy trình các hoạt động nghiệp vụ khác; Thực hiện cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn, thực hiện trích quỹ bảo lãnh, quỹ dự phòng rủi ro tín dụng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và SHB. Mỗi

một phòng giao dịch giống như một Ngân hàng thu nhỏ, có các bộ phận huy động vốn, bộ phận tín dụng làm công tác cho vay, có bộ phận kế toán đảm nhận các công việc kế toán cho vay, nợ. Tùy theo tình hình từng thời kỳ kinh tế Giám đốc giao mức phán quyết cho vay đối với các trưởng phòng cho phù hợp.

#### **2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của SHB Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng giai đoạn 2012 – 2014**

##### **2.1.4.1. Tình hình huy động vốn**

Đối với hoạt động kinh doanh của một Tổ chức kinh tế thì nguồn vốn có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong sự tồn tại và phát triển. Cũng như các Tổ chức kinh tế khác thì nguồn vốn của Ngân hàng cũng quyết định đến quy mô hoạt động. Trong tổng nguồn vốn thì nguồn vốn huy động là bộ phận chiếm tỷ trọng lớn nhất và đa số các Ngân hàng xem nguồn vốn huy động là yếu tố quyết định đến kết quả kinh doanh của mình.

Chính vì vậy, Ngân hàng đã không ngừng đẩy mạnh công tác huy động vốn. Tình hình về hoạt động huy động vốn tại SHB chi nhánh Lê Chân được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 1: Cơ cấu nguồn vốn tại SHB chi nhánh Lê Chân qua 3 năm 2012 – 2014

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	ST	%	ST	%	ST	%
Nguồn vốn huy động	200.834	66,17	437.431	69,18	744.241	78,16
Vốn điều chuyển từ Hội sở	102.643	33,83	190.401	30,32	205.974	21,84
Tổng cộng	303.477	100	627.832	100	950.215	100

*Nguồn: Phòng Kế toán của SHB chi nhánh Lê Chân*

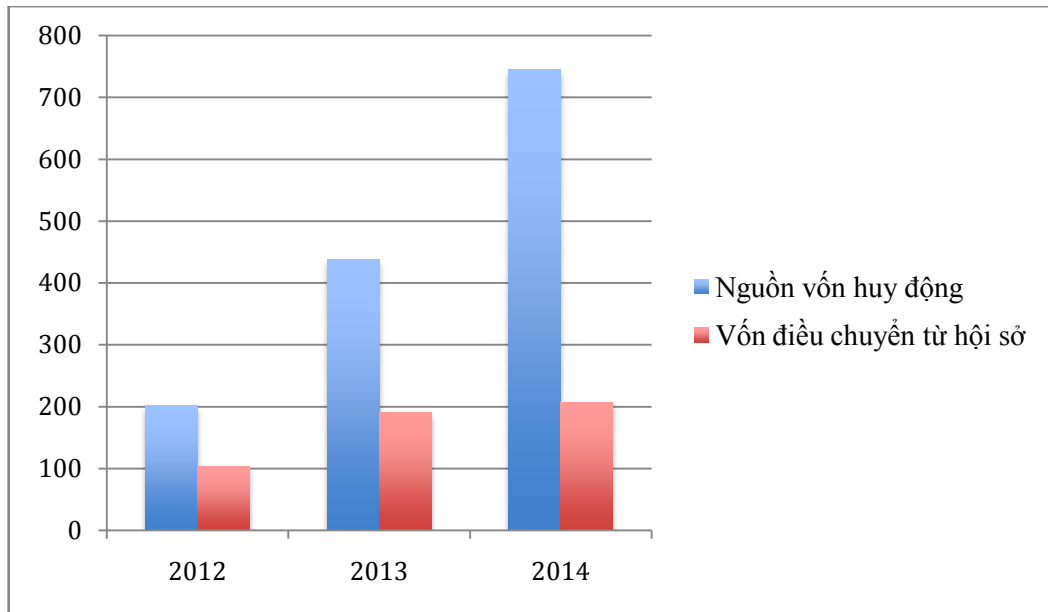
Bảng 2: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động theo cơ cấu nguồn vốn tại SHB Lê Chân 3 năm 2012- 2014

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	So sánh 2013/2012		So sánh 2014/2013	
	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)
Nguồn vốn huy động	236.597	117,8	306.810	70,14
Vốn điều chuyển từ Hội sở	87.758	85,5	15.573	8,17

*Nguồn: Phòng Kế toán của SHB Lê Chân*

Biểu đồ 1: So sánh cơ cấu nguồn vốn



*Nguồn: Phòng Kế toán của SHB chi nhánh Lê Chân*

Qua bảng số liệu trên ta thấy qua 3 năm hoạt động huy động nguồn vốn huy động của chi nhánh đã tăng lên vượt bậc. Năm 2013 tăng 117,8% so với năm 2012 tương ứng với số tiền 236.597 triệu đồng. Cụ thể, năm 2012 hoạt động của SHB chi nhánh Lê Chân huy động được 200.834 triệu đồng, năm 2013 huy động được 437.431 triệu đồng. Năm 2014 tăng 70,20% so với 2013, cụ thể tăng 306.801 triệu đồng. Có được những kết quả trên là nhờ vào sự nỗ lực và quan điểm chỉ đạo của chi nhánh luôn cố gắng khai thác triệt để các dịch vụ Ngân hàng cung cấp, nguồn tiền nhàn rỗi của cá nhân tổ chức. Bên cạnh đó, với phương châm “đi vay để cho vay” nhằm đáp ứng nhu cầu vốn, Ngân hàng đã không ngừng tăng cường sức cạnh tranh lãi suất tiết kiệm với các Ngân hàng thương mại cổ phần khác trên địa bàn, đa dạng hóa các hình thức huy động mở rộng thị trường đầu tư, khẳng định vị thế, uy tín và tạo dựng được hình ảnh của SHB trong tâm trí của khách hàng. Bên cạnh đó vốn điều chuyển từ hội sở của chi nhánh cũng có tăng trong năm 2014. Năm 2013 nhận vốn điều chuyển từ hội sở là 190.401 triệu đồng tăng so với năm 2012 là 87.758 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng 85,5%, năm 2014 nhận 205.974 triệu đồng từ hội sở tăng 15.573 triệu đồng so với 2013. Vốn điều chuyển từ hội sở có tăng lên là do sau những năm đầu hoạt động chi nhánh đã có những bước tiến vượt bậc, và cần thiết có nguồn vốn lớn để mở rộng thị phần, mở rộng hoạt động của chi nhánh. Đây là điều hợp lý và có thể chấp nhận được. Tuy nhiên, tỷ lệ nguồn vốn huy động trong tổng nguồn vốn trong năm 2014 vẫn tăng so với năm 2013. Cụ thể, năm

2012 nguồn vốn huy động chiếm 66,17% trong tổng nguồn vốn, năm 2013 tỷ lệ nguồn vốn huy động chiếm 69,18%, và năm 2014 tỷ lệ nguồn vốn huy động chiếm 78,16%. Có thể nói qua 3 năm hoạt động chi nhánh đã thể hiện mình có thể bước tiến dài hơn nữa trong tương lai.

#### 2.1.4.2. Tình hình cho vay của SHB chi nhánh Lê Chân

Cho vay là hoạt động kinh doanh chủ chốt của Ngân hàng thương mại nhằm tạo ra lợi nhuận, chỉ có lãi suất thu được từ hoạt động cho vay mới bù nổi chi phí tiền gửi, chi phí dự trữ, chi phí kinh doanh, quản lý và các loại chi phí rủi ro đầu tư. Nền kinh tế càng phát triển thì nhu cầu vay vốn càng nhiều, lượng cho vay của các Ngân hàng cũng tăng nhanh và loại hình cho vay cũng càng trở nên đa dạng. Nhận thấy được vấn đề đó, SHB đã tập trung vào hoạt động cho vay và xác định đây là hoạt động chủ lực của Ngân hàng trên thị trường, hơn 80% lợi nhuận có được từ hoạt động cho vay. SHB chú trọng cấp tín dụng cho các khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ, các cá nhân, hộ gia đình có hoạt động sản xuất kinh doanh, các cá nhân vay tiêu dùng thuộc tầng lớp trung lưu tại các đô thị.

Đối tượng khách hàng cụ thể:

- Doanh nghiệp sản xuất kinh doanh và thương mại dịch vụ, cá nhân sản xuất kinh doanh
- Cá nhân vay tiêu dùng: mua nhà sửa chữa ô tô, du học...
- Cá nhân vay kinh doanh chứng khoán: cầm cố cổ phiếu, cầm cố trái phiếu chuyển đổi, đảm bảo bằng tài sản khác...
- Các đối tượng khác...

Hiện nay Việt Nam có hàng triệu hộ gia đình kinh doanh dưới hình thức cá thể, nhiều hộ gia đình có quy mô kinh doanh không thua kém gì các công ty trách nhiệm hữu hạn. Đây là đối tượng khách hàng tiềm năng rất lớn của SHB, là những nhóm đối tượng khách hàng có khả năng thanh toán cao nên tránh được rủi ro hơn so với các đối tượng khách hàng khác. Để đánh giá công tác cấp tín dụng của SHB chi nhánh Lê Chân, ta xem xét bảng số liệu sau:

Bảng 3: Tình hình chung về cho vay của chi nhánh trong 3 năm 2012-2014

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	ST	%	ST	%	ST	%
Doanh số cho vay	298.481	100	619.794	100	1325.994	100
- Ngắn hạn	239.143	80,12	522.114	84,24	1151.360	86,83
- Trung, dài hạn	59.338	19,88	97.680	15,76	174.634	13,17
Doanh số thu nợ	189.792	100	325.408	100	714.143	100
- Ngắn hạn	150.467	79,28	273.050	83,91	624.375	87,43
- Trung, dài hạn	39.325	20,72	52.358	16,09	89.768	12,57

*Nguồn: Bảng cân đối kế toán của chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng 3 năm 2012-2014*

Bảng 4: Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay và doanh số thu nợ của SHB chi nhánh Lê Chân

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	So sánh 2013/2014		So sánh 2014/2013	
	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)
Doanh số cho vay	321.313	107,65	706.200	113,94
- Ngắn hạn	282.971	118,33	629.246	120,52
- Trung, dài hạn	38.342	64,6	76.954	78,78
Doanh số thu nợ	135.616	71,46	388.735	119,45
- Ngắn hạn	122.583	81,45	351.325	128,67
- Trung, dài hạn	13.03	33,14	37.410	71,45

*Nguồn: Bảng cân đối kế toán của chi nhánh SHB Lê Chân 3 năm 2012- 2014*

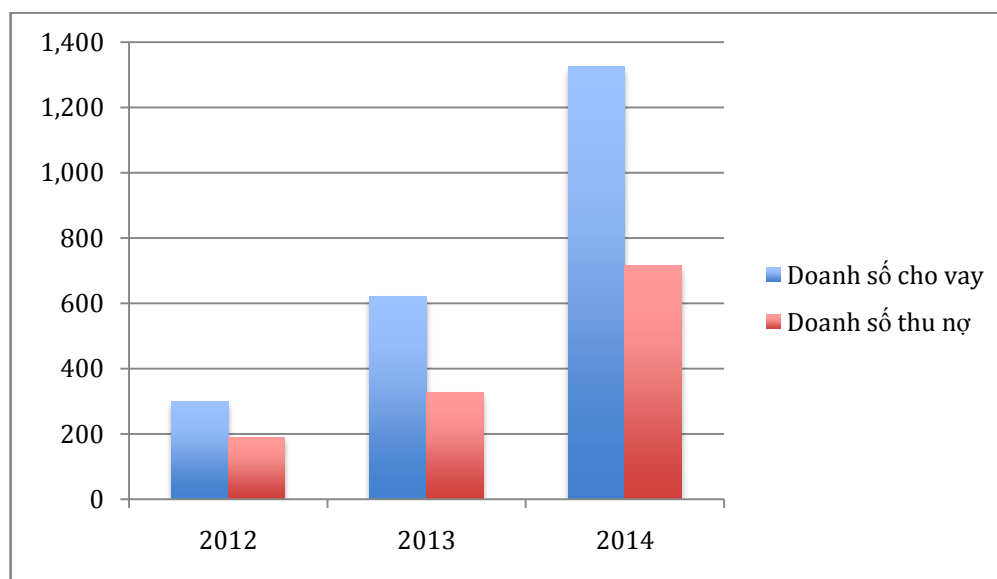
Mặc dù Ngân hàng mới thành lập nhưng qua số liệu trên ta thấy Ngân hàng đã dần dần chiếm lĩnh được thị trường và tình hình cho vay của Ngân hàng có rất nhiều khả quan. Chi nhánh đã tận dụng tối đa nguồn vốn huy động được để mở rộng mục tiêu tín dụng, cố gắng mở rộng địa bàn hoạt động cho vay đối với mọi đối tượng khách hàng, tìm kiếm các dự án đầu tư đang thiếu vốn trên địa bàn. Với việc đa dạng hóa các loại hình huy động, dịch vụ, đội ngũ cán bộ công nhân viên tín dụng đã làm việc hết mình để phấn đấu đạt được những mục tiêu và nhiệm vụ mà chi nhánh đã đề ra. Doanh số cho vay và thu nợ của chi nhánh không ngừng tăng qua 3 năm.

+ Doanh số cho vay:

Tổng doanh số cho vay năm 2012 của chi nhánh đạt 298.481 triệu đồng, đến năm 2013 là 619.794 triệu đồng tăng 107,65% so với năm 2012, đến năm 2014 là 1325.994 triệu đồng, tăng 113,94% so với 2013. Năm 2014 vay ngắn hạn tăng 120,51% so với năm trước. Doanh số cho vay trung dài hạn cũng tăng 78,77%. Qua đây ta thấy Ngân hàng sử dụng vốn rất hiệu quả. Doanh số cho vay tăng thông qua các chiến lược marketing hiệu quả và sự đa dạng về sản phẩm tín dụng như: cho vay mua ô tô trả góp, mua nhà, sửa chữa nhà, kinh doanh chứng khoán, sản xuất kinh doanh... đặc biệt Ngân hàng có chính sách hỗ trợ cho vay tín chấp dành cho cán bộ công nhân viên bên ngành y tế và giáo dục. Lượng vốn ngắn hạn luôn chiếm trên 80% trong tổng doanh số cho vay của chi nhánh. Như vậy, chi nhánh sẽ hạn chế được rủi ro do lãi suất và khả năng thu hồi nợ sẽ cao hơn.

Biểu đồ 2: Tình hình cho vay và thu nợ

*ĐVT: Tỷ đồng*



*Nguồn: Bảng cân đối kế toán của SHB- chi nhánh Lê Chân*

+ Doanh số thu nợ:

Cùng với hoạt động cho vay, Ngân hàng cũng chú trọng đến công tác thu nợ, mặc dù công tác thu nợ gặp nhiều khó khăn nhưng doanh số thu nợ có sự tăng trưởng rõ rệt qua 3 năm. Năm 2012 doanh số thu nợ là 189.792 triệu đồng trong đó thu nợ từ các khoản ngắn hạn chiếm 79,28% tổng thu nợ. Năm 2013 là 325.408 triệu đồng tăng 71,46% so với năm 2012, năm 2014 tăng 119,46% so với 2013. Có được sự gia tăng đó là do doanh số thu nợ ngắn hạn tăng 81,47% năm 2013 và tăng lên 87,43% năm 2014. Cho đến thời điểm năm 2014, chi

nhánh chưa đề tình trạng nợ quá hạn xảy ra. Với kết quả trên đã phản ánh nỗ lực của ngân hàng trong hoạt động thu nợ. Qua đó thể hiện chất lượng tín dụng của Ngân hàng đã được nâng cao và là thành quả của sự nỗ lực của ban lãnh đạo, cán bộ, công nhân viên chi nhánh Lê Chân.

#### 2.1.4.3. Tình hình các hoạt động kinh doanh khác

Bên cạnh 2 hoạt động chính là huy động vốn và cho vay, SHB Lê Chân cũng thực hiện các hoạt động dịch vụ khác như: thanh toán quốc tế, mua bán ngoại tệ, bảo lãnh, chuyển tiền... Ngoài ra, Chi nhánh còn đẩy mạnh đầu tư và ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ ngân hàng như: kinh doanh ngoại tệ, dịch vụ thanh toán nội địa, chi trả kiều hối, phát hành thẻ ATM, thẻ tín dụng quốc tế, dịch vụ ngân hàng điện tử...

Các hoạt động kinh doanh này không những góp phần đa dạng hóa các hoạt động của Ngân hàng mà còn làm gia tăng thu nhập cho chi nhánh. Thanh toán quốc tế được coi là một trong những thế mạnh của chi nhánh với đội ngũ nhân viên trẻ, năng động, thành thạo nghiệp vụ, tạo nhiều thuận lợi cho khách hàng. Vì vậy, lượng khách hàng sử dụng dịch vụ này của chi nhánh ngày càng đông. Để tạo bước đột phá trong năm 2014, ngay từ đầu năm, Chi nhánh đã lên kế hoạch thay đổi toàn diện, từ việc điều hành kế hoạch kinh doanh, bán hàng, quản trị chất lượng dịch vụ, quản trị rủi ro và nhân sự... đến việc chú trọng đào tạo cán bộ công nhân viên về đạo đức nghề nghiệp và kỹ năng chăm sóc khách hàng.

#### 2.1.4.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh

Kết quả kinh doanh không những phản ánh quá trình hoạt động mà còn là kết quả để đánh giá chung về tình hình của Ngân hàng. Mới thành lập còn gặp nhiều khó khăn nhưng với sự nỗ lực và phấn đấu không ngừng nên Ngân hàng cũng đạt được những kết quả khả quan. Cụ thể, kết quả kinh doanh của Ngân hàng được thể hiện qua số liệu sau:

Bảng 5: Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh năm 2012-2014

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
Tổng thu nhập	5.989	17.444	25.278
Tổng chi phí	4.293	7.723	8.530
Lợi nhuận trước thuế	1.696	9.721	16.748

*Nguồn: Bảng cân đối kế toán của SHB chi nhánh Lê Chân năm 2012-2014*

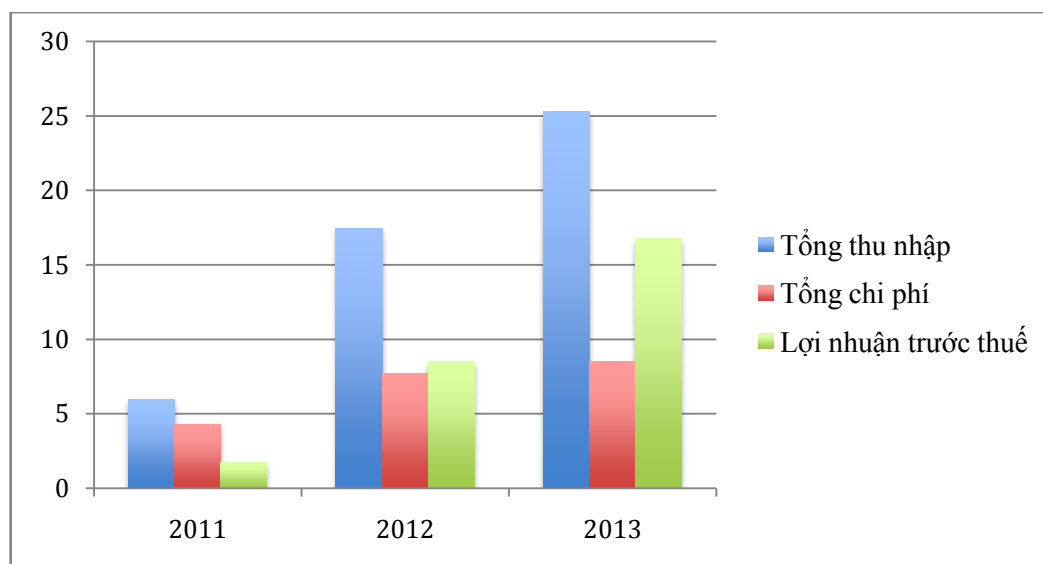
Bảng 6: Tốc độ tăng trưởng tổng thu nhập, tổng chi phí và lợi nhuận trước thuế của SHB Lê Chân năm 2012- 2014

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	So sánh 2013/2012		So sánh 2014/2013	
	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)
Tổng thu nhập	11.455	191,27	7.834	44,9
Tổng chi phí	3.430	79,9	807	10,4
Lợi nhuận trước thuế	8.025	473,17	7.027	72,29

*Nguồn: Bảng cân đối kế toán của SHB chi nhánh Lê Chân năm 2012- 2014*

Biểu đồ 3: Kết quả hoạt động kinh doanh.



*Nguồn: Bảng cân đối kế toán của SHB chi nhánh Lê Chân*

Qua báo cáo kết quả kinh doanh của chi nhánh ta thấy, qua 3 năm 2012-2014 thì hoạt động kinh doanh của Ngân hàng đều mang lại lợi nhuận. Năm 2012 lợi nhuận cho chi nhánh là 1.696 triệu đồng, sang năm 2013 là 9.721 triệu đồng tăng 8.025 triệu đồng với tốc độ tăng 473,17 %, năm 2014 lợi nhuận đạt 16.748 triệu đồng tăng 72,29%. Lợi nhuận có sự tăng vượt bậc ở năm 2013 như trên là do những năm đầu hoạt động chi nhánh gặp nhiều khó khăn trong việc gia nhập thị trường, phải chi nhiều cho hoạt động và đầu tư trang thiết bị, sang năm 2013 và 2014 với sự cố gắng của cán bộ công nhân viên chi nhánh dần chiếm được thị phần, hoạt động kinh doanh đi vào ổn định vì vậy mà lợi nhuận có sự tăng trưởng vượt bậc. Với lợi nhuận khá cao đã phản ánh năng lực tài chính vững mạnh của Ngân hàng và khẳng định uy tín trong hoạt động cạnh



tranh của Ngân hàng. Thu nhập của chi nhánh trong 3 năm đã có sự tăng lên đáng kể. Cùng với sự tăng lên của thu nhập thì chi phí của Ngân hàng cũng tăng lên. Tuy nhiên tốc độ tăng của chi phí nhỏ hơn nhiều so với tốc độ tăng của thu nhập vì vậy mà lợi nhuận của chi nhánh năm 2014 tăng vượt bậc so với năm 2013. Đến nay, sau hơn 8 năm hoạt động, với nhiều giải pháp đổi mới và không ngừng nâng cao chất lượng kinh doanh, dịch vụ cùng với các hoạt động cộng đồng nổi bật, SHB Chi nhánh Lê Chân đã từng bước trưởng thành, đưa thương hiệu SHB trở nên vững vàng và tin cậy.

## **2.2. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn-Hà Nội chi nhánh Lê Chân giai đoạn 2012-2014**

### **2.2.1. Quy trình huy động vốn qua tài khoản tiền gửi**

#### **❖ Hồ sơ pháp lý để mở tài khoản**

- Hồ sơ pháp lý của Người cư trú là tổ chức bao gồm:

+ Giấy phép/ Quyết định thành lập hoặc Giấy phép/ Quyết định đặt văn phòng của tổ chức hoặc Giấy phép đầu tư/ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ khác tương đương;

+ Các văn uỷ quyền hoặc cho phép mở tài khoản của cơ quan cấp trên (nếu khách hàng không được chủ động mở tài khoản tại ngân hàng);

+ Văn bản chỉ định, bổ nhiệm hoặc phân công đối với Chủ tài khoản, Kế toán trưởng (hoặc Trưởng phòng kế toán) phù hợp với quy định của pháp luật và quy chế hoạt động của tổ chức đó;

+ Các văn bản cần thiết khác tùy theo nhu cầu thẩm định thông tin của SHB để đảm bảo đúng các quy định của pháp luật, bao gồm Điều lệ hoặc quy định hoạt động của cấp trên hoặc công ty mẹ hoặc hợp đồng hợp tác kinh doanh; các văn bản khác.

- Hồ sơ pháp lý của Người cư trú là cá nhân bao gồm:

+ Bản sao chứng minh thư hoặc Hộ chiếu còn hiệu lực, được SHB đối chiếu với bản chính. Cán bộ SHB thực hiện việc đối chiếu với bản chính phải ký và khi rõ họ tên lên bản sao.

+ Các văn bản cần thiết khác tùy theo nhu cầu thẩm định thông tin của SHB để đảm bảo thực hiện đúng các quy định của pháp luật.

- Hồ sơ pháp lý của Người không cư trú là tổ chức bao gồm:

+ Quyết định thành lập/ Giấy phép hoạt động hoặc giấy tờ có giá trị tương đương do quốc gia nơi tổ chức đăng ký hoạt động cấp;

+ Các văn bản giấy tờ pháp lý liên quan đến hoạt động của tổ chức tại Việt

Nam (nếu có) do cơ quan có thẩm quyền ban hành;

+ Văn bản chỉ định, bổ nhiệm hoặc phân công đối với chủ tài khoản, Kế toán trưởng (hoặc Trưởng phòng kế toán) phù hợp với quy định của pháp luật và quy chế hoạt động của tổ chức đó;

+ Các văn bản cần thiết tùy theo nhu cầu thẩm định thông tin của SHB để đảm bảo thực hiện đúng các quy định của pháp luật:

♦ Điều lệ, Quy định hoạt động của cơ quan cấp trên hoặc công ty mẹ;

♦ Hợp đồng thuê; hợp đồng mua bán hàng hoá, dịch vụ, hợp đồng hợp tác kinh doanh giữa các chủ sở hữu;

♦ Các văn bản khác...

- Hồ sơ pháp lý của Người không cư trú là cá nhân:

+ Hộ chiếu, thị thực nhập, xuất cảnh còn hiệu lực, được SHB đối chiếu với bản chính. Cán bộ SHB thực hiện việc đối chiếu với bản chính phải ký và ghi rõ họ tên lên bản sao.

+ Các văn bản khác cần thiết tùy theo nhu cầu thẩm định thông tin của SHB để đảm bảo thực hiện đúng các quy định của pháp luật.

• Trường hợp đặc biệt: Đối với tài khoản chung của từ hai đồng Chủ tài khoản trở lên, các Chủ tài khoản phải xuất trình thêm bản gốc hợp đồng thương mại, Hợp đồng hợp tác kinh doanh hoặc các thoả thuận khác, trong đó quy định về việc mở và sử dụng tài khoản này. Trường hợp cần thiết, SHB có thể yêu cầu các Hợp đồng/ Thoả thuận này phải có chứng thực của cơ quan công chứng.

• Các giấy tờ trong bộ hồ sơ mở tài khoản có thể là bản gốc hoặc bản sao có xác nhận của cơ quan cấp bản chính hoặc có công chứng, chứng thực của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Các yếu tố kê khai trong bộ hồ sơ mở tài khoản phải chính xác, đúng sự thật; khách hàng phải chịu trách nhiệm về các nội dung đã đăng ký trong bộ hồ sơ mở tài khoản.

❖ Mở tài khoản tiền gửi lần đầu theo yêu cầu của khách hàng

- Tiếp nhận hồ sơ tài khoản từ khách hàng: Khách hàng mở tài khoản tiền gửi tại SHB cần cung cấp đầy đủ cho nhân viên dịch vụ tài khoản của SHB các giấy tờ tài liệu sau:

+ Các hồ sơ pháp lý theo quy định của SHB;

+ Giấy đăng ký mở tài khoản (theo mẫu của SHB);

+ Các thoả thuận riêng với SHB bằng văn bản liên quan đến tài khoản đề nghị mở (nếu có).

- Thẩm định và phê duyệt:

+ Trưởng phòng nghiệp vụ các đơn vị kinh doanh SHB có trách nhiệm kiểm tra và thẩm định hồ sơ xin mở tài khoản của khách hàng do Nhân viên nghiệp vụ tiếp nhận từ khách hàng.

+ Nếu thấy hồ sơ đã hợp lệ, trưởng phòng nghiệp vụ ghi kết quả, ý kiến thẩm định và ký xác nhận lên Giấy đăng mở tài khoản. Sau đó, trình Giám đốc hoặc người được Giám đốc uỷ quyền xem xét, phê duyệt.

+ Nếu khách hàng có yêu cầu riêng liên quan tài khoản mở tại SHB thì hai bên phải ký thoả thuận để thống nhất thực hiện, phù hợp với quy định của pháp luật và khả năng cung cấp dịch vụ của SHB.

- Cập nhật thông tin khách hàng và cấp số hiệu tài khoản cho khách hàng:

+ Sau khi có chấp nhận của Giám đốc, Nhân viên thông tin quản lý hồ sơ khách hàng (Nhân viên giao dịch) thực hiện việc cập nhật các thông tin về khách hàng vào hệ thống vi tính. Sau đó, Nhân viên giao dịch chuyển hồ sơ cho Kiểm soát viên phê duyệt vận chuyển cho phòng kế toán.

+ Trưởng phòng kế toán có trách nhiệm kiểm tra các thông tin của khách hàng mà Nhân viên giao dịch đã nhập và tiến hành cấp Mã khách hàng và số hiệu tài khoản cho khách hàng, sau đó điền vào Giấy đăng ký mở tài khoản cho khách hàng.

- Thời gian mở tài khoản: Việc đăng ký mở tài khoản tiền gửi cho khách hàng phải được thực hiện trong vòng tối đa là 01 giờ làm việc, kể từ khi khách hàng cung cấp bộ hồ sơ tài khoản hoàn chỉnh và các thoả thuận riêng (nếu có) đã được ký.

❖ Phong toả và chấm dứt hoạt động của tài khoản

- Các cơ sở để tiến hành phong toả hoặc chấm dứt hoạt động của tài khoản:

+ Theo yêu cầu bằng văn bản của khách hàng;

+ Theo yêu cầu bằng văn bản của Bên thứ ba có thẩm quyền do pháp luật quy định;

+ Khách hàng đã cam kết trong hợp đồng, thoả thuận nghiệp vụ, các văn bản đã ký với SHB;

+ Theo quy định của pháp luật;

+ Theo nhu cầu và khả năng cung cấp dịch vụ của SHB;

+ Các trường hợp khác theo quy định của Tổng giám đốc SHB.

- Thẩm quyền quyết định phong toả hoặc chấm dứt hoạt động của tài khoản:

- + Tổng Giám đốc hoặc người được Tổng Giám đốc uỷ quyền;
- + Giám đốc đơn vị kinh doanh SHB hoặc người được Giám đốc uỷ quyền đối với tài khoản do Đơn vị kinh doanh quản lý;
- + Các cán bộ SHB có thẩm quyền theo quy định hiện hành của SHB, nhằm bảo đảm thực hiện các cam kết của khách hàng.
- Các hình thức phong toả tài khoản:
  - + Phong toả toàn bộ hoạt động của tài khoản;
  - + Phong toả trên cơ sở khống chế số dư tối thiểu hoặc tối đa của tài khoản.
- Chấm dứt hoạt động của tài khoản:
  - + SHB sẽ không chấm dứt tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng nếu tài khoản đó còn liên quan đến các nghĩa vụ chưa được thực hiện của khách hàng đối với SHB.
  - + Đối với việc chấm dứt tài khoản tiền gửi thanh toán hoặc tài khoản tiền khác của khách hàng không mở tài khoản tại SHB thì đơn vị kinh doanh SHB phải thông báo cho khách hàng trước 30 ngày. Trong đó, SHB yêu cầu khách hàng rút hết số dư còn lại thông qua tài khoản khác của khách hàng để SHB chuyển toàn bộ số dư này khi chấm dứt hoạt động.
  - + Đối với các tài khoản khác, sau khi chấm dứt hoạt động của tài khoản, SHB làm thông báo gửi khách hàng. Trong đó, SHB nêu cụ thể số dư khi chấm dứt hoạt động và tài khoản mà SHB đã kết chuyển số dư đó (nếu số dư khác không).
- Phương thức phong toả và chấm dứt hoạt động của tài khoản:

Khi phong toả hoặc chấm dứt hoạt động của tài khoản, cấp có thẩm quyền phải ra quyết định hoặc thông báo bằng văn bản. Đồng thời, SHB phải sử dụng hệ thống vi tính ngăn chặn không cho các giao dịch vi phạm quyết định này có thể thực hiện được.
- ❖ Quy trình huy động tiền gửi tiết kiệm

Căn cứ theo Quyết định 127/QĐ – HĐQT ngày 04/12/2006 của Hội đồng quản trị, có một số nội dung chính:
- ★ Đối tượng áp dụng
  - Đơn vị nhận và chi trả tiền tiết kiệm: Sở giao dịch, Chi nhánh, Phòng giao dịch thuộc hệ thống SHB.
  - Người gửi tiền tiết kiệm gồm:
    - + Các cá nhân Việt Nam và cá nhân nước ngoài đang sinh sống và sinh hoạt hợp pháp tại Việt Nam đối với những trường hợp gửi tiền tiết kiệm bằng

đồng Việt Nam.

+ Các cá nhân Việt Nam và cá nhân cư trú tại Việt Nam đối với những trường hợp là tiền gửi tiết kiệm là ngoại tệ.

★ Hình thức gửi tiền tiết kiệm

- Hình thức gửi tiền tiết kiệm phân loại theo kỳ hạn gửi tiền gồm tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn. Kỳ hạn gửi tiền cụ thể do Tổng Giám Đốc quy định và công bố trong từng thời kỳ.

- Hình thức gửi tiền tiết kiệm phân loại theo các tiêu chí hoặc sản phẩm khác do Tổng Giám Đốc quy định trong từng thời kỳ.

★ Thủ tục gửi tiền tiết kiệm

- Người gửi tiền trực tiếp thực hiện giao dịch gửi tiền tại các đơn vị trong hệ thống SHB và xuất trình các loại giấy tờ sau;

+ Đối với người gửi tiền là cá nhân Việt Nam phải xuất trình Giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu Việt Nam còn thời hạn hiệu lực;

+ Đối với người gửi tiền là cá nhân nước ngoài: phải xuất trình hộ chiếu còn hiệu lực (đối với trường hợp nhập, xuất cảnh được miễn thị thực); hoặc xuất trình hộ chiếu kèm thị thực còn thời hạn hiệu lực (đối với trường hợp nhập, xuất cảnh có thị thực); hoặc giấy thông hành còn thời hạn hiệu lực;

+ Đối với người gửi tiền là người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật, ngoài việc xuất trình các giấy tờ pháp lý nêu trên, phải xuất trình Giấy chứng minh nhân dân với tư cách của người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự.

+ Đối với cá nhân từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi nhưng có tài sản riêng, ngoài việc xuất trình các giấy tờ pháp lý nêu trên, phải xuất trình giấy tờ để chứng minh số tiền gửi SHB là tài sản riêng của mình như giấy tờ về thừa kế, cho, tặng, hoặc các giấy tờ khác chứng minh số tiền gửi vào SHB là tài sản của mình.

+ Đối với trường hợp đồng sở hữu tiền gửi tiết kiệm thì phải có thêm văn bản cam kết đồng sở hữu theo mẫu và có xác nhận của SHB, văn bản ủy quyền cho một người đại diện các chủ sở hữu thực hiện việc gửi tiền hoặc tất cả các chủ sở hữu phải cùng đến thực hiện việc gửi tiền.

- Người gửi tiền phải đăng ký chữ ký mẫu lưu tại SHB, trường hợp người gửi tiền không thể viết hoặc ký được dưới bất kỳ hình thức nào thì SHB hướng dẫn cho người đăng ký mã số bảo mật hoặc điểm chỉ dấu vân tay trên ngón trỏ

của hai bàn tay thay cho chữ ký mẫu.

- Người gửi tiền có trách nhiệm kiểm tra các yếu tố ghi trên sổ tiết kiệm trước khi rời khỏi nơi giao dịch.

★ Lãi suất tiền gửi tiết kiệm:

- Lãi suất tiền gửi tiết kiệm do Tổng giám đốc quy định đối với từng loại sản phẩm tiết kiệm van căn cứ vào diễn biến của thị trường trong từng thời kỳ hoặc từng khu vực cụ thể.

- Thời hạn áp dụng lãi suất tiết kiệm thay đổi:

+ Áp dụng ngay đối với các giao dịch phát sinh tiền gửi tại ngày thông báo thay đổi lãi suất có hiệu lực.

+ Đối với tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, Tổng giám đốc quy định cụ thể về thời hạn áp dụng lãi suất thay đổi với từng loại sản phẩm tiết kiệm.

★ Thanh toán tiền gửi tiết kiệm:

▲ Loại tiền thanh toán:

- Khách hàng gửi tiết kiệm bằng loại tiền nào (VND hay ngoại tệ) thì được thanh toán (rút gốc hoặc lãi) bằng loại tiền đó.

- Trường hợp khách hàng gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ nhưng muốn rút ra VND thì SHB sẽ quy đổi theo tỷ giá mua ngoại tệ do SHB công bố tại thời điểm rút tiền. Tỷ giá mua được áp dụng như sau:

+ Tỷ giá mua tiền mặt đối với những khoản tiền gửi tiết kiệm đã gửi dưới 15 ngày.

+ Tỷ giá mua chuyển khoản đối với những khoản tiền gửi tiết kiệm đã gửi được từ 15 ngày trở lên.

- Trường hợp khách hàng lĩnh ngoại tệ lẻ dưới hàng đơn vị thì số ngoại tệ được đổi ra VND theo tỷ giá mua chuyển khoản quy định tại thời điểm lĩnh tiền.

▲ Hình thức thanh toán:

- Tiền mặt.

- Chuyển khoản mua kỳ phiếu, trái phiếu hoặc chuyển sang loại hình tiết kiệm khác (nếu có) đối với VND và ngoại tệ.

- Tài khoản tiết kiệm bằng đồng Việt Nam của người cư trú chỉ được sử dụng để chuyển khoản thanh toán tiền vay của chính chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm hoặc đồng chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm tại SHB hoặc chuyển khoản sang tài khoản khác do chính chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm hoặc đồng chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm là chủ tài khoản tại tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm đó.

- Trường hợp chuyển khoản bằng ngoại tệ thực hiện theo quy định của

Tổng giám đốc SHB.

▲ Thời gian thanh toán:

- Đối với tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: khách hàng được thanh toán gốc và lãi bất kỳ ngày làm việc nào của ngân hàng SHB.

- Đối với tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn:

+ SHB sẽ thanh toán gốc cho khách hàng vào ngày đáo hạn của sổ tiết kiệm. Nếu ngày đáo hạn trùng vào ngày lễ, tết hoặc ngày nghỉ giao dịch (gọi chung là ngày nghỉ) thì khách hàng có thể rút tiền vào ngày làm việc đầu tiên liền sau ngày nghỉ đó.

+ Trường hợp khách hàng đăng ký thanh toán lãi theo định kỳ (trả lãi định kỳ 01 tháng, 03 tháng, 06 tháng, 01 năm; trả lãi theo thoả thuận giữa SHB và ngân hàng.

+ Trường hợp ngày đến hạn thanh toán lãi định kỳ trùng với ngày SHB không làm việc thì SHB sẽ thanh toán lãi cho khách hàng vào ngày làm việc tiếp theo đầu tiên của SHB. Số tiền lãi được tính tròn định kỳ trả lãi.

+ Trường hợp đến hạn thanh toán lãi, khách hàng không đến lĩnh và không có yêu cầu gì khác thì tùy từng sản phẩm huy động tiết kiệm do Tổng giám đốc SHB công bố, lãi có thể được nhập gốc hàng tháng và tiếp tục được tính lãi hoặc được nhập gốc khi đến hết kỳ hạn gửi (ngày đáo hạn).

- Đối với các hình thức gửi tiết kiệm khác: do Tổng giám đốc quy định cụ thể trong từng thời kỳ.

★ Thủ tục rút tiền gửi tiết kiệm:

- Người gửi tiền thực hiện các thủ tục sau:

+ Xuất trình sổ tiết kiệm và các giấy tờ khác liên quan theo quy định sau:

• Đối với cá nhân Việt Nam phải xuất trình Giấy chứng minh nhân dân/ Hộ chiếu còn thời hạn hiệu lực.

• Đối với người gửi tiền là cá nhân nước ngoài phải xuất trình hộ chiếu còn thời hạn hiệu lực (đối với trường hợp nhập, xuất cảnh được miễn thị thực), xuất trình hộ chiếu kèm thị thực còn thời hạn hiệu lực (đối với trường hợp nhập, xuất cảnh có thị thực) hoặc giấy thông hành còn thời hạn hiệu lực.

• Đối với trường hợp người gửi tiền là người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật, người gửi tiền ngoài việc xuất trình các loại giấy tờ nêu trên còn phải xuất trình thêm các giấy tờ chứng minh với tư cách của người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự.

• Đối với trường hợp đồng chủ sở hữu sổ tiết kiệm thì có văn bản uỷ quyền hợp pháp cho một người đại diện các chủ sở hữu thực hiện rút tiền theo mẫu Giấy uỷ quyền của SHB hoặc tất cả các chủ sở hữu phải cùng đến SHB thực hiện việc rút tiền (trừ trường hợp các chủ sở hữu khác có thoả thuận khác).

+ Nộp sổ tiết kiệm có chữ ký đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký tại SHB.

+ Ký và ghi rõ họ tên sổ tiết kiệm đã tắt toán.

- Giao dịch viên nhận sổ tiết kiệm và thực hiện các thủ tục tắt toán sổ tiết kiệm, lập bảng kê tiền, giao tiền cho khách hàng và nhận lại bảng kê đã có chữ ký xác nhận của khách hàng.

- Giao dịch viên trả lại các giấy tờ cá nhân của khách hàng như: Giấy chứng minh nhân dân, hộ chiếu, bảng cam kết đồng sở hữu, giấy xác nhận người giám hộ (người đại diện theo pháp luật) cho khách hàng.

- Trường hợp khách hàng chỉ rút lãi thì giao dịch viên của SHB trả lại sổ tiết kiệm chưa tắt toán sau khi đã thực hiện các thủ tục chi trả lãi cho khách hàng.

★ **Cầm cố và chiết khấu sổ tiết kiệm:**

- Sổ tiết kiệm mở tại SHB được cầm cố để vay vốn tại SHB theo Quy chế cho vay đối với khách hàng của SHB.

- Sổ tiết kiệm mở tại SHB được SHB nhận chiết khấu theo quy định về chiết khấu chứng từ có giá của SHB.

- Sổ tiết kiệm mở tại hệ thống SHB được phép cầm cố để vay vốn tại tổ chức tín dụng khác nếu được tổ chức tín dụng đó chấp nhận.

- Khi sử dụng sổ tiết kiệm làm tài sản cầm cố, chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm hoặc đồng chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm phải thực hiện theo các quy định của SHB và của pháp luật về cầm cố, chiết khấu sổ tiết kiệm.

★ **Phong toả sổ tiết kiệm**

- Sổ tiết kiệm, tài khoản tiết kiệm của khách hàng tại SHB được phong toả trong những trường hợp sau:

+ Khi khách hàng yêu cầu (chủ sở hữu/ đồng chủ sở hữu...) trực tiếp yêu cầu.

+ Yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

+ Khách hàng báo mất sổ tiết kiệm.

+ Sổ tiết kiệm được cầm cố tại SHB hoặc các tổ chức khác theo quy định hiện hành.

+ Tổng giám đốc SHB quy định việc phong toả sổ tiết kiệm trong các trường hợp: phát hiện gian lận trong giao dịch tiết kiệm, phát hiện sai sót trong



giao dịch tiết kiệm cần xử lý trách nhiệm tài chính khác của khách hàng đối với SHB.

+ Các trường hợp khác do Tổng giám đốc quy định cụ thể trong từng thời kỳ.

### 2.2.2. Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn-Hà Nội chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng giai đoạn 2012 – 2014

#### 2.2.2.1 Tổng nguồn vốn huy động

Bảng 7: Tổng nguồn vốn huy động của SHB chi nhánh Lê Chân năm 2012 - 2014

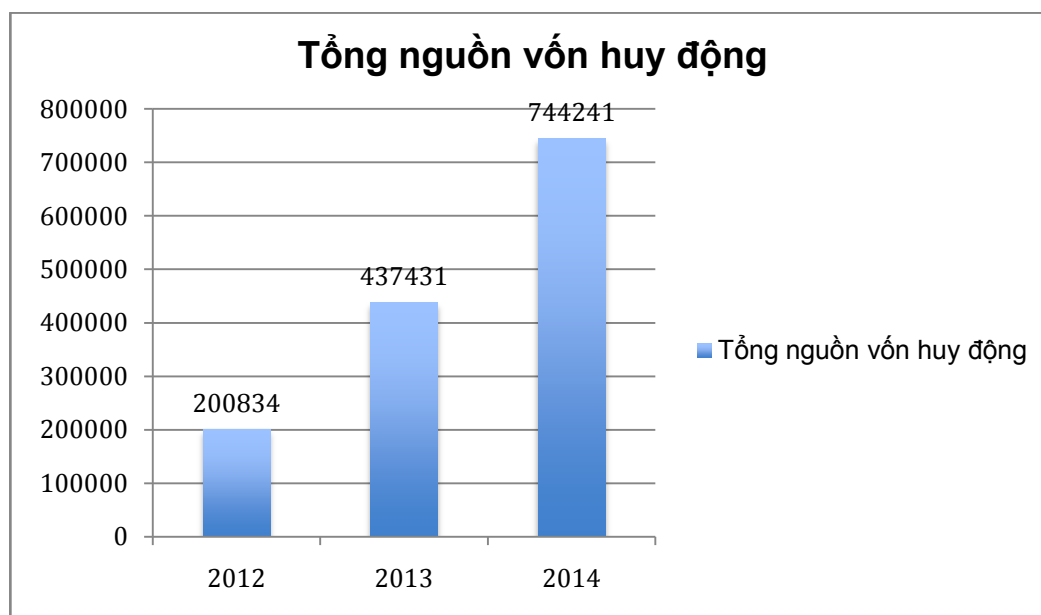
*ĐVT: Triệu đồng*

Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
200.834	437.431	744.241

*Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của chi nhánh Lê Chân 3 năm 2012-2014*

Biểu đồ 4: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động của SHB

*ĐVT: Triệu đồng*



*Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của SHB chi nhánh Lê Chân*

Nhìn vào số liệu trên ta thấy năm 2012 chi nhánh đã huy động được 200.834 triệu đồng và năm 2013 tổng nguồn vốn huy động được là 437.431 triệu đồng tăng 236.597 triệu đồng tương đương với 117,8% so với năm 2012. Năm 2014 huy động được 744.241 triệu đồng tăng 306.801 triệu đồng tương đương 70.14%. Lãi suất của Lê Chân không thể cạnh tranh được với các Ngân hàng bạn. Tuy nhiên, Ngân hàng lại được thừa hưởng thương hiệu mạnh từ các tập đoàn tài chính của Lê Chân, hệ thống mạng lưới lớn và nhiều công ty liên kết.

Sản phẩm của Lê Chân lại đa dạng và mang tính đặc thù cao. Cùng với sự hỗ trợ và chỉ đạo sâu sát của giám đốc khu vực và văn phòng khu vực Miền Bắc. Chi nhánh đã từng bước chiếm lĩnh được thị phần. Năm 2013 công tác huy động vốn đã đạt được kết quả khả quan và tăng trưởng vượt bậc, đến năm 2014 đã có những con số đáng lưu ý, và mức tăng trưởng huy động vốn ổn định.

$$\begin{aligned}
 & \text{+ Tốc độ tăng trưởng NVHĐ} = \frac{\text{NVHĐ}_{2013} - \text{NVHĐ}_{2012}}{\text{NVHĐ}_{2012}} \times 100\% \\
 & \text{(2013 so với 2012)} \\
 & = \frac{437.431 - 200.834}{200.834} \times 100\% \\
 & = 117,8\%
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & \text{+ Tốc độ tăng trưởng NVHĐ} = \frac{\text{NVHĐ}_{2014} - \text{NVHĐ}_{2013}}{\text{NVHĐ}_{2013}} \times 100\% \\
 & \text{(2014 so với 2013)} \\
 & = \frac{744.241 - 437.431}{437.431} \times 100\% \\
 & = 70,14\%
 \end{aligned}$$

#### 2.2.2.2 Huy động vốn theo hình thức huy động

Tình hình huy động vốn theo hình thức huy động của Ngân hàng được thể hiện trong bảng số liệu sau:

Bảng 8: Tình hình huy động vốn theo hình thức huy động năm 2012-2014

*DVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	ST	%	ST	%	ST	%
Tổng nguồn vốn huy động	200.834	100	437.431	100	744.241	100
1. Tiền gửi của Tổ chức kinh tế, dân cư	91.994	45,81	198.846	45,46	281.841	37,87
2. Tiền gửi tiết kiệm	100.705	50,14	223.102	51	439.854	59,10
3. Phát hành giấy tờ có giá	8.185	4,07	15.483	3,54	22.546	3,03

*Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Chi nhánh 3 năm 2012-2014*

Bảng 9: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động theo hình thức huy động năm 2012-2014

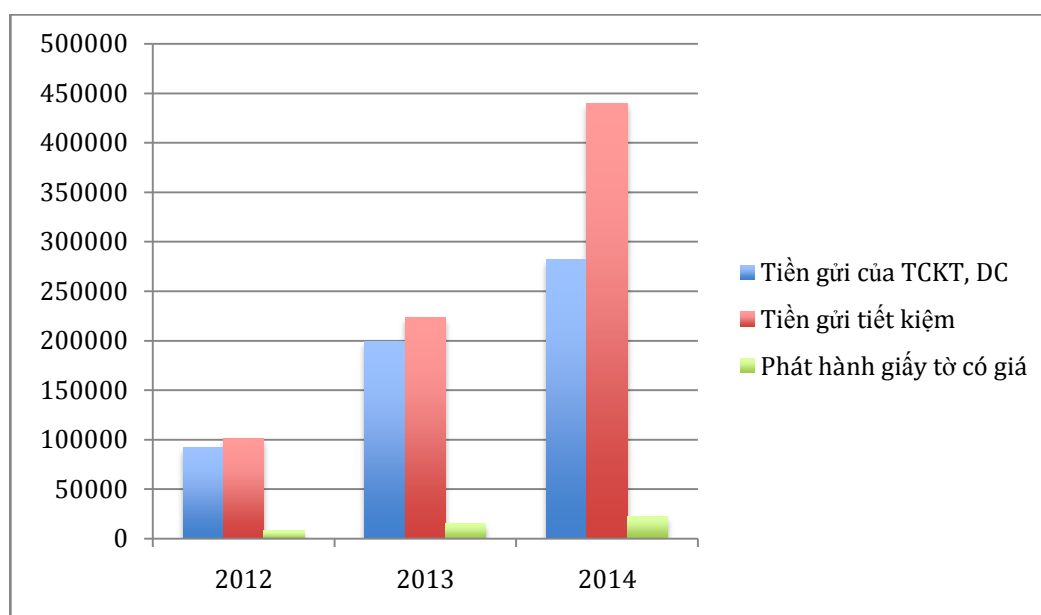
*ĐVT: Triệu đồng*

Chi tiêu	So sánh 2013/2012		So sánh 2014/2013	
	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)
Tiền gửi của Tổ chức kinh tế, dân cư	106.852	116,15	82.995	41,7
Tiền gửi tiết kiệm	122.397	121,54	216.752	97,16
Phát hành giấy tờ có giá	7.298	89,16	7.063	45,6

*Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Chi nhánh 3 năm 2012-2014*

Biểu đồ 5: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động theo hình thức huy động của SHB Lê Chân

*ĐVT: Triệu đồng*



*Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của SHB chi nhánh Lê Chân*

Sau 3 năm hoạt động, tốc độ tăng trưởng của các chỉ tiêu khá cao trong khối Ngân hàng thương mại. Đó là do, sau năm đầu hoạt động 2012 còn gặp nhiều khó khăn với sự nỗ lực của cán bộ công nhân viên chi nhánh thì sang đến năm 2013 và 2014 Ngân hàng đã tạo được lòng tin, hình ảnh trong khách hàng. Trong tổng nguồn vốn huy động, tiền gửi của các Tổ chức kinh tế, dân cư vẫn chiếm một tỷ trọng ổn định qua 2 năm. Năm 2012, tiền gửi của Tổ chức kinh tế, dân cư chiếm 45,81%, năm 2013 chiếm 45,46%, giảm 0,35% so với năm 2012 và năm 2014 là 37,87%, giảm 7,59% so với năm 2013. Tuy số lượng có tăng nhưng

tỷ trọng trong tổng nguồn vốn giảm. Do trong thời gian đó lãi suất liên tục biến động và lên rất cao khoảng giữa năm 2013 nên nguồn vốn tập trung sang gửi tiết kiệm. Nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh. Năm 2012 chiếm 50,14%, sang năm 2013 tăng không đáng kể lên mức 51% nhưng sang năm 2014 tăng 8,96% lên 59,1%. Nguồn vốn huy động ngày càng được ổn định và an toàn. Tốc độ tăng của nguồn vốn chủ yếu là do tốc độ tăng của nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm. Năm 2012 nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm là 100.705 triệu đồng, năm 2013 là 223.102 triệu đồng tăng 122.397 triệu đồng tương đương 121,54% so với năm 2012, năm 2014 nguồn vốn gửi tiết kiệm là 439.854 triệu đồng tăng 216.752 triệu đồng ứng với 97,16% so với 2013. Tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm rất cao. Nguồn vốn từ phát hành giấy tờ có giá chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn và cũng có tăng trong năm 2014. Năm 2012 nguồn vốn từ tiền gửi của Tổ chức kinh tế, dân cư là 91.994 triệu đồng, năm 2013 là 198.846 triệu đồng, tăng 106.852 triệu đồng tương đương 116,15% so với năm 2012, năm 2014 tăng 82.995 triệu đồng ứng với 41,7% so với năm 2013.

Thời gian qua, thị trường vốn có giai đoạn thừa, thiếu vốn tiền đồng, vốn ngoại tệ (chủ yếu là USD) cùng với những khó khăn bước đầu gia nhập thị trường Hải Phòng đã phần nào hạn chế khả năng huy động vốn của Lê Chân. Tuy nhiên với việc cho ra đời nhiều sản phẩm huy động vốn đa dạng và khác biệt với các ngân hàng khác cùng các chương trình huy động có dự thưởng hoặc lãi suất thưởng đã góp phần bình ổn lượng vốn huy động... Việc thực hiện chính sách chăm sóc khách hàng và công tác xây dựng thương hiệu thông qua các chương trình quảng cáo trên các phương tiện truyền thông trong toàn hệ thống đã được triển khai tích cực và mạnh mẽ.

### 2.2.2.3. Huy động vốn theo đối tượng

Nguồn vốn huy động của Ngân hàng được huy động từ các tổ chức kinh tế và dân cư thông qua các dịch vụ thanh toán, huy động qua tiền gửi tiết kiệm và thẻ ATM... Ta có bảng huy động vốn theo đối tượng như sau:

Bảng 10: Tình hình huy động vốn theo đối tượng trong 3 năm 2012-2014

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	ST	%	ST	%	ST	%
Tiền gửi của Tổ chức kinh tế	32.594	16,23	57.238	13,09	117.193	15,75
Tiền gửi của dân cư	168.240	83,77	380.193	86,91	627.048	84,25
Tổng cộng	200.834	100	437.431	100	744.241	100

*Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Chi nhánh 3 năm 2012-2014*

Bảng 11: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động theo đối tượng trong 3 năm 2012- 2014

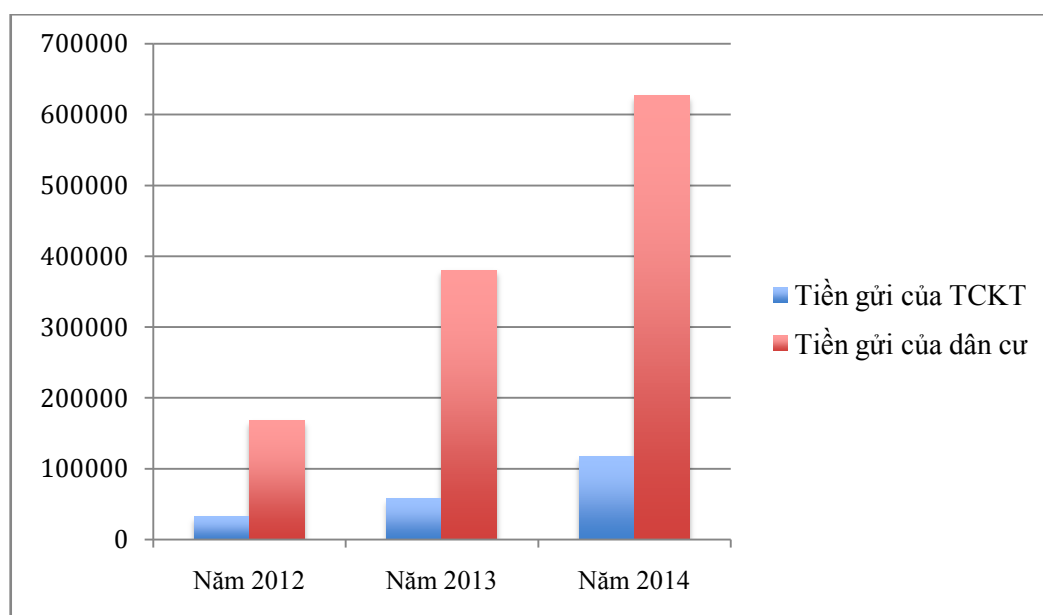
*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	So sánh 2013/2012		So sánh 2014/2013	
	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ± (%)	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ± (%)
Tiền gửi của Tổ chức kinh tế	24.644	75,6	59.955	104,75
Tiền gửi của dân cư	211.953	125,98	306.810	70,14

*Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của chi nhánh năm 2012-2014*

Biểu đồ 6: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động theo đối tượng của SHB chi nhánh Lê Chân

*ĐVT: Triệu đồng*



*Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của SHB chi nhánh Lê Chân*

Qua bảng số liệu và biểu đồ trên ta có nhận xét chung về tình hình huy động vốn theo đối tượng của SHB chi nhánh Lê Chân như sau:

Trong 3 năm 2012 - 2014 nguồn vốn của chi nhánh đã có sự tăng lên vượt bậc và lượng tiền gửi của các đối tượng khác nhau thì cũng có sự gia tăng khác nhau. Nguồn vốn huy động từ dân cư luôn chiếm phần lớn hơn nguồn vốn huy động từ Tổ chức kinh tế. Khoảng cách giữa nguồn vốn huy động từ dân cư và từ tổ chức ngày càng rộng hơn. Năm 2012, tiền gửi từ dân cư chiếm 83,77% tổng nguồn vốn. Năm 2013 đã tăng lên 86,91% và số lượng tăng 211.953 triệu đồng tương đương 125,98% so với năm 2012. Đến năm 2014 là 84,25%, tăng trưởng mức ổn định. Điều này là phù hợp với tình hình chung về huy động vốn của các Ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay: tỷ lệ huy động vốn từ dân cư luôn chiếm hơn 50%. Đây là điều đáng mừng cho hoạt động huy động vốn của chi nhánh. Bởi vì nguồn vốn huy động từ dân cư có tính chất ổn định, lâu dài hơn nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế. Nguồn vốn huy động từ dân cư tăng lên, thể hiện sự tập trung huy động vốn từ dân cư của Ngân hàng và Ngân hàng đi vào hoạt động đã tạo được niềm tin cho dân cư, nâng cao vị thế, hình ảnh của Ngân hàng. Trong khi đó Tiền gửi của Tổ chức kinh tế năm 2013 là 57.238 triệu đồng, tăng 24.644 tương ứng 75,6% so với năm 2012. Năm 2014 tăng 59.955 triệu đồng ứng với 104,75% so với năm 2013, thể hiện rõ xu hướng tăng trưởng nguồn vốn huy động từ tiền gửi của Tổ chức kinh tế.

#### *2.2.2.4. Huy động vốn theo kỳ hạn*

Tình hình huy động vốn tiền gửi theo thời hạn được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 12: Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	ST	%	ST	%	ST	%
1. Tiền gửi không kì hạn	16.010	7,97	18.441	4,22	26.578	3,57
a. Tổ chức	10.289	64,27	11.987	65	23.157	73,33
b. Cá nhân	5.721	35,73	6.454	35	8.421	26,67
2. Tiền gửi có kì hạn	172.409	85,85	401.257	91,73	693.189	93,14
a. Tổ chức	25.475	14,78	40.278	10,04	71.542	10,32
- Dưới 12 tháng	9.973	39,15	18.495	45,92	43.906	61,37
- Từ 12 tháng trở lên	15.502	60,85	21.783	55,08	25.636	38,63
b. Cá nhân	146.934	85,22	360.979	89,96	621.647	89,68
- Dưới 12 tháng	52.508	35,74	202.475	56,09	483.964	77,85
- Từ 12 tháng trở lên	94.426	64,26	158.504	44,91	134.683	22,15
3. Tài khoản tích lũy	4.230	2,11	2.250	0,51	1.928	0,26
4. Giấy tờ có giá	8.185	4,07	15.483	3,54	22.546	3,03
- Ngắn hạn	5.203	63,57	9.600	62	9.521	42,23
- Dài hạn	2.982	36,43	5.883	38	13.025	57,77
Tổng vốn huy động	200.834	100	437.431	100	744.241	100

*Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Chi nhánh 3 năm 2012-2014*

Bảng 13: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động theo kì hạn 3 năm 2012- 2014

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	So sánh 2013/2012		So sánh 2014/2013	
	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ±(%)
1. Tiền gửi không kì hạn	2.431	15,1	8.137	44,12
a. Tổ chức	1.698	16,5	11.170	93,18
b. Cá nhân	733	12,8	1.967	30,4
2. Tiền gửi có kì hạn	228.848	132,7	291.932	72,75
a. Tổ chức	14.803	58,1	31.264	77,6
- Dưới 12 tháng	8.522	85,45	25.511	137,39
- Từ 12 tháng trở lên	6.281	40,5	3.853	17,68
b. Cá nhân	214.045	145,67	260.668	72,211
- Dưới 12 tháng	149.967	285,6	281.489	139,02
- Từ 12 tháng trở lên	64.078	67,86	(23.821)	(15,02)
3. Tài khoản tích lũy	(1.980)	(46,8)	(322)	(14,3)
4. Giấy tờ có giá	7.298	89,16	7.063	45,6
- Ngắn hạn	4.397	84,5	(79)	(0,82)
- Dài hạn	2.901	97,28	7.142	121,4

*Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh giai đoạn 2012- 2014 của SHB chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng.*



Qua số liệu ở bảng ta thấy tổng nguồn vốn huy động của SHB chi nhánh Lê Chân tăng trưởng liên tục với tốc độ nhanh dần. Năm 2013 tổng nguồn vốn huy động đạt 437.431 triệu đồng tăng 236.597 triệu đồng so với năm 2012, tỷ lệ tăng 117,81%; đến năm 2014 tổng nguồn vốn tăng 306.810 triệu đồng so với năm 2013 đạt 744.241 triệu đồng, với tỷ lệ tăng 70,14% và tăng so với năm 2012 là 543.407 triệu đồng với tỷ lệ tăng 270,57%. Với mục tiêu tăng cường tiếp thị, mở rộng danh mục khách hàng mới, khách hàng tiềm năng; tích cực chăm sóc khách hàng gửi tiền để khai thác được nguồn vốn huy động lớn với chi phí thấp. Đồng thời ngân hàng tập trung phát triển nghiệp vụ Marketing trong lĩnh vực huy động vốn, phát triển sản phẩm mới, số lượng và cơ cấu huy động của Ngân hàng đã có nhiều thay đổi rõ rệt trong giai đoạn 2012 - 2014. Tiền gửi có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn và tăng trưởng liên tục. Năm 2012 tiền gửi có kỳ hạn chiếm 85,85%; năm 2013 là 91,73%; năm 2014 là 92,47%. Trong khi các nguồn vốn huy động khác có xu hướng giảm trong các năm tiếp theo:

- Tiền gửi không kỳ hạn năm 2012 chiếm 7,97%; năm 2013 giảm xuống còn 4,22%; năm 2014 giảm xuống còn 3,57%.

- Tài khoản tích lũy năm 2012 chiếm 2,11%; năm 2013 giảm xuống còn 0,51%; năm 2014 chỉ còn chiếm tỷ trọng 0,26%.

- Giấy tờ có giá năm 2012: 4,07%; năm 2013: 3,54%; năm 2014: 3,03%. Từ số liệu trên ta thấy được sự cố gắng của ngân hàng trong công tác huy động vốn nhàn rỗi từ dân cư và các tổ chức trên địa bàn. Tổng vốn huy động vốn của ngân hàng tăng trưởng liên tục với tốc độ cao qua nhiều năm, phù hợp với yêu cầu mở rộng và phát triển tín dụng cũng như các mục tiêu hoạt động khác của ngân hàng.

#### 2.2.2.5 Huy động vốn theo loại tiền gửi

Bên cạnh huy động tiền gửi bằng đồng nội tệ thì Ngân hàng còn huy động cả đồng ngoại tệ mà chủ yếu là đồng USD. Tiền gửi của các tổ chức kinh tế bằng ngoại tệ mà chủ yếu là USD để thanh toán các lô hàng hóa nhập khẩu. Việc Ngân hàng huy động tiền gửi từ ngoại tệ nhằm quản lý lượng tiền ngoại tệ trong nền kinh tế. Quy mô và tỷ trọng của 2 loại tiền này được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 14. Tình hình huy động vốn theo loại tiền gửi qua 3 năm 2012-2014

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	ST	%	ST	%	ST	%
VND(triệu đồng)	143.592	71,5	318.014	72,7	547.762	73,61
Ngoại tệ (ngàn)	749	-	1.583	-	2.991	-

*Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Chi nhánh 3 năm 2012-2014*

Bảng 15: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động theo loại tiền gửi qua 3 năm 2012- 2014

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	So sánh 2013/2012		So sánh 2014/2013	
	Số tuyệt đối±	Số tương đối ± (%)	Số tuyệt đối ±	Số tương đối ± (%)
VND(triệu đồng)	174.422	121,47	229.748	72,24
Ngoại tệ (ngàn)	834	111,34	1408	88,94

*Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2012- 2014*

Qua bảng số liệu và biểu đồ trên ta thấy lượng tiền mà Ngân hàng huy động được chủ yếu bằng đồng nội tệ còn đồng ngoại tệ( USD, EUR) chiếm một lượng nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động được. Năm 2014, tất cả các loại tiền gửi đều có tăng so với năm 2013. Lượng nội tệ với tốc độ tăng 121,47% (2013 so với 2012) và tăng 72,24% (2014 so với 2013). Ngoại tệ tăng mạnh trong năm 2013. Sở dĩ lượng huy động ngoại tệ tăng mạnh là bởi vì trong năm 2013 tỷ lệ lạm phát tăng đẩy theo giá cả của tất cả các mặt hàng đều tăng. Đồng tiền VNĐ khả năng trượt giá và tâm lí của người dân là mua cất trữ ngoại tệ. Mặc dù nền kinh tế nước ta trong những năm qua luôn có nhiều biến động và đặc biệt là cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu. Thế nhưng SHB chi nhánh Lê Chân đã duy trì được lượng khách hàng truyền thống và thu hút thêm khách hàng mới. Chính vì vậy Ngân hàng cần phải duy trì và tiếp tục phát huy để Ngân hàng ngày càng phát triển mạnh hơn.

### **2.3. Đánh giá chung về huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng.**

#### **2.3.1. Những thành tựu đạt được.**

Trong 3 năm hoạt động tuy còn gặp nhiều khó khăn nhưng nhờ sự quan tâm của các cấp, các ngành, sự lãnh đạo của Ban Giám đốc, sự cố gắng, cần cù

của cán bộ công nhân viên và sự ủng hộ nhiệt tình của khách hàng, Ngân hàng đã đạt được những thành công đáng kể trong công tác huy động vốn. Nguồn vốn của Ngân hàng đã tăng vượt bậc qua 3 năm hoạt động. Với phương châm đi vay để cho vay Ngân hàng đã sử dụng tối đa khoản tiền huy động được đem cho vay lại để thu được lợi nhuận cho Ngân hàng. Năm 2013 lợi nhuận của Ngân hàng sau khi trích dự phòng rủi ro là 1.374 triệu đồng, năm 2014 là 7.454 triệu đồng. Đây là một kết quả cao và đã phản ánh được nỗ lực của Ngân hàng để thu được kết quả như vậy. Trong tương lai Ngân hàng sẽ hứa hẹn nhiều thành công hơn nữa và sẽ đem lại lợi nhuận cao hơn nữa. Trong thời gian qua chi nhánh đã đạt được một số kết quả như sau:

- Trong 2 năm liền số vốn huy động luôn vượt kế hoạch đề ra, và tổng nguồn vốn huy động đã tăng vượt bậc. Tổng nguồn vốn huy động năm 2013 tăng 236.597 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng 117,8% so với năm 2012. Trong đó tiền gửi tiết kiệm vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu là 50,14% trong năm 2012, 51% trong năm 2013, và 59,1% năm 2014. Tiền gửi từ dân cư cũng chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng nguồn vốn.

- Sản phẩm Ngân hàng ngày càng đa dạng, phong phú, chất lượng phục vụ cao với những dịch vụ mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng. Chi nhánh đã chủ động đưa ra nhiều biện pháp thu hút vốn linh hoạt hấp dẫn, phong phú... Và với sự thuận lợi về kinh tế, xã hội tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng đạt được kết quả khả quan. Thêm vào đó các dịch vụ đi kèm với sản phẩm tiết kiệm như: sổ tiết kiệm có thể được chuyển nhượng hay cầm cố để vay vốn... của SHB Lê Chân được thực hiện khá tốt, tạo thuận lợi cho khách hàng vay với tài sản đảm bảo là sổ tiết kiệm, ngân hàng vừa thu được lãi cho vay vừa mang lại lợi ích cho khách hàng khi không phải rút sổ tiết kiệm trước hạn (sẽ chỉ được hưởng lãi suất không kỳ hạn).

- Cơ cấu nguồn vốn huy động vẫn giữ được mức ổn định, hạn chế các khoản tiền gửi mang tính ổn định thấp và làm tăng chi phí, tăng lên về nguồn vốn huy động tiết kiệm vì đây là nguồn vốn tương đối ổn định giúp cho chi nhánh có thể cân đối giữa các khoản tiền cho vay, đồng thời giúp cho các hoạt động khác tốt hơn.

- Mạng lưới phục vụ: chi nhánh đã mở thêm nhiều phòng giao dịch ở khắp thành phố để phục vụ cho công tác huy động tiền gửi. Năm 2014 chi nhánh mở thêm 3 phòng giao dịch ở thành phố. Người dân có thể tiết kiệm được chi phí đi

lại và thuận lợi trong việc giao dịch với Ngân hàng. Sắp tới chi nhánh còn có kế hoạch sẽ mở thêm phòng giao dịch, mở rộng địa bàn hoạt động. Đây là bước ngoặt lớn và có ý nghĩa đối với SHB Lê Chân bởi những sự kiện này không những đã khẳng định được bước phát triển ngày một khởi sắc và bền vững của SHB Lê Chân, mà còn đánh dấu một giai đoạn phát triển ở tầm cao mới của SHB Lê Chân trong tiến trình hội nhập với nền kinh tế toàn cầu.

- Trình độ chuyên môn của cán bộ công nhân viên: SHB Lê Chân đã dành nhiều thời gian nghiên cứu và đưa ra những giải pháp với mục tiêu tạo thuận tiện và lợi ích thiết thực cho khách hàng thể hiện qua phong cách làm việc, giao tiếp cởi mở nhiệt tình. Bằng những thao tác nghiệp vụ chuyên môn và thái độ ân cần, lịch sự của đội ngũ cán bộ nhân viên SHB Lê Chân đã tạo được ấn tượng tốt cho khách hàng ngay từ lần đầu đến với Ngân hàng. Hầu hết khách hàng khi tiếp xúc với SHB Lê Chân đều đánh giá cao về phong cách phục vụ và văn hoá kinh doanh của ngân hàng. Điều đó đã trở thành động lực thu hút khách hàng gắn bó với SHB Lê Chân ngày càng nhiều. Bên cạnh trình độ chuyên môn cho đầu vào thì chi nhánh còn cử các cán bộ công nhân viên đi học nâng cao trình độ nghiệp vụ, triển khai chương trình mới do hội sở tổ chức. Với một đội ngũ nhân viên năng động, trình độ chuyên môn cao như vậy thì khách hàng sẽ yên tâm khi giao dịch với chi nhánh. SHB Lê Chân luôn xác định giá thành và chất lượng dịch vụ là điều khách hàng quan tâm nhất, đồng thời cũng là yếu tố quyết định thành công trong kinh doanh của SHB Lê Chân. Khi thực hiện các chương trình hướng tới dịch vụ sản phẩm, Ngân hàng luôn hướng đến mục tiêu cuối cùng là đạt được chất lượng ngày càng cao, đem đến những tiện lợi tốt hơn, nhanh hơn và đặc biệt là an toàn hơn đối với khách hàng. Hiện nay có rất nhiều dịch vụ và sản phẩm của Ngân hàng đã khẳng định được “chỗ đứng”. Trong điều kiện kinh tế tri thức, nhịp độ phát triển nhanh, cùng với sự hội nhập quốc tế hệ thống Ngân hàng nói chung và chi nhánh Lê Chân Hải Phòng nói riêng đã nhanh chóng hòa nhập cùng với sự áp dụng công nghệ mới vào trong hoạt động của mình, SHB Lê Chân ngày càng đứng vững trên thị trường. Mặc dù lãi suất huy động chưa hấp dẫn hơn lãi suất các Ngân hàng thương mại cổ phần khác trên địa bàn, nhưng không vì thế mà ngân hàng giảm đi những kết quả tốt đẹp của mình, chi nhánh đã có nhiều cố gắng trong hoạt động khắc phục những tồn tại, thực hiện phát triển kinh doanh với chất lượng mới và SHB Lê Chân cam kết thỏa mãn tối đa lợi ích của khách hàng đồng bộ, nhiều tiện ích, chi phí có tính

cạnh tranh.

Từ những kết quả và phân tích trên cho thấy hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội Hà Nội tăng trưởng rất tốt. Đây là nền tảng quan trọng để SHB tiếp tục phát triển trong những năm tới. Với nhiều lợi thế như vậy đã góp phần rất lớn trong hoạt động kinh doanh của mình trong thời gian qua đặc biệt là trong lĩnh vực huy động tiền gửi tiết kiệm của dân cư. Điều này sẽ nhận thấy rõ ràng hơn thông qua kết quả kinh doanh của ngân hàng trong thời gian qua. Công tác huy động vốn của ngân hàng được xác định là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của ngân hàng bởi vì ngân hàng kinh doanh dựa trên nguyên tắc vay để cho vay. Để có được một kết quả cao thì ngân hàng đã rất nỗ lực và tăng cường công tác huy động nguồn tiền nhàn rỗi trong xã hội thông qua các điểm giao dịch của mình. Chiến lược huy động nguồn vốn trong dân cư rất được ngân hàng coi trọng vì đây là một nguồn vốn tương đối lớn và ổn định cho ngân hàng. Theo thực tế hiện nay nguồn vốn nhàn rỗi từ trong dân còn rất nhiều mà ngân hàng chưa khai thác hết được, theo điều tra của Bộ kế hoạch đầu tư và Tổng cục thống kê thì phần lớn người dân cất giữ tiền nhàn rỗi của mình bằng cách mua vàng, ngoại tệ cất trữ tại nhà hay họ đầu tư vào bất động sản, với tình hình như vậy thì một bộ phận vốn đã không sử dụng hiệu quả trong khi xã hội rất cần nguồn vốn này. Nguồn vốn huy động ngân hàng ngày càng tăng theo nhu cầu của xã hội và trong thời gian qua ngân hàng đã có kế hoạch sử dụng nguồn vốn rất tốt và mang lại nhiều hiệu quả lớn cho ngân hàng.

### **2.3.2. Những hạn chế tồn tại**

Mặc dù trong thời gian qua ngân hàng đã thực hiện tốt công tác huy động vốn của mình, nhưng vẫn không tránh khỏi những vấn đề còn hạn chế mà chưa khắc phục kịp thời. Để công tác huy động vốn tại ngân hàng trong thời gian tới được hoàn thiện hơn thì ngân hàng cần có những biện pháp thích hợp để nhanh chóng khắc phục được những hạn chế mà ngân hàng đang gặp phải. Trước hết ta sẽ xem xét qua một số những vấn đề còn hạn chế trong công tác huy động tiền gửi tiết kiệm tại SHB chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng trong thời gian qua:

- Nguồn vốn huy động từ dân cư vẫn tăng đều hàng năm, tuy nhiên lại không tăng nhiều về tỷ trọng trong tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng. Năm 2012: 168.240 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 83,77%; năm 2013 đạt 380.193 triệu đồng chiếm 86,91% tăng 3,14%; năm 2014: 627.048 triệu đồng chiếm 84,25% tổng nguồn vốn huy động, giảm 2,65% so với năm 2013. Điều này cho thấy hiệu quả huy động vốn của SHB Lê Chân đối với dân cư chưa thực sự hiệu

quả làm ảnh hưởng đến hiệu quả việc huy động vốn của chi nhánh.

- Về loại tiền gửi, Ngân hàng chủ yếu huy động bằng VNĐ, vốn huy động bằng ngoại tệ tuy có sự tăng trưởng nhưng vẫn chiếm tỷ trọng thấp trong tổng nguồn vốn huy động: năm 2012, tiền gửi ngoại tệ (ngàn) huy động được là 749 ngàn, năm 2013: 1.583 ngàn, tăng 834 ngàn; đến năm 2014 ngân hàng huy động được 2.991 ngàn, tăng 1408 ngàn.

- Cách thức tiếp cận khách hàng chưa được coi trọng: với nhóm đối tượng cụ thể là khách hàng VIP. Khách hàng có thu nhập bất thường. Ngân hàng chưa có phương thức tiếp cận riêng, hết sức tế nhị, vì nhóm khách hàng này thường không muốn những người xung quanh biết mình có thu nhập cao và nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi, bản thân họ rất ngại trực tiếp đến ngân hàng gửi tiền. Do đó, để thu hút được nguồn vốn này, ngân hàng có thể sử dụng các dịch vụ như thu tiền tại nhà, qua điện thoại, theo yêu cầu của khách hàng.

- Công tác quảng cáo tiếp thị về ngân hàng: Mặc dù ngân hàng đã đưa ra nhiều hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm đến với khách hàng nhưng chưa chú ý đến công tác quảng cáo. Cho nên nhiều khách hàng vẫn chưa biết đầy đủ về các sản phẩm tiền gửi hiện có tại ngân hàng, do đó họ thường sử dụng các hình thức gửi tiền truyền thống là chủ yếu. Chính điều này đã gây nên một sự chênh lệch lớn về lượng tiền gửi trong cơ cấu tiền gửi. Như chúng ta đã biết để cho một sản phẩm mới thì ngân hàng phải tốn thời gian cũng như chi phí, nhưng đến khi ra đời lại không được khách hàng hưởng ứng thì điều này sẽ gây nên một sự lãng phí rất lớn cho ngân hàng, ảnh hưởng lớn đến hiệu quả kinh doanh ngân hàng.

- Chính sách thu hút khách hàng: Ngân hàng tăng cường chính sách ưu đãi cũng như có các dịch vụ chăm sóc khách hàng sau khi họ đến giao dịch với ngân hàng. Hiện nay sự cạnh tranh diễn ra rất gay gắt giữa các ngân hàng trên địa bàn, ngoài sự cạnh tranh bằng công cụ lãi suất ra các ngân hàng sẽ dùng chính sách ưu đãi khách hàng để giành khách hàng về mình.

- Thiết lập mối quan hệ với khách hàng: Chưa có sự chủ động giao dịch giữa ngân hàng với công chúng, ngân hàng thiếu một lực lượng chuyên đảm trách công việc tư vấn truyền thông về ngân hàng đến với công chúng, vì thế mà ngân hàng vẫn chưa khai thác một cách triệt để nguồn tiền nhàn rỗi của dân cư.

Trong thời gian tới ngân hàng cần tiếp tục có những kế hoạch cụ thể để nhanh chóng giải quyết một số vấn đề hạn chế mà ngân hàng còn gặp phải trong công tác huy động vốn của mình. Qua đó góp phần hoàn thiện công tác này và

đồng thời nâng cao khả năng thu hút nguồn tiền tiết kiệm tại ngân hàng đáp ứng nhu cầu vốn cho xã hội.

### **2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế**

#### **2.3.3.1. Nguyên nhân khách quan**

+ Môi trường kinh tế- chính trị- xã hội- văn hóa

- Mặc dù, nhiều năm trở lại đây, nước ta luôn đạt được tốc độ tăng trưởng kinh tế cao nhưng nhìn chung trình độ phát triển nền kinh tế nước ta còn thấp, môi trường kinh tế còn nhiều khó khăn, điều đó đã hạn chế khả năng cung ứng và nhu cầu sử dụng các dịch vụ ngân hàng.

- Cũng do tình hình phát triển kinh tế, nguồn thu bằng ngoại tệ của nhân dân là không đáng kể, hiện nay chủ yếu là do lao động xuất khẩu nước ngoài gửi về, mà khi rút ra thì người dân thường đổi ngay ra VND cho tiện sử dụng nên tác động đến việc huy động vốn bằng ngoại tệ của ngân hàng.

- Sự tồn tại những vấn đề trong quan hệ kinh tế thương mại của khách hàng, của doanh nghiệp như: gian lận thương mại, trốn thuế, tham ô, khai khống để hưởng thuế VAT là khó tránh khỏi. Các doanh nghiệp, khách hàng này chủ yếu quan hệ thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt, vì vậy đã làm hạn chế các giao dịch thanh toán qua ngân hàng. Đồng thời, làm cho nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế vẫn còn thấp so với tổng nguồn vốn huy động.

+ Về khoa học công nghệ

- Hạ tầng công nghệ ngân hàng và hệ thống thanh toán chưa đạt đến trình độ tiên tiến để hỗ trợ cho quá trình phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng, còn khoảng cách và có nguy cơ lạc hậu so với nhiều nước trong khu vực và trên Thế giới.

- Các nhà dịch vụ Công nghệ thông tin và viễn thông trong nước chưa đủ khả năng cung cấp các dịch vụ, giải pháp công nghệ để hỗ trợ cho ngành ngân hàng triển khai các dịch vụ tiên tiến hơn nữa làm hạn chế khả năng tiếp cận với các phương thức cung cấp sản phẩm ngân hàng hiện đại. Các dịch vụ như Internet Banking, Phone Banking, Home Banking, SMS Banking còn nhiều hạn chế, bất cập; các máy ATM chất lượng kém dẫn đến tình trạng tê liệt do lỗi đường truyền và thường xuyên bị lỗi như nuốt thẻ, nuốt tiền hoặc tự động trừ tiền trong tài khoản của khách hàng... Điều này cho thấy công nghệ ngân hàng cần phải đầu tư thích đáng hơn.

+ Yếu tố cạnh tranh trên thị trường

SHB chi nhánh Lê Chân nằm tại trung tâm thành phố Hải Phòng, nơi có

rất nhiều chi nhánh và phòng giao dịch của các ngân hàng khác cùng hoạt động; do vậy cũng ảnh hưởng khá lớn đến sự biến động nguồn vốn huy động của ngân hàng.

+ Các nguyên nhân từ phía người dân

- Chưa có thói quen sử dụng các tiện ích của Ngân hàng: Đây cũng là những nhược điểm lớn, không những ngăn cản hoạt động của Ngân hàng mà còn làm chậm đi quá trình Công nghiệp hoá - hiện đại hoá đất nước. Đa số dân chúng đều cho rằng Ngân hàng chỉ đơn thuần là một tổ chức nhận tiền gửi và cho vay, họ chưa thấy được các chức năng khác của Ngân hàng. Về phía Ngân hàng, ngoài việc phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, thu tiền gửi tiết kiệm của dân, chỉ thực hiện các dịch vụ cho các doanh nghiệp là chủ yếu, hiện còn một mảng rất lớn những tiện ích của Ngân hàng dành cho các cá nhân bị bỏ trống.

- Tâm lý lo sợ trượt giá của đồng tiền: VND gần đây đã ổn định hơn song vẫn có sự trượt giá nhất định. Điều đó biểu hiện qua sự tăng lên của giá cả hàng hoá hay sụt giá so với đồng Dolla Mỹ. Vấn đề này là một nỗi ưu tư của người dân: họ còn phần nào dè dặt, một số người chuyển nội tệ ra USD, đồ nữ trang quý hiếm hay bất động sản có vẻ an toàn hơn.

- Thói quen tiêu dùng và tiết kiệm: Tiết kiệm và tiêu dùng luôn là hai yếu tố đối nghịch nhau. Một điều rất hiển nhiên là những năm gần đây, với chính sách mở cửa và sự phát triển của cơ chế thị trường, áp lực của chủ nghĩa tiêu dùng ngày một tăng, trái với nó là phần tiết kiệm trong dân chúng bị giảm bớt trước hết là cho bản thân và gia đình họ, nhưng sau cùng là ảnh hưởng đến việc nhập nguồn vốn từ dân cư qua con đường tiết kiệm... Tất nhiên, chúng ta cũng không thể phủ nhận rằng sức mạnh tiêu dùng là động lực phát triển của sản xuất, phù hợp với chủ trương kích cầu đầu tư của Chính phủ. Nhưng sự tiêu dùng hiện nay vượt quá mức cần thiết và có những hoạt động chi tiêu chưa chắc đã góp phần thúc đẩy sản xuất trong nước phát triển, ví dụ như tư tưởng sùng ngoại, lãng phí... Vấn đề đặt ra là làm sao cho dân chúng hiểu được sự cần thiết và quan trọng của công tác tiết kiệm để từ đó xác định được mức tiêu dùng hợp lý.

- Thói quen giữ tiền tại nhà để tiện cho việc sử dụng: Thói quen này của người dân xuất phát từ nền sản xuất kém phát triển, kinh tế nông nghiệp lạc hậu đã hạn chế giao lưu sản phẩm hàng hoá, giao lưu thương mại... Họ muốn bất cứ cái gì cũng có sẵn trong nhà, khi cần là sử dụng được ngay. Chính vì thế, thủ tục gửi rút tiền của ngân hàng có vẻ rườm rà, phức tạp, tốn thời gian. Hơn nữa khi



để tiền tại nhà, họ có nhiều thuận lợi cho tiêu dùng hàng ngày, lại có thể nhanh chóng chuyển tiền mặt thành các tài sản khác nếu đồng tiền có nguy cơ mất giá.

- Sự phát triển nóng của nền kinh tế đi đôi với lạm phát, chỉ số tiêu dùng tăng cao đã dẫn đến sự cạnh tranh khốc liệt trong huy động vốn giữa các ngân hàng nhằm giành giật thị phần. Lạm phát là yếu tố ảnh hưởng lớn tới nhu cầu giữ tiền mặt, các giấy tờ có giá...trong dân cư. Tình trạng lạm phát tăng cao và khó dự tính trước như hiện nay đã làm tăng chi phí cơ hội của việc giữ tiền, làm sai lệch thông tin từ đó gây khó khăn cho việc quyết định của cả khách hàng và ngân hàng.

- Tâm lý sử dụng tiền mặt của người dân còn rất nặng nề. Hầu hết các giao dịch thanh toán đều thông qua tiền mặt, thậm chí nhiều khoản thanh toán có giá trị lớn như mua nhà, mua đất, mua ô tô... người dân vẫn trả bằng vàng, đô la Mỹ... Tâm lý sử dụng tiền mặt ăn sâu vào ý thức của người dân đã hạn chế hình thức gửi tiền vào ngân hàng để sử dụng các dịch vụ thanh toán do ngân hàng cung cấp. Đồng thời thói quen này cũng làm gia tăng khoản chi phí về quản lý tiền mặt của ngân hàng.

#### 2.3.3.2. Nguyên nhân chủ quan

- Mạng lưới huy động vốn tuy đã được mở rộng nhưng chưa phát huy được hết thế mạnh của mình do phong cách phục vụ, tác phong giao tiếp của nhân viên Ngân hàng chưa phù hợp với yêu cầu của thời kỳ đổi mới, chưa có tác phong làm việc công nghiệp. Mặt khác, thời gian giao dịch lại trùng với giờ hành chính nên gây bất tiện cho khách hàng khi muốn đến giao dịch.

- Chính sách khách hàng vẫn chưa tạo nên sức hấp dẫn đối với khách hàng. Qua khảo sát thực tế nhiều khách hàng truyền thống của Chi nhánh có tài khoản tiền gửi tại nhiều ngân hàng khác nhau. Điều đó đồng nghĩa với việc nguồn huy động vốn của Chi nhánh bị phân tán, chịu sự thu hút mạnh mẽ từ các ngân hàng khác trên địa bàn.

- Hình thức quảng cáo tiếp thị của Chi nhánh còn tương đối nghèo nàn, chỉ bó hẹp trên các tạp chí của ngành là chủ yếu. Chi nhánh hầu như chỉ làm công tác quảng cáo, tiếp thị mỗi khi cần huy động vốn đáp ứng được nhu cầu cấp bách của mình trong một thời gian nào đó, chính vì thế, sự hiểu biết và lòng tin của người dân về Chi nhánh giao dịch còn hạn chế, ảnh hưởng rất nhiều đến khả năng huy động vốn của Ngân hàng.

- Thủ tục giấy tờ còn khá phức tạp, chưa thực sự đơn giản. Công nghệ tin

học hiện đại đã được ứng dụng trong hoạt động của Ngân hàng nhưng các thủ tục giấy tờ, nhất là trong quy trình gửi và lĩnh tiền của khách hàng chủ yếu vẫn làm thủ công, chưa được cải tiến nhiều. Chẳng hạn, khi khách hàng cần lĩnh tiền, nộp tiền chỉ cần viết sai chi tiết nhỏ trong giấy rút tiền, giấy nộp tiền thì phải viết lại từ đầu, mặc dù điều đó mang lại sự an toàn cho chính khách hàng cũng như cho Ngân hàng nhưng chính điều này gây tâm lý khó chịu cho khách hàng khi đến với Ngân hàng và làm hạn chế khả năng cạnh tranh của chính Ngân hàng.

- Sự phối hợp của một số cơ quan, tổ chức có số thu và chi bằng tiền mặt lớn, ổn định như: Thuế, kho bạc, điện lực, xăng dầu, bưu chính viễn thông... với Ngân hàng và tổ chức tín dụng thiếu chặt chẽ. Do đó việc thanh toán và cất trữ tiền mặt trong nền kinh tế và trong dân cư còn lớn.

- Thực hiện quy trình mở và sử dụng tiền của khách hàng tại chi nhánh cũng phức tạp, tốn kém thời gian. Bên cạnh đó nhiều cán bộ mới, tuy nhiệt tình say mê công việc, nhưng cũng thiếu kinh nghiệm thực tế, kỹ năng nghiệp vụ còn hạn chế.

- Sở dĩ hoạt động huy động vốn của chi nhánh chưa đạt hiệu quả tốt là do mạng lưới hoạt động chưa sâu sát, chỉ mới tập trung tại một số khu trung tâm, đông dân cư. Vì thế, chi nhánh không thể khai thác hết được nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư.

- Việc thu thập thông tin diễn biến lãi suất, nhu cầu người gửi tiền của cán bộ làm công tác huy động vốn dân cư cũng thụ động. Hầu hết các khách hàng có nhu cầu mở và sử dụng tài khoản tiền gửi đều tự tìm đến ngân hàng, cán bộ huy động vốn chưa thực sự tìm hiểu sâu sát các nhu cầu từng khách hàng cũng như chưa chủ động lôi cuốn khách hàng về giao dịch tại Chi nhánh. Công tác điều hành kế toán thanh toán cũng nặng nề về giải quyết sự vụ. Công tác kế toán chi tiết vẫn còn một số sai sót, bộ phận kế toán tổng hợp chưa đáp ứng yêu cầu công việc.

- Ngân hàng vẫn chưa chú trọng và chưa có chiến lược marketing tốt, việc ứng dụng marketing còn yếu và thiếu chuyên nghiệp, thiếu đội ngũ chuyên tiếp thị về sản phẩm hiện đại của ngân hàng. Do đó, người dân chưa hiểu biết nhiều về ngân hàng và các sản phẩm, dịch vụ do ngân hàng cung cấp.

- Về phía khách hàng, với mật độ ngân hàng thương mại cổ phần dày đặc trên địa bàn làm cho khách hàng có nhiều sự lựa chọn và so sánh. Vì thế, ngân

hàng cũng gặp phải không ít khó khăn trong chính sách huy động tiền gửi nói chung và giữ chân những khách hàng truyền thống nói riêng.

Tóm lại, qua hàng loạt các phân tích trên, ta có thể thấy được sự ảnh hưởng của các nhân tố trên đến công tác huy động vốn từ khu vực dân cư của SHB chi nhánh Lê Chân, trong đó các nhân tố khách quan đóng vai trò quan trọng, còn nhân tố chủ quan đóng vai trò quyết định. Và cũng chính từ đây ta sẽ tìm ra được các giải pháp hữu hiệu nhất tạo bước chuyển biến rõ rệt cho hoạt động huy động vốn của SHB chi nhánh Lê Chân.

## CHƯƠNG 3

### MỘT SỐ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN- HÀ NỘI CHI NHÁNH LÊ CHÂN- HẢI PHÒNG

#### 3.1. Phương hướng và mục tiêu hoạt động của SHB Lê Chân trong thời gian tới

##### 3.1.1. Định hướng phát triển và kế hoạch của SHB Lê Chân trong thời gian tới

Định hướng hoạt động của SHB trong thời gian tới là đảm bảo hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả và bền vững về tài chính; lấy công nghệ thông tin hiện đại làm nền tảng cho sự phát triển; giới thiệu sản phẩm ngân hàng hiện đại nhằm cung cấp các dịch vụ và tiện ích thuận lợi, đa dạng đến khách hàng; đồng thời tích cực duy trì và nâng cao khả năng sinh lời, phát triển. Bên cạnh đó, SHB không ngừng bồi dưỡng nguồn nhân lực, tiến hành tập trung hóa quản trị rủi ro, quản lý nguồn vốn nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, tăng hiệu quả hoạt động và thích ứng nhanh chóng với quá trình hội nhập kinh tế quốc tế. SHB sẽ từng bước áp dụng nhất quán các thông lệ quốc tế trong công tác điều hành, phát triển và đưa ra thị trường những sản phẩm dịch vụ tài chính đa dạng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng, tạo uy tín thương hiệu qua chất lượng phục vụ khách hàng, đầu tư vào con người, phát triển năng lực của cán bộ, nhân viên, khuyến khích sự cống hiến xuất sắc, thương công xứng đáng với thành tích và tạo điều kiện cho nhân viên có cơ hội phát triển toàn diện. Kế hoạch 2014 của SHB được xây dựng trên cơ sở chính sách kinh tế vĩ mô của Chính phủ, chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước, cùng nhiều giải pháp đồng bộ cụ thể phù hợp cho từng giai đoạn phát triển có sự khác biệt trong hoạt động kinh doanh. SHB chắc chắn sẽ đạt chỉ tiêu hoạt động kinh doanh năm 2014.

Tiếp nối những thành công trong năm 2014, năm 2015, SHB đặt ra mục tiêu Phát triển mở rộng hoạt động kinh doanh vững chắc, an toàn, minh bạch theo hướng chuyên nghiệp; chú trọng và nâng cao vai trò của bộ phận kiểm tra, kiểm soát và hỗ trợ trong từng nghiệp vụ kinh doanh.... Với nền tảng công nghệ thông tin hiện đại vững chắc, cùng với chú trọng công tác đào tạo, chất lượng nguồn nhân lực. Hội đồng quản trị, Ban điều hành và toàn thể cán bộ nhân viên SHB cam kết tiếp tục nỗ lực hơn nữa, phát huy tích cực vai trò trách nhiệm của mình, không ngừng nâng cao năng lực quản trị, điều hành và tính chuyên nghiệp trong hoạt động để hoàn thành tốt kế hoạch kinh doanh năm 2014, đưa SHB lên

một tầm cao mới, đáp ứng sự kỳ vọng của các cổ đông và các nhà đầu tư. SHB phấn đấu trở thành một ngân hàng định hướng khách hàng, tạo ra lợi ích cao nhất cho khách hàng, cổ đông và người lao động, một tổ chức xây dựng văn hoá doanh nghiệp dựa trên các giá trị: sự tin tưởng, tính cam kết, chuyên nghiệp, minh bạch và đổi mới.

Với kế hoạch phát triển kinh doanh cụ thể, phù hợp với chương trình hội nhập của ngành ngân hàng Việt Nam, cùng với tiềm lực tài chính mạnh của các cổ đông lớn và với bộ máy Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành là những người có trình độ nghiệp vụ cao, có kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng và có tâm huyết với ngân hàng sẽ là những nhân tố tích cực trong giai đoạn phát triển mới, đưa SHB phát triển một cách bền vững trong thời gian tới.

### ***3.1.2. Phương hướng và mục tiêu hoạt động của SHB Lê Chân trong thời gian tới:***

- Phát triển bền vững, an toàn, hiệu quả. Chuyển dịch sang cơ cấu bán lẻ, tập trung nâng cao chất lượng, đổi mới công tác quản trị điều hành.

- Đảm bảo các chỉ tiêu an toàn trong hoạt động theo quy định, đặc biệt là đảm bảo an toàn và thanh khoản của toàn hệ thống.

- Cơ cấu lại hoạt động trên các mặt: tài sản nợ, tài sản có và các nguồn thu để đảm bảo tăng trưởng ổn định, vững chắc, hiệu quả. Trong đó tập trung cơ cấu lại toàn diện về tín dụng, huy động vốn, dịch vụ theo hướng tăng cường hoạt động bán lẻ.

+ Tín dụng: tiếp tục triển khai tốt các dự án, khoản vay đã xác lập trong năm 2014 (xây dựng, hạ tầng...). Đồng thời tập trung sức phát triển tín dụng bán lẻ, cho vay tiêu dùng, Doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ gia đình. Kiểm soát nợ xấu, đảm bảo an toàn vốn cho ngân hàng.

+ Huy động vốn: tiếp tục đẩy mạnh huy động vốn dân cư, các doanh nghiệp, giảm dần sự phụ thuộc vào tỷ trọng các nguồn vốn lớn không ổn định bằng việc tăng cường nhiều nguồn vốn nhỏ, ổn định, chi phí thấp.

+ Dịch vụ: triển khai mạnh hơn các dịch vụ bán lẻ, thành lập Phòng bán lẻ để làm nòng cốt cho hoạt động bán lẻ của Chi nhánh

### **3.2. Một số giải pháp tăng cường hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội Chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng**

#### ***3.2.1. Tiếp tục phát triển các sản phẩm mới được đưa vào sử dụng***

Các sản phẩm mới được cung cấp nhìn chung đều cần có những sự hấp dẫn đặc biệt và nên hướng tới phục vụ một nhóm khách hàng nhất định, nhờ đó

đem lại độ hài lòng cao cho khách hàng. Ngân hàng có thể xem xét phát triển một số sản phẩm sau: Loại tiết kiệm cho tương lai gồm một danh sách các sản phẩm dành riêng cho các nhóm khách hàng khác nhau. Đây là hình thức tiết kiệm gửi góp dài hạn và có tính ổn định cao nên cần được ưu đãi về lãi suất và có các hình thức chăm sóc khách hàng.

- Tiết kiệm hưu trí là sản phẩm dành cho những người đang công tác, có tích lũy và muốn tiết kiệm để khi hết tuổi lao động, họ có được một nguồn tài chính phục vụ cho nhu cầu chi tiêu. Sản phẩm này thường được cung cấp dưới hình thức gửi theo niên kim cố định, bắt đầu trả lãi khi khách hàng nghỉ việc.

- Đối với những người già có thu nhập, sản phẩm Tiết kiệm tuổi già sẽ giúp họ tích lũy và sinh lợi từ những khoản tiền dư dôi. Phát triển sản phẩm này cần quan tâm đến các tiện ích như giao dịch tại nhà, cung cấp định kỳ thông tin về tài khoản của khách hàng cho họ một cách rõ ràng và dễ hiểu.

- Tiết kiệm giáo dục được cung cấp cho những gia đình có thu nhập khá, có con em sắp hoặc đang trong độ tuổi đến trường. Hiện nay, phong trào du học tự túc của học sinh, sinh viên trên địa bàn thành phố khá sôi động. Nhiều gia đình thực hiện các kế hoạch tiết kiệm từ khi con em mình còn nhỏ để sau này có điều kiện cho chúng các cơ hội học tập tốt. Cung cấp dịch vụ này, ngân hàng giúp khách hàng thực hiện tốt hơn kế hoạch của họ, đồng thời còn đảm bảo sự sinh lời của tài sản khách hàng. Ngân hàng đang đẩy mạnh phát triển sản phẩm này xong cần phải tổ chức một bộ phận tư vấn giáo dục chuyên nghiệp nhằm tư vấn cho khách hàng về lĩnh vực này.

- Ngoài ra còn nhiều các sản phẩm tiết kiệm đặc thù khác như Tiết kiệm mua nhà, Tiết kiệm mua ô tô...; Kinh tế thành phố liên tục đạt mức tăng trưởng cao trong những năm gần đây, tiềm lực kinh tế của dân cư trên địa bàn thuộc loại mạnh nhất cả nước là mảnh đất màu mỡ để Ngân hàng phát triển dịch vụ này. Các sản phẩm này nên kết hợp với dịch vụ cho vay khi khách hàng thực hiện kế hoạch mua sắm của mình. Kỳ phiếu, trái phiếu có mệnh giá tối thiểu thích hợp hoặc được cung cấp theo yêu cầu của khách hàng, dao động trong một phạm vi quy định của Ngân hàng cũng là những sản phẩm độc đáo đem lại thuận lợi nhất định cho khách hàng.

### **3.2.2. Cải tiến công tác thanh toán.**

#### **3.2.2.1. Thủ tục đơn giản, rút ngắn thời gian giao dịch.**

Đây là một vấn đề cũng gây không ít trở ngại không những cho khách hàng mà còn cho cả ngân hàng. Khách hàng gửi tiền vào Ngân hàng ngoài mục đích

lãi suất, an toàn và thuận tiện thì họ cũng cần các thủ tục đơn giản thuận tiện, nhanh chóng.. Nếu Ngân hàng bắt khách hàng phải làm thủ tục rườm rà, quá lâu thì sẽ gây cho khách hàng tâm lý ngại, phiền hà khi đến giao dịch với ngân hàng, mặt khác sẽ làm mất nhiều thời gian của khách hàng. Vì vậy để nâng cao hiệu quả của nghiệp vụ huy động vốn nói chung và huy động vốn dân cư nói riêng đòi hỏi Ngân hàng phải cải cách các thủ tục sao cho đơn giản, rõ ràng, thanh toán nhanh, hiệu quả nhưng vẫn đảm bảo tính an toàn, tiết kiệm thời gian cho cả hai bên. Ngoài ra, căn cứ vào thực tiễn xảy ra các giao dịch, Ngân hàng nên xây dựng quy định về thời gian tối đa giao dịch. Trong thời kỳ Ngân hàng tăng cường huy động vốn (phát hành kỳ phiếu) thì có thể tăng lượng nhân viên làm công tác giao dịch với khách nhằm đẩy nhanh tốc độ làm việc, tránh cho khách hàng phải chờ đợi quá lâu.

#### *3.2.2.2. Mở rộng mạng lưới các phòng giao dịch.*

Một trong các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn dân cư là việc mở rộng mạng lưới các phòng giao dịch. Thực hiện biện pháp này, Ngân hàng nên mở thêm các điểm giao dịch nhận tiền gửi dân cư trên địa bàn có điều kiện giao dịch thuận lợi, cơ sở vật chất khang trang, công nghệ tin học và phương tiện làm việc được trang bị đầy đủ phù hợp với quy trình nghiệp vụ.

#### *3.2.2.3. Thời gian làm việc.*

Đối với những vùng đô thị mà đại bộ phận dân số là cán bộ công nhân viên thì việc xem xét lại giờ làm việc của Ngân hàng là rất quan trọng. Hầu như tất cả các ngân hàng đều làm việc theo giờ hành chính và nghỉ theo chế độ của các cơ quan nhà nước. Do đó một viên chức nếu có nhu cầu gửi hoặc rút tiền ở Ngân hàng sẽ phải ngừng công việc tại cơ quan một thời gian, điều đó sẽ gây ra không ít rắc rối và làm ảnh hưởng tới công tác huy động vốn của Ngân hàng. Vì vậy để nâng cao hiệu quả huy động vốn, nên chăng Ngân hàng cần tăng thêm giờ làm việc, ngày làm việc để đáp ứng toàn bộ nhu cầu của bộ phận khách hàng này. Ví dụ như: tổ chức làm việc ngoài giờ theo ca, chẳng hạn vào lúc chiều tối từ 16h-18h (biện pháp này đang được ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển nông thôn triển khai), vào các ngày lễ, tết, chủ nhật...

#### *3.2.3. Nâng cao vị thế và uy tín của Ngân hàng.*

Hiện nay lượng tiền mặt mà người dân giữ để phục vụ chi tiêu rất lớn, do nhiều nguyên nhân khác nhau người dân không muốn gửi các khoản tiền này vào Ngân hàng trong đó lý do lòng tin của người dân đối với Ngân hàng là một

trong những vấn đề chính, ảnh hưởng đến sự sống còn của Ngân hàng. Ngân hàng có hoạt động được hay không là nhờ phần lớn vào lòng tin của dân chúng. Do vậy, để thu hút khách hàng đến với mình, các ngân hàng thương mại phải có các biện pháp để nâng cao uy tín của mình, từ đó sẽ tạo ra được các lòng tin nơi dân chúng. Sau đây là một số biện pháp để tạo lòng tin nơi dân chúng:

#### *3.2.3.1. Tiếp tục tham gia bảo hiểm tiền gửi.*

Trong hoạt động kinh doanh Ngân hàng, rủi ro xảy ra là điều không thể tránh khỏi. Vì vậy sự an toàn của các ngân hàng thương mại luôn là mối quan tâm hàng đầu của các cổ đông, các nhà điều hành và đặc biệt là đối với người gửi tiền, vì vậy phần lớn vốn kinh doanh của Ngân hàng là vốn huy động từ bên ngoài. Để lấy được niềm tin từ người gửi tiền đồng thời bảo vệ lợi ích cho người gửi tiền tránh được những tổn thất khi Ngân hàng phá sản. Các công ty bảo hiểm là người đứng ra chịu trách nhiệm chi trả toàn bộ tiền cho người gửi tiền trong giới hạn bảo hiểm. Vì vậy, lợi ích của việc Ngân hàng tham gia bảo hiểm tiền gửi là bảo vệ người gửi tiết kiệm khi họ gửi tiền vào Ngân hàng, làm cho người gửi tiền sẽ cảm thấy an toàn, tin tưởng vào Ngân hàng và như vậy sẽ khẳng định uy của Ngân hàng trên thương trường.

#### *3.2.3.2. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật.*

Mặc dù trước đây, một số Ngân hàng đã lợi dụng tâm lý người dân là chú trọng vào bề ngoài, mặt bằng của Ngân hàng để hoạt động phi pháp và trong điều kiện hiện nay cơ sở vật chất vẫn còn là một trong những cơ sở khá vững để tạo niềm tin của khách hàng. Vì vậy, từng bước nâng cấp SHB chi nhánh Lê Chân trở thành Ngân hàng có cơ sở vật chất vững mạnh, trụ sở làm việc khang trang, sạch đẹp, phương tiện làm việc hiện đại sẽ gây cho người gửi tiền cảm giác an tâm hơn, từ đó giúp cho Ngân hàng huy động được nhiều vốn hơn.

#### *3.2.3.3. Công khai báo cáo tài chính của Ngân hàng.*

Nếu Ngân hàng chỉ chú trọng về mặt cơ sở vật chất thôi chỉ chưa đủ mà một vấn đề cũng không kém phần quan trọng để nâng cao uy tín của Ngân hàng là phải báo cáo công khai hiệu quả hoạt động của mình thông qua các báo cáo tài chính, kế toán... đã qua kiểm toán trên các phương tiện đại chúng cơ sở để mọi người đều biết. Như vậy, thì mới có cơ sở vững chắc để người dân tin chứ chỉ nói là hoạt động hiệu quả thì người dân sẽ không biết được hiệu quả như thế nào, gây nên tâm lý nghi ngờ trong dân chúng, tạo nên ảnh hưởng không tốt đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.



### **3.2.4. *Đổi mới phong cách giao dịch.***

Như chúng ta biết, quá trình cung ứng sản phẩm dịch vụ Ngân hàng diễn ra đồng thời với quá trình tiêu thụ. Sản phẩm huy động vốn dân cư cũng có đặc tính chung như bất kỳ sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng. Điều đó có nghĩa là quá trình tạo ra sản phẩm huy động vốn dân cư phải có sự tham gia đồng thời của ba yếu tố: Cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ; đội ngũ cán bộ nhân viên Ngân hàng và khách hàng của Ngân hàng. Nếu coi các yếu tố về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ của các Ngân hàng là ngang nhau thì vấn đề còn lại là thông qua phong cách và thái độ phục vụ của các cán bộ Ngân hàng đối với khách hàng sẽ quyết định tới sự thành công hay thất bại của việc tạo ra sản phẩm huy động vốn dân cư. Nói cách khác đội ngũ cán bộ làm công tác huy động dân cư là những người trực tiếp cung ứng sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng ra thị trường, là người trực tiếp quyết định tới chất lượng của sản phẩm đó, đồng thời là người trực tiếp giải quyết các mối quan hệ giữa Ngân hàng và khách hàng. Do đó, dưới con mắt của khách hàng, đội ngũ cán bộ nhân viên Ngân hàng là người đại diện cho Ngân hàng. Từ những lý do trên cho thấy việc đổi mới phong cách giao dịch trong huy động vốn dân cư là việc làm cần thiết, đòi hỏi các cán bộ phải quán triệt và thực hiện tốt nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn cho Ngân hàng. Các nội dung đổi mới phong cách giao dịch bao gồm:

- Cán bộ giao dịch phải có cung cách phục vụ nhanh chóng, chính xác, tận tình, chu đáo. Trong giải quyết công việc đòi hỏi nhiều tính chủ động, sáng tạo, khả năng nắm bắt thông tin nhanh, nhạy, am hiểu khách hàng, có năng lực tiếp thị...

- Cán bộ làm công tác huy động vốn dân cư phải luôn giữ đúng thời gian giao dịch với khách hàng. Điều này thể hiện sự tôn trọng khách hàng.

- Nắm vững nhiệm vụ và thao tác nghiệp vụ của bản thân, của bộ phận mình làm việc, cùng hỗ trợ nhau để giải quyết công việc nhanh chóng, an toàn, hiệu quả, tạo niềm tin đối với khách hàng

- Khách hàng được đón tiếp nhiệt tình từ nhân viên ngân hàng, tránh tạo cho khách hàng sự căng thẳng ngay từ khi mới bước chân vào khu vực ngân hàng. Khách hàng phải được hướng dẫn của nhân viên từ chỗ để xe sao cho tiện, cho đến sự chỉ dẫn lối vào quầy giao dịch, hay chỗ ngồi để đợi vào những lúc đông khách... phải tạo cho khách hàng một không gian giao dịch thoải mái.

- Ngân hàng có thể dành một khoảng không gian nhỏ ở tầng giao dịch để phục vụ cho khách hàng vào những lúc đông khách mà một số người phải chờ

đợi, chẳng hạn như tư vấn, giới thiệu về tiện ích của các sản phẩm dịch vụ hiện có tại ngân hàng, cách sử dụng thẻ, tiện ích của thẻ như thế nào... có như vậy mới có thể làm cho người chờ sẽ không thấy lãng phí thời gian phải chờ đợi lâu, khách hàng có thể không bỏ đi về. Qua đó sẽ góp phần mang lại hiệu quả hoạt động cho ngân hàng hơn.

- Nhân viên quầy giao dịch phải có khả năng quan sát tốt quang cảnh giao dịch. Vào những lúc đông khách thì cần nhận biết được người đến trước, người đến sau để từ đó có cách phục vụ tốt. Người nào đến trước thì phục vụ trước, người nào đến sau thì phục vụ sau, tránh tình trạng người đến sau được phục vụ còn để người đến trước phải chờ đợi gây khó chịu cho người gửi. Thực hiện công việc hướng dẫn khách hàng cho chu đáo, xử lý công việc với tốc độ nhanh nhưng thật chính xác, luôn tạo sự tin tưởng tuyệt đối cho khách hàng.

- Trong giao dịch với khách hàng phải tạo ra sự đồng cảm và lòng tin với khách hàng. Để gây thiện cảm với khách hàng, cán bộ giao dịch cần quan tâm tới các vấn đề cụ thể sau: Trang phục đến nơi làm việc phải gọn gàng, lịch sự, kín đáo; khi xưng hô với khách hàng với đúng mực, tôn trọng, nói năng ý nhị, khiêm tốn, nhẹ nhàng.

- Biết lắng nghe những ý kiến đóng góp của khách hàng. Hướng dẫn khách hàng đầy đủ các thủ tục cần thiết, không được tự động đặt thêm những yêu cầu mới gây phiền hà cho khách hàng.

- Giữ bí mật những thông tin trong mọi giao dịch cũng như số dư tiền gửi của khách hàng.

- Cán bộ là công tác huy động vốn dân cư phải là những cán bộ Marketing tốt nhất. Với thế mạnh là thường xuyên được tiếp xúc với nhiều đối tượng khách hàng, cán bộ làm công tác huy động vốn dân cư phải luôn biết tận dụng mọi cơ hội quảng cáo, giới thiệu về Ngân hàng mình, để hình ảnh Ngân hàng trở nên gần gũi, không thể thiếu trong tâm trí khách hàng.

Để làm tốt những việc trên, một mặt Ngân hàng cần quan tâm hơn nữa tới việc đào tạo nâng cao kiến thức nghiệp vụ chuyên môn cho các cán bộ huy động vốn như: kiến thức Marketing ngân hàng, chương trình tâm lý khách hàng, trình độ sử dụng máy vi tính... Mặt khác cần đẩy mạnh công tác tự đào tạo trong nội bộ phòng, để các thành viên học tập thêm kiến thức của những bộ phận công việc liên quan ngoài nghiệp vụ chính đã được phân công để có thể hỗ trợ nhau trong công việc. Ngoài ra, Ngân hàng nên có chế độ quan tâm khuyến khích thích đáng bằng lợi ích vật chất đối với cán bộ thực sự có thành tích trong công

tác huy động vốn.

### **3.2.5. Hoàn thiện chính sách khách hàng.**

Ngân hàng là một doanh nghiệp đặc biệt hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ, tín dụng, để có thể tồn tại và giữ vị thế của mình trong cạnh tranh khắc nghiệt của nền kinh tế thị trường thì bất cứ ngân hàng thương mại nào cũng mong muốn đạt được các mục tiêu: Lợi nhuận, đảm bảo an toàn vốn trong kinh doanh, tạo lập thế lực trên thị trường. Sự cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại ngày càng thể hiện phong phú, đa dạng, đó là cạnh tranh về thị trường vốn, về lãi suất và dịch vụ ngân hàng, về đổi mới công nghệ và một sự cạnh tranh không thể thiếu được đó là cạnh tranh về khách hàng. Vì khách hàng là một trong những yếu tố cơ bản quyết định sự tồn tại và phát triển của một ngân hàng thương mại trong hoạt động kinh doanh, do đó mỗi ngân hàng phải có chiến lược riêng biệt để thu hút khách hàng về mình. Để thu hút ngày càng nhiều nguồn tiền gửi dân cư thì cần phải tiến hành nhiều biện pháp nhưng ở đây chỉ đề cập đến một số giải pháp nhằm hoàn thiện chính sách khách hàng tiền gửi dân cư tại SHB chi nhánh Lê Chân.

#### **3.2.5.1. Hoàn thiện chính sách quyền lợi khách hàng:**

- Khách hàng đến giao dịch phải được các giao dịch viên của bàn tiết kiệm đón tiếp nhiệt tình, lịch sự và tư vấn các vấn đề có liên quan đến việc gửi, rút tiền trước hạn và khi đến hạn cũng như loại hình vốn huy động hiện có (tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu), thời hạn, lãi suất huy động của từng loại tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu... phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

- Trong thời gian gửi tiền tiết kiệm, trái phiếu, kỳ phiếu tại Ngân hàng nếu có nhu cầu sử dụng tiền đột xuất thì khách hàng được dùng sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu để cầm cố vay tiền với lãi suất ưu đãi.

- Đối với khách hàng có món tiền cần gửi vào tài khoản, trái phiếu, kỳ phiếu trên 01 tỷ VND nếu có nhu cầu vận chuyển tiền đến các phòng giao dịch hay chi nhánh ngân hàng thì Ngân hàng sẽ bố trí phương tiện vận chuyển miễn phí kịp thời.

- Nếu khách hàng có nhu cầu rút tiền gửi tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu bị ốm nặng đột xuất nên không trực tiếp đến các phòng giao dịch hay chi nhánh ngân hàng để rút được, Ngân hàng có thể cử cán bộ đủ thẩm quyền (trưởng phòng hay kiểm soát viên) đến thăm hỏi và mang chứng từ hoặc các giấy tờ có liên quan trực tiếp gặp chủ sở hữu sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu để giải quyết kịp thời.

- Chủ sở hữu tiết kiệm, trái phiếu, kỳ phiếu chết: khi thân chủ họ đến các bàn tiết kiệm khai báo phải được các giao dịch viên hướng dẫn thủ tục đầy đủ, cẩn thận, đúng quy định và tiến hành thụ lý với thời gian ngắn nhất (5 ngày kể từ khi nhận đủ thủ tục giấy tờ theo quy định hiện hành).

- Khi mất sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu khách hàng làm thủ tục báo mất phải được các giao dịch viên hướng dẫn chu đáo và xử lý các nghiệp vụ cần thiết nhanh chóng đúng quy trình.

- Số dư tiền gửi tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu của khách hàng phải được Ngân hàng đảm bảo giữ bí mật và an toàn.

#### ***3.2.5.2. Cần có một chính sách khuyến mại tốt.***

Khuyến mại là một hình thức khuyến khích lợi ích vật chất và tinh thần đối với người gửi tiền vào Ngân hàng. Hiện nay, Ngân hàng SHB chi nhánh Lê Chân đã sử dụng phương thức khuyến mại để khuyến khích người dân gửi tiền vào Ngân hàng như tặng quà cho các khách hàng có số dư tiền gửi lớn (không loại trừ các hình thức gửi) vào các dịp Tết...những hình thức này cần tiếp tục duy trì.

#### ***3.2.6. Nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, quảng cáo.***

Ngày nay, việc mở rộng hoạt động của Hệ thống Ngân hàng thông qua việc khuyến khích trương, quảng cáo, tuyên truyền là việc làm rất cần thiết. Phải thừa nhận rằng công tác tuyên truyền hoạt động ngân hàng ở Việt Nam trong thời gian qua đã được triển khai trên bề rộng, sử dụng số kinh phí không nhỏ nhưng hiệu quả tuyên truyền chưa cao. Vì vậy, trong công tác tuyên truyền, Ngân hàng SHB Lê Chân cần chú ý những điểm dưới đây:

- Không nên thực hiện quảng cáo tràn lan mà nên tập trung vào quảng cáo một số dịch vụ nhất định như lãi suất tiền gửi, hình thức gửi, sử dụng séc, thẻ thanh toán, tiện ích của việc mở tài khoản cá nhân...

- Đa dạng hoá các hình thức quảng cáo như quảng cáo trên truyền hình, đài phát thanh, báo, tạp chí, qua điện thoại, áp phích nơi công cộng...

- Nội dung và hình ảnh quảng cáo phải tác động thẳng đến tâm lý và lợi ích của người dân.

#### ***3.2.7. Khuyến khích mở tài khoản cá nhân.***

Hiện nay, theo thống kê lượng tiền mặt người dân nắm giữ để phục vụ chi tiêu rất lớn. Do vậy, một trong các biện pháp để thu hút được lượng tiền mặt này vào Ngân hàng là Ngân hàng nên khuyến khích dân cư mở tài khoản cá nhân, trên cơ sở đó có thể sử dụng séc một cách rộng rãi. Tại Ngân hàng SHB Lê

Chân, việc mở tài khoản cá nhân đã được thực hiện và đạt được kết quả, tuy nhiên ngân hàng cần chú ý những vấn đề sau:

- Tuyên truyền mạnh mẽ trên các phương tiện thông tin đại chúng về lợi ích của việc mở tài khoản cá nhân tại Ngân hàng. Họ được hưởng lãi suất như thế nào, được rút tiền tiền mặt trên tài khoản dễ dàng, có thể phát hành séc cá nhân để thanh toán tiền điện, tiền nước... từ đó giảm nhu cầu chi tiêu bằng tiền mặt, hạn chế được rủi ro khi mất mát tiền.

- Bên cạnh đó cần tuyên truyền, giải thích rõ nội dung thủ tục mở tài khoản tiền gửi và sử dụng séc cá nhân để nhân dân hiểu và tự nguyện mở tài khoản. Nếu thực hiện được những điều trên thì sẽ thu hút được người dân mở tài khoản tại Ngân hàng. Do đó Ngân hàng sẽ huy động được thêm nguồn vốn tiềm tàng to lớn trong các tầng lớp dân cư với chi phí rẻ hơn.

### **3.2.8. Hiện đại hoá công nghệ huy động vốn.**

Một biện pháp quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả công tác huy động đặc biệt là trong thời điểm hiện tại khi mà khoa học công nghệ đang phát triển như vũ bão và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt thì các ngân hàng cần hiện đại hoá công nghệ theo tiêu chuẩn quốc tế với trang thiết bị hiện đại và có trình độ tự động hoá cao.

- Áp dụng công nghệ ngân hàng mới và đổi mới cơ sở vật chất kỹ thuật, trang bị máy vi tính mới, hiện đại, nghiên cứu đưa ra những sản phẩm phần mềm phù hợp với công tác huy động vốn dân cư.

- Toàn bộ hệ thống Ngân hàng nên nhanh chóng thiết lập hệ thống thanh toán tự động liên kết quốc gia giữa các Ngân hàng với nhau để áp dụng hình thức gửi tiền một nơi có thể rút ra ở nhiều nơi, tạo thuận lợi cho khách hàng.

## **3.3. Một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tại SHB Lê Chân- Hải Phòng**

### **3.3.1. Kiến nghị với ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội**

Chi nhánh SHB Lê Chân chịu sự chỉ đạo và quản lý trực tiếp của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội, do đó để phát huy hết tiềm năng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh nói chung và hoạt động huy động vốn tiền gửi nói riêng SHB nên có một số điều cần quan tâm như: SHB nên thường xuyên tuyên truyền giới thiệu những Chi nhánh có kết quả hoạt động kinh doanh an toàn và hiệu quả để phổ biến kinh nghiệm cho các Chi nhánh khác, đặc biệt là công tác huy động vốn của Ngân hàng. Thường xuyên tạo điều kiện để Chi nhánh mở rộng quan hệ hợp tác với các đơn vị Ngân hàng khác

nhằm phát triển nghiệp vụ thanh toán liên ngân hàng, thanh toán thẻ. Hay tham gia hỗ trợ trong công tác quảng cáo tiếp thị. SHB cần chú trọng hơn nữa trong việc đầu tư vốn để mua sắm thiết bị, máy móc công nghệ... cho Chi nhánh, thường xuyên mở các khóa tập huấn và bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ cho các nhân viên trực tiếp giao dịch với khách hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội cần kết hợp chặt chẽ phương thức đào tạo ngắn hạn và dài hạn để đòi hỏi kinh nghiệm và đưa ra các giải pháp cho các hoạt động huy động vốn tiền gửi ngày càng nâng cao.

- Cần tạo điều kiện để các chi nhánh được chủ động hơn trong hoạt động kinh doanh theo hướng nâng cao quyền tự chủ, phân rõ trách nhiệm, phù hợp với quy mô và đặc điểm chi nhánh, có cơ chế tổ chức, cơ chế điều hành vốn hoặc hỗ trợ vốn cho các dự án đầu tư lớn... nhằm phát huy vai trò của cơ sở.

- Xây dựng chính sách lãi suất hợp lý- lãi suất luôn là một nhân tố tác động mạnh đến công tác huy động vốn của Ngân hàng. Do đó, cần xử lý theo hướng: theo cơ chế cạnh tranh linh hoạt. Trên cơ sở Trung ương quy định lãi suất điều hoà vốn, cho chi nhánh được quyền quy định lãi suất trên địa bàn. Chi nhánh sẽ áp dụng một mức lãi suất đảm bảo tính cạnh tranh với các Ngân hàng bạn, để sao cho có thể hấp dẫn người gửi không chỉ ở tính sinh lời mà còn ở tính đa dạng trong phương thức trả lãi.

Ngoài việc căn cứ vào mối quan hệ cung- cầu về vốn, còn phải xem xét đến lãi suất sử dụng vốn, để quy định lãi suất huy động vốn và đảm bảo kinh doanh có lãi. Hơn nữa, còn phải duy trì được mức lãi suất hợp lý giữa nguồn vốn ngắn hạn và nguồn vốn trung- dài hạn, mục đích là bảo đảm lợi ích của người gửi tiền và khuyến khích mọi người gửi tiền với kỳ hạn dài hơn, nhưng không đơn giản là tăng lãi suất vì như vậy các doanh nghiệp sẽ không chấp nhận. Mặt khác, lãi suất tiền gửi cao họ sẽ không đầu tư vào các phương án kinh doanh mà chuyển sang gửi tiền vào Ngân hàng lấy lãi. Vì vậy, phải tính toán cân đối, hợp lý giữa lãi suất ngắn hạn và lãi suất trung- dài hạn.

### **3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

- Tiếp tục có biện pháp chủ động kiềm chế và đẩy lùi nguy cơ lạm phát nhằm ổn định giá trị là mục tiêu hàng đầu của chính sách tiền tệ, bởi nếu lạm phát cao đồng tiền bị mất giá sẽ khiến người dân chuyển qua giữ tài sản dưới dạng tích lũy vàng, ngoại tệ... vì thế ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc thu hút vốn.

- Ngân hàng nhà nước cần điều hành chính sách lãi suất một cách linh hoạt

hơn nữa, đẩy mạnh các công tác tuyên truyền để nâng cao nhận thức của mọi người dân về tính an toàn và sinh lời của việc gửi tiền vào ngân hàng.

- Ngân hàng nhà nước cần quy định cụ thể các thông tin, số liệu về hoạt động mà các Ngân hàng bắt buộc phải công khai cho công chúng biết theo hướng phù hợp với thông lệ quốc tế. Đây là cách tốt nhất bảo vệ quyền lợi của công chúng, tăng cường sự tin tưởng khi quyết định gửi tiền hay giao dịch với Ngân hàng.

- Ngân hàng nhà nước điều hành chính sách tiền tệ theo hướng nâng cao năng lực, vai trò hiệu quả và linh hoạt theo sát thị trường; phối hợp chặt chẽ với các chính sách vĩ mô khác, tạo điều kiện và thúc đẩy phát triển các thị trường tiền tệ như thị trường tiền tệ liên Ngân hàng nhằm đạt được mục tiêu ổn định tiền tệ, kiểm soát được mức lạm phát thấp tạo ra một môi trường cạnh tranh lành mạnh trong quá trình hội nhập, tránh tình trạng chạy theo lãi suất của các ngân hàng thương mại như thời gian vừa qua.

- Ngân hàng Nhà nước cần xây dựng và điều hành một chính sách tiền tệ ổn định và hợp lý hơn. Chính sách này phải theo sát với tín hiệu của thị trường. Các can thiệp của Ngân hàng Nhà nước phải thông qua thị trường bằng hệ thống các công cụ tiền tệ gián tiếp (dự trữ bắt buộc, tái chiết khấu, thị trường mở...). Bởi sự quản lý chặt chẽ đôi khi vượt quá sự cần thiết vào hoạt động của ngân hàng, sẽ tạo khó khăn cho các ngân hàng trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình.

- Ngân hàng Nhà nước cần phát huy vai trò quản lý Nhà nước đối với các Ngân hàng thương mại, tăng cường hoạt động kiểm tra, thanh tra Ngân hàng Nhà nước đối với các Ngân hàng thương mại để nâng cao hiệu quả cho vay và sử dụng vốn huy động. Chẳng hạn, hàng năm 6 tháng một lần thanh tra Ngân hàng Nhà nước nên có những đánh giá công khai hoạt động của các ngân hàng để có định hướng cho người gửi tiền. Công khai hoạt động của ngân hàng là một chính sách tiếp thị hữu hiệu nhất.

- Phát triển và hoàn thiện môi trường pháp lý, hoà nhập với thông lệ quốc tế và làm cơ sở thúc đẩy hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, hoàn thiện kỹ thuật công nghệ và cơ chế quản lý các trung tâm thị trường bù trừ Ngân hàng Nhà nước. Khi triển khai dự án hiện đại hoá, 100% các giao dịch được thực hiện thông qua các phần mềm trên máy vi tính. Những dữ liệu, chữ ký phần lớn được lưu trữ trên máy vi tính. Ngân hàng Nhà nước cần sớm nghiên cứu ban hành một khung pháp lý về chữ ký điện tử cụ thể nhằm giúp các Ngân hàng thương mại có

cơ sở pháp lý, xây dựng các quy trình nghiệp vụ cũng như lưu trữ chứng từ giao dịch đảm bảo đúng pháp luật, phù hợp với cấu trúc của chương trình hiện đại hoá đang được triển khai.

### **3.3.3. Kiến nghị đối với Nhà nước**

Ổn định môi trường kinh tế vĩ mô là một trong những mục tiêu quan trọng mà bất kỳ Chính phủ của quốc gia nào cũng hướng tới. Đặc biệt môi trường kinh tế vĩ mô có ảnh hưởng rất lớn đến công tác huy động vốn của ngân hàng, bất kỳ một biến động nhỏ nào của nhân tố này cũng tác động đến kết quả dòng tiền chảy vào hoặc ra khỏi ngân hàng. Chính vì vậy, trong giai đoạn hiện nay khi mà tốc độ tăng giá được coi là cao nhất trong vòng nhiều năm qua thì Chính phủ cần phải đưa ra những biện pháp kiên quyết để bình ổn giá cả. Mặt bằng giá cả thay đổi sẽ tác động khác nhau đến thu nhập, tiêu dùng và tiết kiệm của các nhóm dân cư khác nhau nhất là tầng lớp có thu nhập thấp và người hưởng lương. Trước mắt, phải kiên quyết chống độc quyền, chấn chỉnh kịp thời công tác xuất, nhập khẩu, nhạy bén trong chỉ đạo điều hành chính sách tiền tệ, duy trì lạm phát hợp lý, đảm bảo lãi suất thực dương... thì việc ổn định mặt bằng giá cả là điều hoàn toàn có thể thực hiện được.

Nhà nước cần đẩy mạnh việc nâng cao hiệu lực pháp lý và đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ trong hệ thống pháp luật về thị trường ngân hàng nhằm tạo ra hành lang pháp lý phù hợp cho các ngân hàng hoạt động. Mặc dù đã có những sửa đổi nhưng nhìn chung hệ thống pháp luật Việt Nam vẫn còn quá phức tạp, với nhiều cấp độ khác nhau: Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư. Do đó, cần thiết phải đơn giản hóa và rút ngắn quy trình này để pháp luật được áp dụng vào cuộc sống nhanh nhạy và hiệu quả hơn, tạo điều kiện cho các Ngân hàng thương mại thực sự kinh doanh vì mục tiêu lợi nhuận, tách bạch kinh doanh và chính sách, bãi bỏ một số hạn chế đang cản trở các Ngân hàng thương mại mở rộng các hoạt động dịch vụ mới...

Nâng cao hiệu quả quản lý của hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về dịch vụ ngân hàng. Nâng cao hiệu lực của công tác kiểm tra, giám sát. Nghiêm cấm cạnh tranh bất hợp pháp, gây mất ổn định thị trường. Giám sát hoạt động của các ngân hàng trong việc cung cấp thông tin trung thực cho khách hàng, đảm bảo quyền và nghĩa vụ của các bên cung cấp và sử dụng dịch vụ. Từng bước nghiên cứu và thành lập cơ quan giám sát tài chính thống nhất, trực thuộc Chính phủ, độc lập với Ngân hàng Nhà nước và Bộ Tài chính, thực hiện chức năng giám sát



toàn bộ các hoạt động của các tổ chức tài chính.

Chủ động nói lỏng các quy chế về sự tham gia của các ngân hàng nước ngoài trên cơ sở đảm bảo kiểm soát hiệu quả. Cần tính toán số lượng các chủ thẻ nước ngoài, việc cấp phép cần phải căn cứ vào nhu cầu và khả năng cung cấp của thị trường, số lượng các chủ thẻ cung cấp dịch vụ tài chính trong nước tại thời điểm đó trên thị trường.

Nhà nước cần đầu tư phát triển một bước công nghệ thông tin, đặc biệt là đường truyền dữ liệu sao cho sớm thoát khỏi sự lệ thuộc vào chất lượng đường truyền của ngành Bưu chính viễn thông, giải quyết tình trạng nghẽn mạch hay tốc độ đường truyền chậm vì hiện nay, các dịch vụ ngân hàng đã và đang được ứng dụng rất mạnh mẽ công nghệ thông tin vào trong việc thực hiện các dịch vụ đó.

## KẾT LUẬN

Vốn có vai trò hết sức quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế, là cơ sở cho sự thành công của sự nghiệp công nghiệp hóa- hiện đại hóa đất nước. Do vậy, việc mở rộng huy động vốn trong thời gian tới là rất cần thiết. Qua đó nhằm tạo dựng nguồn vốn vững chắc cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng, đồng thời góp phần quan trọng cho phát triển kinh tế- xã hội. Trong những năm gần đây, hoạt động huy động vốn đã có những bước phát triển đáng kể, lượng vốn huy động năm sau luôn cao hơn năm trước, đánh dấu những bước trưởng thành đáng kể của cả hệ thống Ngân hàng thương mại cũng như sự lớn mạnh của nền kinh tế. Tuy nhiên, để đáp ứng đầy đủ, kịp thời nguồn vốn cho phát triển đất nước đòi hỏi sự nỗ lực hơn nữa của toàn thể hệ thống Ngân hàng thương mại, trong đó có ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội. Ngoài ra, những chính sách hỗ trợ tích cực từ phía Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước là hết sức cần thiết.

Qua một thời gian tìm hiểu đề tài, được sự hướng dẫn tận tình của cô giáo Thạc sỹ Nguyễn Thị Ngọc Mỹ và các cô chú, anh chị tại SHB Lê Chân- Hải Phòng đã tạo cho em có cơ hội để đi sâu tìm hiểu hoạt động huy động vốn tại ngân hàng. Do vậy, em đã có được mối liên hệ giữa lý thuyết và thực tiễn về hoạt động này là như thế nào, từ đó rút ra những bài học kinh nghiệm quý báu cho bản thân. Với những kiến thức đã học được ở trường kết hợp với tình hình thực tế em đã có về những định hướng để phát huy nghiệp vụ huy động vốn, với mong muốn đóng một phần nhỏ bé để góp phần nâng cao hoạt động huy động vốn tại ngân hàng, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng trong thời gian tới.

Đề tài về thực trạng huy động vốn là một đề tài hay nhưng có nhiều vấn đề phức tạp. Mặc dù được cô giáo và các anh chị hướng dẫn tận tình nhưng với thời gian có hạn cũng như khả năng nhận thức vấn đề này của bản thân còn hạn chế. Vì thế bài khóa luận này sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong sự góp ý của Thầy, Cô giáo ngành Tài chính ngân hàng cùng các cô chú, anh chị tại ngân hàng. Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn cô giáo ThS.Nguyễn Thị

Ngọc Mỹ và Ban lãnh đạo Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội chi nhánh Lê Chân- Hải Phòng, cùng các anh chị tại Phòng giao dịch Lê Chân- Hải Phòng đã giúp đỡ em hoàn thành đề tài này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

*Trịnh Thị Vân*