

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



ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

**Sinh viên : Vũ Thị Quỳnh Mai
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Vũ Thị Lành**

HẢI PHÒNG – 2018

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

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG
VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN THÀNH PHỐ
HỒ CHÍ MINH - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG - PGD HẢI ĐĂNG**

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

**Sinh viên : Vũ Thị Quỳnh Mai
Giảng viên hướng dẫn : ThS. Vũ Thị Lành**

HẢI PHÒNG – 2018

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Vũ Thị Quỳnh Mai

Mã SV: 1412404048

Lớp: QT1801T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng TMCP phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp
 - Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về hiệu quả huy động vốn của ngân hàng thương mại
 - Phân tích và đánh giá thực trạng huy động vốn của Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng trong giai đoạn 2015 - 2017
 - Đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng giai đoạn 2015- 2017
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh- chi nhánh Hải Phòng- PGD Hải Đăng.

Địa chỉ: Số 02, lô 22A, Lê Hồng Phong, phường Đông Khê, quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Vũ Thị Lành

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Trường Đại học dân lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng TMCP phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng.

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 12 tháng 3 năm 2018.

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 02 tháng 6 năm 2018.

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Vũ Thị Quỳnh Mai

Vũ Thị Lành

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2018

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT *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

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTƯ	Ngân hàng trung ương
NHNN	Ngân hàng nhà nước
TMCP	Thương mại cổ phần
TCTD	Tổ chức tín dụng
TCKT	Tổ chức kinh tế
TGTK	Tiền gửi tiết kiệm
VHĐ	Vốn huy động
NVHĐ	Nguồn vốn huy động
QHKH	Quan hệ khách hàng
PGD	Phòng giao dịch
HĐQT	Hội đồng quản trị

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1. Giới thiệu chung về ngân hàng thương mại	3
1.1.1 Ngân hàng thương mại	3
1.1.2. Các nghiệp vụ kinh tế cơ bản của ngân hàng thương mại.....	3
1.1.2.1. Hoạt động huy động vốn	4
1.1.2.2. Hoạt động sử dụng vốn.....	4
1.1.2.4. Các hoạt động khác	6
1.2. Khái quát và phân loại vốn của NHTM	6
1.2.1. Khái niệm	6
1.2.2. Vai trò của vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM.....	7
1.2.3. Phân loại vốn	8
1.2.3.1. Vốn chủ sở hữu.....	8
1.2.3.2. Vốn vay nợ	10
1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn của NHTM	14
1.3.1. Quy mô	15
1.3.2. Cơ cấu	16
1.3.3 Chi phí huy động vốn	18
1.3.4. Cân đối giữa huy động và sử dụng vốn	19
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn của NHTM	20
1.4.1. Các nhân tố khách quan.....	20
1.4.2. Các nhân tố chủ quan	21
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP. HỒ CHÍ MINH – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG – PHÒNG GIAO DỊCH HẢI ĐĂNG	25
2.1. Giới thiệu khái quát về ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh – Chi nhánh Hải Phòng – Phòng giao dịch Hải Đăng	25

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của HDBank Hải Đăng – Hải Phòng.	25
2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy	26
2.1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của HDBank Hải Đăng.....	26
2.1.2.2. Nhiệm vụ cơ bản của một số phòng ban	26
2.1.3. Những thuận lợi và khó khăn	32
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của PGD Hải Đăng - Hải Phòng	33
2.2.1. Hoạt động huy động vốn	34
2.2.2. Hoạt động tín dụng	35
2.2.3. Quy định về lập kế hoạch cân đối nguồn vốn - sử dụng vốn của PGD Hải Đăng - Hải Phòng	36
2.2.4. Quan hệ vốn giữa Chi nhánh và PGD Hải Đăng	37
2.2.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Hải Đăng - Hải Phòng	38
2.3. Phân tích hiệu quả huy động vốn tại PGD Hải Đăng - Hải Phòng.....	40
2.3.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng của vốn huy động.....	41
2.3.2. Cơ cấu vốn huy động.....	42
2.3.2.1. Cơ cấu vốn theo đối tượng khách hàng	42
2.3.2.2. Cơ cấu vốn huy động phân theo kì hạn.....	45
2.3.2.3. Cơ cấu vốn theo loại tiền	47
2.3.3. Thu nhập và chi phí của vốn huy động	49
2.3.4. Cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn	50
2.3.4.1. Tương quan vốn huy động và cho vay.....	51
2.3.4.2. Tương quan vốn huy động ngắn hạn và cho vay ngắn hạn	52
2.3.4.3. Tương quan vốn huy động trung, dài hạn và cho vay trung, dài hạn	52
2.4. Thành tích và hạn chế trong công tác huy động vốn.....	53
2.4.1. Thành tích đạt được	54
2.4.2. Tồn tại và hạn chế.....	56

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP. HỒ CHÍ MINH CHI NHÁNH HẢI PHÒNG - PGD HẢI ĐĂNG	60
3.1. Mục tiêu nâng cao hiệu quả huy động vốn	60
3.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn của PGD Hải Đăng	60
3.2.1. Đa dạng hình thức huy động vốn và đối tượng khách hàng.....	61
3.2.2. Mở rộng mạng lưới hoạt động	62
3.2.3 Tăng cường, hoàn thiện chính sách Marketing góp phần thu hút và mở rộng khách hàng trong huy động vốn	62
3.2.4. Xây dựng chiến lược khách hàng	63
3.2.5. Giải pháp hiện đại hóa công nghệ, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật cho ngân hàng	64
3.2.6. Chính sách sản phẩm, dịch vụ	64
3.2.7. Chính sách lãi suất, phí suất cho vay	65
3.2.8. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ ngân hàng, đặc biệt là cán bộ huy động vốn.....	66
KẾT LUẬN	67
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	68

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của HDBank Hải Đăng – Hải Phòng.....	26
Bảng 2.1. Bảng kết quả kinh doanh của PGD Hải Đăng - Hải Phòng	34
Bảng 2.2: Hoạt động tín dụng của PGD Hải Đăng – Hải Phòng	35
Biểu đồ 2.1: Hoạt động tín dụng theo kì hạn của HDBank Hải Đăng 2015 - 2017	35
Bảng 2.3: Doanh thu, chi phí, lợi nhuận của PGD Hải Đăng - Hải Phòng	39
Bảng 2.4. Bảng quy mô và tốc độ tăng trưởng vốn huy động.....	41
Bảng 2.5. Tình hình thực hiện chỉ tiêu kế hoạch huy động vốn.....	42
Bảng 2.6. Bảng cơ cấu huy động theo đối tượng khách hàng.....	43
Biểu đồ 2.2: Xu hướng biến động vốn huy động theo đối tượng khách hàng....	45
Bảng 2.7: Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn	46
Biểu đồ 2.3 : Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn của HDBank Hải Đăng 2015- 2017.....	46
Bảng 2.8: Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền.....	47
Biểu đồ 2.4: Tỷ trọng tiền gửi theo loại tiền.....	48
Bảng 2.9: Bảng thu nhập ròng từ huy động vốn	49
Bảng 2.10: Tương quan giữa vốn huy động và cho vay	51
Bảng 2.11: Tương quan giữa vốn huy động ngắn hạn và cho vay ngắn hạn	52
Bảng 2.12: Tương quan giữa vốn huy động TDH và cho vay TDH	52
Bảng 2.13: Bảng tổng hợp các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả huy động vốn	53

LỜI MỞ ĐẦU

Trong nền kinh tế thị trường luôn có những biến động mạnh như hiện nay các ngân hàng thương mại đang trong một cuộc chạy đua khốc liệt - cạnh tranh về vốn, nguồn nhân lực, chất lượng dịch vụ và công nghệ, nhằm gia tăng hiệu quả hoạt động, gia tăng thị phần, tối đa hóa lợi nhuận. Để duy trì hoạt động và phục vụ cho mục đích kinh doanh, các ngân hàng cần một lượng vốn rất lớn để đáp ứng nhu cầu thị trường. Bởi vốn là luôn yếu tố vật chất trực tiếp quyết định tốc độ tăng trưởng kinh tế xã hội và cũng là yếu tố tiên quyết quyết định đến sự tồn tại và phát triển hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại. Ngân hàng thương mại với tư cách là một doanh nghiệp, một định chế tài chính trung gian hoạt động trong lĩnh vực chủ yếu là cung cấp vốn thu lời nhưng để cung cấp đủ vốn đáp ứng cho thị trường thì các ngân hàng cần huy động thêm từ bên ngoài. Vì vậy các NHTM rất chú trọng đến vấn đề huy động vốn đáp ứng cho nhu cầu kinh doanh của mình và có thể đây là chức năng quan trọng nhất của các NHTM.

Trong những năm qua, với việc nhận thức được tầm quan trọng của công tác huy động vốn. Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh, PGD Hải Đăng đã áp dụng nhiều chính sách, biện pháp và hình thức để phát triển nguồn vốn. Nguồn vốn của ngân hàng qua các năm đã tăng trưởng không ngừng với tốc độ tăng trưởng khá cao. Tuy nhiên, so với tỷ trọng của tổng nguồn vốn huy động trên địa bàn thì nguồn vốn huy động còn chiếm tỷ trọng khá khiêm tốn. Do đó, PGD Hải Đăng đã và đang tập trung nguồn lực, đẩy mạnh công tác huy động vốn và nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi. Song bằng chiến lược huy động như thế nào, cách thức ra sao để huy động tối đa tiềm năng nguồn vốn với chi phí huy động hợp lý nhất là một bài toán luôn khiến ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ nhân viên của ngân hàng phải trăn trở. Chính vì vậy em chọn đề tài “ *Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng, Phòng giao dịch*”

Hải Đăng” làm đề khóa luận tốt nghiệp chuyên ngành Tài chính – ngân hàng của mình.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh, chi nhánh Hải Phòng- PGD Hải Đăng, đã tận tình giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho em được tham gia tiếp cận thực tế hoạt động của Chi nhánh nhằm phục vụ cho đề tài nghiên cứu. Đồng thời em cũng xin trân trọng cảm ơn các thầy cô khoa Quản trị kinh doanh trường Đại học Dân lập Hải Phòng, đặc biệt là cô Vũ Thị Lành đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành khóa luận. Do thời gian và sự hiểu biết còn hạn chế nên khóa luận trong tránh khỏi những thiếu sót, em mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để bài khóa luận của em có thể hoàn thiện hơn.

Em xin trân trọng cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Quỳnh Mai

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Giới thiệu chung về ngân hàng thương mại

1.1.1 Ngân hàng thương mại

Ngân hàng là các tổ chức tài chính cung cấp một danh mục các dịch vụ tài chính đa dạng nhất – đặc biệt là tín dụng, tiết kiệm, dịch vụ thanh toán và thực hiện nhiều chức năng tài chính nhất so với bất kì một tổ chức kinh doanh nào trong nền kinh tế.

Ngân hàng là tổ chức thu hút tiết kiệm lớn nhất trong hầu hết mọi nền kinh tế. Hàng triệu các 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 thủ quỹ cho toàn xã hội. Thu nhập từ ngân hàng đóng vai trò quan trọng với nhiều hộ gia đình. Ngân hàng là tổ chức cho vay chủ yếu đối với các doanh nghiệp, các nhân, hộ gia đình và một phần đối với nhà nước. Đối với các doanh nghiệp, ngân hàng thường là tổ chức cung cấp tín dụng để phục vụ cho việc mua hàng hóa dự trữ hoặc xây dựng nhà máy, mua sắm trang thiết bị... Khi doanh nghiệp và người tiêu dùng phải thanh toán cho các khoản mục mua hàng hóa và dịch vụ, họ thường sử dụng séc, ủy nhiệm chi, thẻ tín dụng hay tài khoản điện tử... và khi họ cần thông tin tài chính hay lập kế hoạch tài chính, họ thường đến các ngân hàng để nhận được lời tư vấn. Các khoản tín dụng của ngân hàng cho chính phủ là nguồn tài chính quan trọng để đầu tư phát triển.

Ngân hàng là một trong những tổ chức trung gian tài chính quan trọng nhất. Ngân hàng thực hiện các chính sách kinh tế, đặc biệt là chính sách tiền tệ, vì vậy là một kênh quan trọng trong chính sách kinh tế của chính phủ nhằm ổn định kinh tế vĩ mô.

1.1.2. Các nghiệp vụ kinh tế cơ bản của ngân hàng thương mại

Ngân hàng là một doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho công chúng và doanh nghiệp. Thành công của ngân hàng phụ thuộc vào năng lực xác định các dịch vụ tài chính mà xã hội có nhu cầu, thực hiện các dịch vụ đó một cách có hiệu quả. Các công ty và các tổ chức tài chính cũng đều cung cấp các dịch vụ

của ngân hàng. Các ngân hàng cũng đối phó với các đối thủ cạnh tranh bằng việc bằng việc mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ, hướng cả về lĩnh vực bất động sản, chứng khoán, tham gia hoạt động bảo hiểm, đầu tư vào quỹ tương hỗ, dịch vụ khác.

1.1.2.1. Hoạt động huy động vốn

Ngân hàng là một tổ chức kinh doanh tiền tệ, vốn là nguyên liệu đầu vào cho hoạt động của ngân hàng, trong khi vốn chủ sở hữu của ngân hàng chiếm tỷ trọng nhỏ. Vì vậy ngân hàng phải huy động vốn từ nền kinh tế.

Một trong những nguồn quan trọng đó là các khoản tiền gửi, ó luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng vốn huy động của ngân hàng. Các ngân hàng phải trả lãi cho tiền gửi như phần thưởng cho khách hàng về việc khách hàng hy sinh nhu cầu chi tiêu trước mắt để ngân hàng tạm thời sử dụng vốn trong một thời gian nhất định trong hoạt động kinh doanh. Ngoài ra để thu hút nguồn vốn cho kinh doanh, ngân hàng cạnh tranh lãi suất, đồng thời có các hình thức khuyến mại vật chất khác như quà tặng, phiếu bốc thăm trúng thưởng...

1.1.2.2. Hoạt động sử dụng vốn

Hoạt động ngân quỹ

Ngân quỹ là nghiệp vụ tạo lập quản lí và sử dụng các quỹ dự trữ để đáp ứng nhu cầu quản lí kinh doanh của NHTM.

Dự trữ bằng tiền mặt là tiền dự trữ tại quỹ bao gồm tiền giấy, tiền kim loại, mục đích là đáp ứng nhu cầu rút bằng tiền mặt của người gửi tiền, đpa ứng nhu cầu bằng tiền của khách hàng vay để thanh toán cho người không có tài khoản tại ngân hàng và đáp ứng nhu cầu thường xuyên của ngân hàng.

Dự trữ bằng tài khoản thanh toán tại NHNN: đảm bảo khả năng thanh toán, chi trả giữa các ngân hàng.

Dự trữ bắt buộc là mức dự trữ do NHNN ấn định bắt buộc các NHTM phải thực hiện.

Các ngân hàng mở tài khoản và giữ tiền của phần lớn các doanh nghiệp và nhiều cá nhân. Nhờ đó ngân hàng có mối liên hệ chặt chẽ với nhiều khách hàng. Từ kinh nghiệm trong quản kí ngân quỹ và khả năng trong việc thu ngân, nhiều

ngân hàng cung cấp cho khách hàng dịch vụ ngân quỹ, trong đó ngân hàng đồng ý quản lý việc thu chi cho một công ty kinh doanh và tiến hành đầu tư phần thặng dư tiền mặt tạm thời vào các chứng khoán sinh lời và tín dụng ngắn hạn cho đến khi khách hàng cần tiền mặt để thanh toán.

Tín dụng

Tín dụng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng số tài sản có của ngân hàng, là cơ sở để tạo thu nhập, quyết định sự phát triển của ngân hàng và cũng là hoạt động chứa nhiều rủi ro. Tín dụng là quan hệ vay mượn, gồm cả cho vay và đi vay. Tín dụng là sự chuyển nhượng tạm thời một lượng giá trị từ người sở hữu sang người sử dụng và sau một thời gian nhất định được quay trở lại với người sở hữu một lượng giá trị lớn hơn ban đầu. Tín dụng ngân hàng thì chỉ bao hàm nghĩa là ngân hàng cho vay. Ngân hàng cho vay để tài trợ dự án, cho vay thương mại, cho vay tiêu dùng.

Đầu tư

Ngân hàng trực tiếp mang vốn tham gia kinh doanh một lĩnh vực nào đó. Các hình thức đầu tư của ngân hàng như kinh doanh chứng khoán, góp vốn liên doanh... chủ yếu là kinh doanh chứng khoán vì có khả năng quay vòng vốn nhanh hơn so với các hình thức đầu tư khác. Ưu điểm của dịch vụ này là ngân hàng trực tiếp tham gia kinh doanh, nắm bắt nhanh chóng, chính xác thông tin để kịp thời xử lý khi có dấu hiệu không tốt để giảm rủi ro. Để thực hiện dịch vụ này, ngân hàng cần phải có vốn lớn, đầu tư lâu dài.

1.1.2.3. Hoạt động thanh toán

Ngân hàng cung cấp các tài khoản giao dịch và thực hiện thanh toán cho khách hàng trên số dư tài khoản. Tài khoản tiền gửi giao dịch cho phép ngân hàng gửi tiền viết séc thanh toán cho việc mua hàng hóa và dịch vụ. Việc đưa ra loại tài khoản này được xem như một bước đi quan trọng trong công nghệ ngân hàng vì nó cải thiện đáng kể hiệu quả của quá trình thanh toán, mở đầu cho thanh toán không dùng tiền mặt, tạo sự nhanh chóng, chính xác, tiết kiệm chi phí, rút ngắn thời gian kinh doanh, nâng cao thu nhập cho khách hàng. Khi ngân hàng mở rộng phạm vi thanh toán, tiện ích tạo ra ngày càng nhiều khuyến khích

khách hàng gửi tiền ngày càng nhiều nhờ thanh toán hộ. Có nhiều hình thức thanh toán như séc, nhờ thu, nhờ chi...

1.1.2.4. Các hoạt động khác

Ngoài các dịch vụ cơ bản trên NHTM còn cung cấp rất nhiều các dịch vụ khác để phân tán rủi ro và cạnh tranh với các tổ chức khác

- * Mua bán ngoại tệ
- * Bảo quản vật có giá.
- * Bảo lãnh.
- * Cho thuê thiết bị trung và dài hạn.
- * Cung cấp các dịch vụ ủy thác và tư vấn.
- * Môi giới đầu tư chứng khoán.
- * Dịch vụ bảo hiểm.
- * Ngân hàng đại lý.....

1.2. Khái quát và phân loại vốn của NHTM

1.2.1. Khái niệm

Nguồn vốn ngân hàng là những giá trị tiền tệ mà ngân hàng có thể tạo lập được dùng để cho vay, đầu tư và thực hiện các nghiệp vụ trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Thực chất vốn của ngân hàng là một bộ phận thu nhập quốc dân tạm thời nhàn rỗi trong quá trình sản xuất, phân phối và tiêu dùng mà người sở hữu chúng gửi vào Ngân hàng để thực hiện các mục đích khác nhau. Hay nói cách khác phải hoàn trả lại cho họ một khoản thu nhập. 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 của nền kinh tế phát triển. Đồng thời, chính các hoạt động đó lại quyết định đến sự tồn tại và phát triển hoạt động kinh doanh của NHTM. Nhìn chung vốn chi phối toàn bộ các hoạt động và quyết định đối với việc thực hiện các chức năng của NHTM.

Nguồn vốn của NHTM đa dạng và phong phú; xuất phát từ nhiều nguồn và tồn tại dưới những hình thức khác nhau. Mỗi nguồn có những đặc trưng, ưu

nhược điểm riêng. Chính vì thế, việc phân tích cơ cấu nguồn vốn của NHTM rất quan trọng đối với nhà quản trị Ngân hàng nhằm đánh giá chi phí, tính ổn định và khả năng huy động vốn của Ngân hàng.

1.2.2. Vai trò của vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM

NHTM là trung gian tài chính với chức năng cơ bản là đi vay để cho vay. Dù dưới bất kì hình thức nào thì NHTM luôn đặt mục tiêu lợi nhuận lên hàng đầu. Để đạt được điều đó, công cụ cần thiết mà các Ngân hàng phải có là vốn. Tuy nhiên, một Ngân hàng không thể hoạt động kinh doanh tốt nếu các nghiệp vụ kinh doanh của nó hoàn toàn phụ thuộc vào vốn đi vay.

Ngược lại, một Ngân hàng có nguồn vốn huy động dồi dào sẽ hoàn toàn tự quyết trong hoạt động kinh doanh của mình, nắm bắt kịp thời các cơ hội kinh doanh. Nguồn vốn huy động dồi dào cũng giúp Ngân hàng đa dạng hóa hoạt động kinh doanh nhằm phân tán rủi ro và thu được lợi nhuận cao vì mục tiêu an toàn và hiệu quả. Vì vậy, vốn là cơ sở để Ngân hàng tạo ra thế chủ động trong kinh doanh.

**** Vốn là cơ sở để Ngân hàng tổ chức mọi hoạt động kinh doanh***

Đối với Ngân hàng, vốn là cơ sở để nó tổ chức mọi hoạt động kinh doanh. Với đặc trưng của hoạt động Ngân hàng, vốn là đối tượng kinh doanh chính và chủ yếu. Ngân hàng là tổ chức kinh doanh loại hàng hóa đặc biệt là tiền tệ. Chính vì vậy có thể nói: Vốn là điểm xuất phát trong chu kì kinh doanh của Ngân hàng. Do đó, Ngân hàng phải thường xuyên chăm lo tới việc tăng trưởng vốn trong suốt quá trình hoạt động.

**** Vốn quyết định quy mô tín dụng và các hoạt động khác***

Tùy thuộc vào quy mô và cơ cấu nguồn vốn huy động được mà các ngân hàng sẽ quyết định quy mô và cơ cấu đầu tư. Với nguồn vốn huy động lớn, ngân hàng có đủ khả năng mở rộng phạm vi và khối lượng cho vay không chỉ giới hạn trên thị trường trong nước mà còn trên cả thị trường nước ngoài (cho vay trên thị trường quốc tế). Ngược lại, do khả năng vốn hạn hẹp nên các Ngân hàng nhỏ không có phản ứng nhanh nhạy trước sự biến động của lãi suất, ảnh hưởng đến

khả năng thu hút vốn đầu tư. Nói chung, một Ngân hàng có nguồn vốn dồi dào sẽ đáp ứng được nhu cầu xin vay, dễ dàng mở rộng thị trường Tín dụng, tăng khả năng thanh toán và các dịch vụ khác của Ngân hàng.

**** Vốn quyết định năng lực thanh toán và bảo đảm uy tín của ngân hàng trên thị trường tài chính***

Trong nền kinh tế thị trường, để tồn tại và mở rộng quy mô hoạt động, đòi hỏi các Ngân hàng phải có uy tín lớn trên thị trường. Uy tín đó phải được thể hiện trước hết ở khả năng thanh toán khi khách hàng có yêu cầu. Khả năng thanh toán của Ngân hàng càng cao thì vốn khả dụng của ngân hàng càng lớn. Để đảm bảo được các điều kiện trên, ngân hàng phải có nguồn vốn thỏa mãn cả hai yêu cầu: chất lượng và khối lượng. Vì vậy, để nguồn vốn huy động sử dụng có hiệu quả thì trong kinh doanh ngân hàng cần phải mở rộng quy mô Tín dụng, đồng thời phải nâng cao chất lượng Tín dụng.

**** Vốn quyết định đến năng lực cạnh tranh của ngân hàng***

Nguồn vốn lớn là điều kiện thuận lợi cho ngân hàng mở rộng quan hệ Tín dụng với các thành phần kinh tế cả về quy mô, khối lượng, thời gian và thời hạn cho vay. Đặc biệt ngày nay sự xuất hiện hàng loạt các Tổ chức Tín dụng đã làm cho tình hình cạnh tranh giữa các ngân hàng càng gay gắt. Với nguồn vốn dồi dào, Ngân hàng sẽ chủ động ra các mức lãi suất cho vay một cách hợp lý để thu hút khách hàng nhằm mở rộng và nâng cao quy mô chất lượng Tín dụng. Với năng lực tài chính vững mạnh, ngân hàng sẽ chủ động huy động vốn với lãi suất thấp nhưng cho vay với lãi suất cao nhất có thể nhằm tối đa hóa lợi nhuận nhưng vẫn đảm bảo quy mô Tín dụng.

1.2.3. Phân loại vốn

Vốn của ngân hàng được phân loại theo các tiêu chí khác nhau. Theo nguồn hình thành, vốn của ngân hàng được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau, từ nhiều đối tượng khác nhau. Có thể từ chính bản thân ngân hàng, từ nền kinh tế, hay các tổ chức tài chính, tín dụng khác. Theo tiêu chí này vốn của ngân hàng bao gồm:

1.2.3.1. Vốn chủ sở hữu

Để bắt đầu hoạt động ngân hàng (được pháp luật cho phép) chủ ngân hàng phải có một lượng vốn nhất định. Vốn chủ sở hữu có tính ổn định, là yếu tố quyết định sự hình thành và duy trì hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Do tính chất ổn định của nguồn vốn này, ngân hàng có thể sử dụng vào các mục đích khác nhau như mua sắm tài sản cố định, cho vay và đặc biệt là tham gia góp vốn liên doanh mua cổ phần...

Nguồn vốn hình thành ban đầu

Tùy theo tính chất của mỗi ngân hàng mà nguồn gốc hình thành vốn ban đầu khác nhau. Nếu là ngân hàng thuộc sở hữu nhà nước, ngân sách nhà nước cấp. Nếu là ngân hàng cổ phần, các cổ đông đóng góp thông qua mua cổ phần hoặc cổ phiếu. Ngân hàng liên doanh do các bên liên doanh góp, ngân hàng tư nhân do là vốn thuộc sở hữu tư nhân. NHNN có những văn bản pháp luật cụ thể quy định về vốn điều lệ khi thành lập ngân hàng.

Nguồn vốn bổ sung trong quá trình hoạt động

Trong quá trình hoạt động, ngân hàng gia tăng vốn của chủ sở hữu theo nhiều phương thức khác nhau tùy thuộc vào những điều kiện cụ thể.

Nguồn từ lợi nhuận: Trong điều kiện thu nhập ròng lớn hơn không, chủ ngân hàng có xu hướng gia tăng vốn của chủ bằng cách chuyển một phần thu nhập ròng thành vốn đầu tư. Tỷ lệ tích lũy tùy thuộc vào cân nhắc của chủ ngân hàng về tích lũy và tiêu dùng. Những ngân hàng lâu năm, thu nhập ròng lớn, nguồn vốn tích lũy từ lợi nhuận sẽ cao so với vốn của chủ hình thành ban đầu.

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

Các quỹ

Ngân hàng có nhiều quỹ, mỗi quỹ có một mục đích riêng. Trước tiên là quỹ dự phòng tổn thất. Quỹ này được trích lập hàng năm và tích lũy lại nhằm bù đắp những tổn thất xảy ra. Quỹ bảo toàn vốn nhằm bù đắp hao mòn vốn dưới tác

động của lạm phát. Quỹ thặng dư là phạm đánh giá lại tài sản của ngân hàng và chênh lệch giữa thị giá và mệnh giá cổ phiếu khi phát hành cổ phiếu mới. Tùy theo quy định cụ thể của từng nước các ngân hàng có thể có quỹ phúc lợi, quỹ khen thưởng, quỹ giám đốc...

Các quỹ của ngân hàng thuộc sở hữu của ngân hàng, nguồn hình thành các quỹ này từ thu nhập của ngân hàng. Tuy nhiên khả năng sử dụng các quỹ này vào hoạt động kinh doanh tùy thuộc vào mục đích sử dụng quỹ.

Nguồn vay nợ có thể chuyển đổi thành cổ phần

Các khoản vay trung và dài hạn của ngân hàng thương mại mà có khả năng chuyển đổi thành vốn cổ phần có thể được coi là một bộ phận vốn sở hữu của ngân hàng do nguồn này có một số đặc điểm như sử dụng lâu dài, có thể đầu tư vào nhà cửa, đất đai và có thể không phải hoàn trả khi đến hạn.

1.2.3.2. Vốn vay nợ

Vốn nợ là những giá trị tiền tệ mà Ngân hàng huy động được từ các tổ chức kinh tế và các cá nhân trong xã hội thông qua việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng và được dùng làm vốn để kinh doanh.

Bản chất của nợ là tài sản thuộc các chủ sở hữu khác nhau, Ngân hàng chỉ có quyền sử dụng mà không có quyền sở hữu, điều này được thể hiện ở tính thời hạn của khoản vay và tính hoàn trả của nó.

Nói chung nguồn vốn nợ thường dễ *biến động*, đặc biệt là nguồn vốn ngắn hạn và nguồn tiền gửi không kì hạn. Do thời hạn gửi tiền ngắn nên dễ gây nên sự bất ổn định cho nguồn vốn của ngân hàng. Hôm nay, một khoản tiền được gửi vào Ngân hàng nhưng chỉ một thời gian ngắn thì khoản tiền đó bị rút ra gây khó khăn cho ngân hàng trong việc lập kế hoạch sử dụng vốn. Hoặc đối với loại tiền gửi không kì hạn, người gửi tiền có thể rút ra bất kì lúc nào nên gây biến động lớn đối với nguồn vốn của ngân hàng. Vì vậy ngân hàng phải luôn luôn đảm bảo khả năng thanh toán bằng tỉ lệ dự trữ hợp lý. Chiếm tỉ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn kinh doanh của NHTM, khoảng 80%. Nội dung của nguồn vốn nợ:

** Vốn huy động từ tiền gửi*

Đó là những khoản tiền mà các tổ chức kinh tế, cộng đồng dân cư gửi vào ngân hàng nhằm mục đích phục vụ cho nhu cầu thanh toán, kinh doanh, sinh lời và bảo đảm an toàn tài sản cho mình. Khi một ngân hàng bắt đầu hoạt động, nghiệp vụ đầu tiên là mở các tài khoản tiền gửi để giữ hộ và thanh toán hộ cho khách hàng, bằng cách đó ngân hàng huy động tiền của các doanh nghiệp, các tổ chức và của dân cư.

Tiền gửi là nguồn tiền quan trọng, chiếm tỉ trọng lớn trong tổng nguồn tiền của ngân hàng. Để gia tăng tiền gửi trong môi trường cạnh tranh và để có được nguồn tiền có chất lượng ngày càng cao các ngân hàng đã đưa ra và thực hiện nhiều hình thức huy động khác nhau.

Tiền gửi thanh toán.

Đây là tiền của doanh nghiệp hoặc cá nhân gửi vào ngân hàng để nhờ ngân hàng giữ hộ và thanh toán hộ. Trong phạm vi số dư cho phép, các nhu cầu chi trả của doanh nghiệp và cá nhân đều được ngân hàng thực hiện. Các khoản thu bằng tiền của doanh nghiệp và cá nhân đều được nhập vào tiền gửi thanh toán theo yêu cầu. Nhìn chung lãi suất của tiền gửi này rất thấp thay vào đó chủ tài khoản có thể được hưởng các dịch vụ ngân hàng với mức phí thấp. Ngân hàng mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng, thủ tục mở rất đơn giản. Yêu cầu của ngân hàng là khách hàng phải có tiền và chỉ thanh toán trong phạm vi số dư. Một số ngân hàng kết hợp tài khoản tiền gửi thanh toán với tài khoản cho vay. Một số ngân hàng sử dụng nhiều hình thức biến tướng của tài khoản thanh toán để nâng lãi suất nhằm cạnh tranh với các tổ chức tín dụng khác.

Tiền gửi có kì hạn của doanh nghiệp và các tổ chức xã hội

Nhiều khoản thu nhập của doanh nghiệp và các tổ chức xã hội sẽ được chi trả sau một thời gian nhất định. Tiền gửi thanh toán tuy rất thuận tiện cho hoạt động thanh toán song lãi suất thấp. Để đáp ứng nhu cầu tăng thu của người gửi tiền, ngân hàng đã đưa ra hình thức riêng gửi có kì hạn. Người gửi không được áp dụng các hình thức thanh toán đối với tiền gửi này. Nếu cần chi tiêu người gửi phải đến ngân hàng rút tiền ra. Tuy không thuận lợi cho tiêu dùng bằng hình

thức tiền gửi thanh toán, song tiền gửi có kì hạn được hưởng lãi suất cao hơn tùy theo độ dài của kì hạn.

Tiền gửi tiết kiệm của dân cư

Các tầng lớp dân cư đều có các khoản thu nhập tạm thời chưa sử dụng (tiền tiết kiệm). Trong điều kiện có thể tiếp cận với ngân hàng, họ đều có gửi tiết kiệm nhằm thực hiện các mục tiêu sinh lời và bảo toàn vốn, đặc biệt là nhu cầu bảo toàn. Nhằm thu hút ngày càng nhiều tiền tiết kiệm, các ngân hàng đều khuyến khích dân cư thay đổi thói quen giữ vàng và tiền mặt ở nhà bằng cách mở rộng mạng lưới huy động, đưa ra các hình thức huy động đa dạng và lãi suất cạnh tranh hấp dẫn. Ngân hàng có thể mở cho mỗi người tiết kiệm nhiều chương mục tiết kiệm cho mỗi lần gửi và kì hạn khác nhau. Sổ tiết kiệm này không dùng để thanh toán tiền hàng và dịch vụ song có thể thế chấp để vay vốn nếu ngân hàng cho phép.

Tiền gửi của các ngân hàng khác.

Nhằm mục đích nhờ thanh toán hộ và một số mục đích khác, các ngân hàng thương mại có thể gửi tiền ở các ngân hàng khác nhau trong và ngoài nước, tuy nhiên quy mô nguồn này thường không lớn.

*** Vốn vay trên thị trường liên ngân hàng.**

Đây là nguồn ngân hàng vay mượn lẫn nhau và vay của các tổ chức tín dụng khác trên thị trường liên ngân hàng. Các ngân hàng đang có dự trữ vượt yêu cầu sẽ có thể cho ngân hàng khác vay để tìm kiếm lãi suất cao hơn. Ngược lại, các ngân hàng đang thiếu hụt dự trữ có nhu cầu vay mượn tức thời để đảm bảo thanh khoản. Quá trình vay mượn rất đơn giản. Ngân hàng vay liên hệ trực tiếp với ngân hàng cho vay hoặc thông qua ngân hàng đại lí. Khoản vay có thể không cần đảm bảo hoặc đảm bảo bằng các chứng khoán của kho bạc.

***Vay trên thị trường vốn.**

Giống như các doanh nghiệp khác, ngân hàng cũng vay mượn bằng việc phát hành các giấy nợ (kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu) trên thị trường vốn. Rất nhiều ngân hàng thiếu nguồn tiền gửi trung và dài hạn dẫn đến không đáp ứng được nhu cầu cho vay trung và dài hạn. Do vậy các khoản vay trung và dài hạn

nhằm bổ sung cho các khoản tiền gửi, đáp ứng nhu cầu cho vay và đầu tư trung và dài hạn. Thông thường đây là khoản vay không có đảm bảo. Những ngân hàng có uy tín hoặc trả lãi suất cao sẽ vay mượn được nhiều hơn. Các ngân hàng nhỏ thường khó vay mượn trực tiếp bằng cách này. Họ thường phải vay thông qua các ngân hàng đại lí hoặc được bảo lãnh của các ngân hàng đầu tư. Khả năng vay mượn còn phụ thuộc vào trình độ phát triển của thị trường tài chính, tạo khả năng chuyển đổi cho các công cụ nợ dài hạn của ngân hàng. Nghiệp vụ vay mượn tương đối phức tạp. Ngân hàng cần nghiên cứu kỹ thị trường để quyết định quy mô, mệnh giá, lãi suất và thời hạn vay mượn thích hợp. Các vấn đề chuyển nhượng, điều chỉnh lãi suất, bảo quản hồ.. cũng được ngân hàng quan tâm.

***Vay NHNN**

Đây là khoản vay nhằm giải quyết nhu cầu cấp bách trong chi trả của NHTM. Trong trường hợp thiếu hụt dự trữ, NHTM thường vay NHNN. Hình thức cho vay chủ yếu của NHNN là tái cấp vốn. Các thương phiếu đã được NHTM chiết khấu trở thành tài sản của họ. Khi cần tiền, ngân hàng mang những thương phiếu này lên NHNN để tái chiết khấu. Nghiệp vụ này làm thương phiếu của NHTM giảm đi và dự trữ tăng lên. NHNN điều hành vay mượn một cách chặt chẽ, NHTM phải thực hiện các điều kiện đảm bảo và kiểm soát nhất định. Thông thường, NHNN chỉ tái chiết khấu cho những thương phiếu có chất lượng và phù hợp với mục tiêu của NHNN trong từng thời kì. Trong điều kiện chưa có thương phiếu, NHNN cho NHTM vay dưới hình thức tái cấp vốn theo hạn mức tín dụng nhất định.

***Vốn khác**

Đây là nguồn vốn được hình thành thông qua việc ủy thác hoặc đại lí cho các tổ chức trong và ngoài nước hoặc có thể thu hút vốn thông qua các phương tiện thanh toán mà Ngân hàng áp dụng.

Chi phí đầu vào thấp: Trong quá trình thanh toán có một số hình thức phải lưu kí tiền vào một tài khoản riêng. Chẳng hạn, khi thực hiện hình thức thanh toán séc Bảo chi, thư Tín dụng,... thì khách hàng phải lưu kí tiền vào tài khoản

đảm bảo thanh toán. Và những khoản tiền này khi gửi vào các tài khoản riêng đó thì Ngân hàng không phải trả lãi. Hoặc khi thực hiện các dịch vụ đại lý, ủy thác cho các tổ chức, cá nhân, nhận chuyển vốn cho một khách hàng một dự án đầu tư nào đó thì Ngân hàng cũng có thể sử dụng vốn đó trong thời gian vốn nhàn rỗi mà mất rất ít chi phí về quản lý tài khoản này.

Tính ổn định thấp: khách hàng lưu ký tiền vào một tài khoản riêng biệt là để phục cho việc thanh toán của mình. Vì vậy, họ có thể sử dụng tài khoản đó vào bất kì lúc nào, như vậy Ngân hàng bị động khi họ rút tiền. Trong khi đó các khoản tiền của khách hàng thì Ngân hàng lại sử dụng vào hoạt động khác mà chưa kịp thu hồi về, nếu cùng lúc đó luồng tiền rút ra lớn hơn luồng tiền gửi vào, cộng thêm sự bị động trong thanh toán sẽ làm cho Ngân hàng càng gặp khó khăn hơn.

Trong quá trình làm trung gian Tín dụng, NHTM cũng tạo ra một khoản vốn gọi là vốn trong thanh toán, gồm:

Vốn trên tài khoản mở thư Tín dụng.

Tài khoản tiền gửi séc Bảo chi, séc định mức, và các khoản tiền phong tỏa do Ngân hàng chấp nhận các Hối phiếu thương mại,...

Các khoản tiền tạm thời được trích khỏi tài khoản này nhập vào tài khoản khác chờ sử dụng nên được coi là tiền nhàn rỗi. Thông qua nghiệp vụ đại lý, NHTM cũng thu hút được một lượng vốn đáng kể trong quá trình thu, chi hộ khách hàng; nhận và chuyển vốn cho khách hàng hay một dự án đầu tư. Do việc phát tiền được thực hiện theo tiến độ công việc nên Ngân hàng có thể sử dụng tạm thời khoản vốn đó vào kinh doanh.

1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn của NHTM

Ngân hàng huy động vốn, dù là dưới bất kỳ hình thức nào hay thực hiện các nghiệp vụ khác đều hướng vào mục tiêu là đem lại hiệu quả cao nhất. Tính hiệu quả của một hoạt động thể hiện ở việc nó mang lại những lợi ích nhất định cho chủ thể thực hiện hoạt động ấy cũng như đối tượng khác có liên quan. Hoạt động kinh doanh Ngân hàng là hoạt động có ảnh hưởng lớn đến nền kinh tế cũng như các vấn đề khác của một quốc gia. Chính vì thế hiệu quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng không chỉ được đánh giá trên những kết quả mang lại

cho Ngân hàng mà nó còn là một vấn đề xã hội ảnh hưởng đến kinh tế quốc gia. Hoạt động huy động vốn của một NHTM được đánh giá là có hiệu quả khi đảm bảo được:

Tính quy mô thể hiện ở khối lượng huy động vốn và tốc độ tăng trưởng. Quy mô đó phải phù hợp với khả năng của Ngân hàng, sự tăng trưởng của Ngân hàng và nhu cầu sử dụng vốn của nền kinh tế.

Có tính ổn định cao, có thể sử dụng vào các mục đích với các kỳ hạn khác nhau mà không sợ rủi ro thanh toán.

Có chi phí hợp lý, được sử dụng vào các mục đích sinh lời nhằm mang lại lợi nhuận tối đa cho Ngân hàng.

Có tính an toàn cao, thể hiện ở việc huy động vốn và sử dụng vốn hạn chế rủi ro cho Ngân hàng ở mức thấp nhất.

Không chỉ thế, hiệu quả của hoạt động huy động vốn được đánh giá cao còn thông qua tác động của nó đến hoạt động kinh tế trong nước và đối ngoại.

Từ những yêu cầu trên, hiệu quả công tác huy động vốn của NHTM được đánh giá qua các chỉ tiêu.

1.3.1. Quy mô

Đây là chỉ tiêu đầu tiên khi đánh giá hiệu quả quy mô nguồn vốn bởi quy mô vốn đóng vai trò quan trọng đối với mỗi Ngân hàng. Quy mô của nguồn vốn được đánh giá là hiệu quả và phù hợp phải đáp ứng được nhu cầu vốn cho hoạt động của Ngân hàng và bảo đảm được lợi nhuận cho Ngân hàng.

Quy mô nguồn vốn quyết định quy mô hoạt động của Ngân hàng, quyết định khả năng thanh toán cũng như năng lực cạnh tranh và uy tín của Ngân hàng. Do đó khi đánh giá hiệu quả nguồn vốn về mặt quy mô, trước tiên Ngân hàng phải đáp ứng đủ vốn để phục cho các nhu cầu hoạt động kinh doanh của mình, đó là nhu cầu Tín dụng, thanh toán, đầu tư,... Tuy vậy, khi đánh giá hiệu quả nguồn vốn huy động bằng chỉ tiêu quy mô, ngân hàng cần phải quan tâm đến các vấn đề sau:

- Quy mô nguồn vốn phải phù hợp với tốc độ tăng trưởng.
- Quy mô nguồn vốn phải phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn của nền kinh tế.

- Quy mô nguồn vốn phải tương ứng với chi phí nguồn vốn huy động.

Để huy động vốn cho hoạt động kinh doanh của mình Ngân hàng phải bỏ ra rất nhiều chi phí. Càng huy động nhiều, chi phí mà Ngân hàng bỏ ra càng tăng lên, do đó Ngân hàng cần đánh giá khả năng chi trả của mình trước khi quyết định quy mô nguồn vốn sẽ huy động từ tổ chức, cá nhân trong nền kinh tế. Từ những tính toán cụ thể Ngân hàng có những quyết định đầu tư phù hợp cho mục đích huy động của mình.

Quy mô nguồn vốn không chỉ cần đáp ứng nhu cầu nguồn vốn hiện tại của Ngân hàng mà còn phải phù hợp với mục tiêu tăng trưởng hoạt động của Ngân hàng trong tương lai. Một tốc độ tăng trưởng hiệu quả không phải là chạy theo số lượng mà phải tương ứng với nhu cầu vốn thực tế của nền kinh tế cũng như khả năng đáp ứng nhu cầu ấy của Ngân hàng.

1.3.2. Cơ cấu

Khi đánh giá về tính hiệu quả của nguồn vốn huy động của NHTM ta cần phải xem xét đến cơ cấu nguồn vốn. Những nội dung cần xem xét là:

*** Cơ cấu vốn theo đối tượng huy động**

*TGTK của dân cư là hình thức huy động truyền thống của các Ngân hàng, là nguồn lớn nhất trên thị trường tiền tệ nhân rỗi (thường từ 65-70%) đặc biệt là nguồn tiền gửi trên 12 tháng chiếm tỷ trọng cao bởi chính dân cư mới là chủ thể tiết kiệm và đầu tư trong nền kinh tế sản xuất đa dạng, ngoài “của ăn” dân còn tích lũy được “của để” do đó sự biến động của nguồn vốn này có ảnh hưởng rất lớn đến toàn bộ hoạt động của Ngân hàng.

*Đối với tiền gửi của các TCKT thì đối tượng chủ yếu là doanh nghiệp kinh doanh thuộc mọi lĩnh vực. Quan hệ giữa Ngân hàng và các TCKT chủ yếu là quan hệ thanh toán qua Ngân hàng và quan hệ vay vốn, như ta đã biết bài toán cơ bản của mọi doanh nghiệp là lợi nhuận nhưng việc gửi tiền vào Ngân hàng không hoàn toàn vì mục đích hưởng lãi bởi cái họ quan tâm là “dịch vụ thanh toán” đồng thời nguồn vốn bao giờ cũng là tiền đề khởi sự, mở rộng kinh doanh nên thiết lập quan hệ giao dịch, quan hệ tiền tệ tín dụng và thanh toán với Ngân hàng là mang tính tất yếu phù hợp với sự phát triển kinh tế của xã hội.

*

*** Cơ cấu kì hạn.**

Ngân hàng có thể huy động và cho vay theo các kì hạn khác nhau, mỗi kì hạn có ưu, nhược điểm riêng. Chính vì thế nhiệm vụ của Ngân hàng là tính toán sao cho huy động và sử dụng vốn với kì hạn hợp lý nhằm mục đích lợi nhuận và an toàn. Đặc trưng của các kì hạn được tóm tắt trong bảng sau:

Kỳ hạn	Huy động vốn		Cho vay	
	Chi phí	Tính ổn định	Lợi nhuận	Tính rủi ro
Ngắn hạn	Thấp	Ngắn hạn	Thấp	Thấp
Trung, dài hạn	Cao	Dài hạn	Cao	Cao

Trong đó huy động ngắn hạn, Ngân hàng chỉ có được nguồn vốn ổn định trong ngắn hạn nhưng chi phí cho khoản huy động ngắn hạn này thấp. Chính vì vậy để đảm bảo an toàn, Ngân hàng dùng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay ngắn hạn và chỉ sử dụng một tỷ lệ nhất định nguồn vốn này để cho vay dài hạn. Như vậy Ngân hàng sẽ giảm được rủi ro thanh toán và rủi ro lãi suất.

Ngân hàng cần tính toán sự phù hợp giữa kì hạn huy động vốn và kì hạn cho vay nhằm đảm bảo → **Tính ổn định của nguồn vốn.**

Nguồn vốn của Ngân hàng chủ yếu được huy động từ tiền gửi, đối với TGTK và TGCKH mang tính ổn định cao hơn so với TGKKH, do đó khi nhìn vào cân đối vốn kì hạn của Ngân hàng ta có thể đánh giá được tính ổn định của nguồn vốn. Nếu nguồn vốn có kì hạn trung bình càng dài thì tính ổn định càng cao, khả năng sử dụng vốn vào hoạt động kinh doanh của Ngân hàng được mở rộng, không sợ ảnh hưởng đến khả năng thanh toán.

Tuy nhiên thực tế khi xét đến tính ổn định của nguồn vốn cần chú ý đến vấn đề rút vốn trước hạn, đặc biệt khi khách hàng rút vốn trước hạn với quy mô lớn. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến khả năng sử dụng vốn của Ngân hàng khiến cho Ngân hàng rơi vào thế bị động, đối mặt với những rủi ro trong thanh toán. Việc khách hàng rút vốn trước hạn phụ thuộc vào nhiều yếu tố như thời vụ, tâm lý người gửi tiền, nhu cầu sử dụng vốn cấp thiết,...

*** Cơ cấu vốn nội, ngoại tệ trên tổng nguồn vốn.**

Chỉ tiêu này nhằm đánh giá khả năng huy động vốn bằng những đồng tiền khác nhau của Ngân hàng. Đối với những Ngân hàng tập trung vào hoạt động kinh doanh đối ngoại thì tỷ lệ vốn ngoại tệ/tổng vốn thường cao hơn tỷ lệ vốn nội tệ/ tổng vốn và ngược lại. Tỷ lệ này cao hay thấp tùy thuộc vào nhu cầu sử dụng vốn cho các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Khi đánh giá chỉ tiêu này cần kết hợp chỉ tiêu cho vay nội, ngoại tệ/tổng cho vay. Đặc biệt Ngân hàng cần quan tâm hơn đến tỷ lệ vốn ngoại tệ/tổng vốn vì nó liên quan đến hiện tượng đôla hóa tiền gửi hay đôla hóa tài sản nợ, một hiện tượng có tác động rất lớn đến NKT cả về mặt tích cực và tiêu cực.

Trong nền kinh tế mở thì mỗi Ngân hàng cần phải duy trì cho mình một tài sản nợ đa tiền tệ vì có lợi thế về:

Khả năng đáp ứng nhu cầu đa dạng hơn so các đối thủ cạnh tranh, từ đó có điều kiện gia tăng doanh thu và lợi nhuận cho Ngân hàng.

Khả năng phân tán rủi ro theo loại tiền cao. Do tỷ giá có xu hướng biến động theo thời gian, thêm vào đó, tại cùng một thời điểm tỷ giá hay lãi suất của các loại ngoại tệ khác nhau có thể diễn biến trái chiều so với nội tệ. Việc huy động vốn bằng nhiều loại tiền tệ giúp Ngân hàng giảm được rủi ro ngoại hối và rủi ro lãi suất.

1.3.3 Chi phí huy động vốn

Chi phí cho huy động vốn bao gồm chi phí lãi và chi phí phi lãi như: chi phí tiền lương cho cán bộ quản lý, nhân viên, chi phí khấu hao nhà cửa, chi phí quảng cáo, thiết lập kênh phân phối, chi phí cho dự trữ bắt buộc và dự trữ thanh toán. Trong đó chi phí lãi chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng chi phí vốn. Chi phí lãi được coi là hợp lý khi vừa đảm bảo tính cạnh tranh trên thị trường, vừa đảm bảo mục tiêu lợi nhuận của Ngân hàng. Ở Việt Nam hiện nay, lãi suất huy động được thả nổi cho các NHTM tự quyết định.

Một Ngân hàng được coi là thành công trong huy động vốn với hiệu quả chi phí cao khi nguồn vốn đạt được những yêu cầu cơ bản:

Nguồn vốn của Ngân hàng là nguồn vốn có chi phí thấp nhất nhưng vẫn đảm bảo nhu cầu sử dụng vốn của NKT về các phương diện quy mô, cơ cấu, thời hạn.

Tăng được lợi nhuận Ngân hàng mà không phải chấp nhận những rủi ro và sức ép về tăng chi phí vốn.

Việc kiểm soát chi phí lãi là rất phức tạp, đôi khi Ngân hàng không thể làm theo ý mình. Trong khi đó Ngân hàng có thể dễ dàng tiết kiệm các chi phí ngoài lãi. Tuy nhiên việc tiết kiệm này cũng phải dựa trên cắt giảm các chi phí bất hợp lý chứ không phải là tùy tiện gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Ngân hàng. Mức giảm các chi phí này phải phù hợp với quy mô hoạt động của Ngân hàng.

1.3.4. Cân đối giữa huy động và sử dụng vốn

Đây là yêu cầu hết sức quan trọng khi xác định quy mô và cơ cấu vốn hợp lý cho Ngân hàng. Song song với việc tìm nguồn huy động vốn Ngân hàng cần tìm nơi đầu tư vốn sao cho có hiệu quả vì nếu huy động vốn về mà không sử dụng sẽ gây ra tình trạng ứ đọng vốn, chi phí bỏ ra nhiều mà không mang lại lợi nhuận, gây lãng phí vốn cho NKT. Ngược lại, khi nhu cầu sử dụng vốn tăng cao mà Ngân hàng không có khả năng thu hút vốn thì sẽ mất đi cơ hội kinh doanh và khả năng tạo lợi nhuận sẽ bị giảm sút, đồng thời uy tín đối với khách hàng cũng bị ảnh hưởng nghiêm trọng.

Sự không cân xứng giữa huy động và sử dụng vốn có thể dẫn đến những rủi ro sau:

**** Rủi ro lãi suất.***

Đây là thiệt hại mà Ngân hàng phải gánh chịu khi lãi suất thị trường biến động. Đây là rủi ro mang tính đặc trưng cho bất kỳ một TGTC nào khi có sự chênh lệch về kì hạn giữa huy động vốn và sử dụng vốn. Sự không cân xứng về thời hạn giữa tài sản có và tài sản nợ xảy ra thường xuyên trong quá trình hoạt động của các TGTC cùng với sự biến động thường xuyên của lãi suất thị trường làm cho các tổ chức này rơi vào tình trạng rủi ro lãi suất.

*** *Rủi ro hối đoái (đối với nguồn vốn ngoại tệ).***

Khi NHTM có các hoạt động liên quan đến ngoại tệ sẽ phải chịu loại rủi ro này. Do tỷ giá biến động thường xuyên không dự báo trước được nên rủi ro hối đoái được xem là rủi ro thường trực gắn liền và trở thành rủi ro đặc trưng của hoạt động kinh doanh ngoại tệ Ngân hàng.

*** *Rủi ro thanh khoản.***

Khi giữa nguồn vốn và sử dụng vốn không có sự phù hợp về kì hạn hay có sự mất cân xứng trong cơ cấu vốn, thì Ngân hàng có nguy cơ phải gánh chịu rủi ro thanh khoản. Rủi ro thanh khoản là tình trạng Ngân hàng không có được vốn khả dụng với chi phí thấp vào đúng thời điểm cần. Rủi ro thanh khoản thường phát sinh khi khách hàng có nhu cầu rút tiền ngay lập tức.

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

1.4.1. Các nhân tố khách quan

*** *Môi trường pháp lý***

Nghiệp vụ huy động vốn của các NHTM chịu sự điều chỉnh rất lớn của môi trường pháp lý. Có những Bộ Luật tác động trực tiếp mà chúng ta thường thấy như: Luật các TCTD, Luật NHNN... Những Luật này quy định tỉ lệ huy động vốn của ngân hàng so với vốn tự có, quy định về việc gửi và sử dụng tài khoản tiền gửi... Có những Bộ Luật tác động gián tiếp đến hoạt động ngân hàng như Luật đầu tư nước ngoài hoặc các NHTM không được nhận tiền gửi hoặc cho vay bằng cách tăng giảm lãi suất, mà phải dựa vào lãi suất do NHNN đưa ra và chỉ được xê dịch trong biên độ nhất định mà NHNN cho phép. Như vậy, môi trường pháp lý là nhân tố khách quan có tác động rất lớn tới quá trình huy động vốn của NHTM. Mục tiêu hoạt động của NHTM được xây dựng vào các quy định, qui chế của Nhà nước để đảm bảo an toàn và nâng cao niềm tin từ khách hàng.

*** *Môi trường kinh tế xã hội:***

Tình hình kinh tế - xã hội trong và ngoài nước cũng có tác động không nhỏ đến quá trình huy động vốn của ngân hàng. Khi nền kinh tế tăng trưởng hay suy thoái thì nó đều ảnh hưởng tới nghiệp vụ tạo vốn của NHTM. Mọi biến

động của nền kinh tế bao giờ cũng được biểu hiện rõ trong việc tăng, giảm nguồn vốn huy động từ bên ngoài của ngân hàng. Nền kinh tế tăng trưởng, sản xuất phát triển, từ đó tạo điều kiện tích lũy nhiều hơn, do đó tạo môi trường cho việc thu hút vốn của NHTM thuận lợi. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, lạm phát tăng, người dân không gửi tiền vào ngân hàng mà giữ tiền để mua hàng hoá, việc thu hút vốn gặp khó khăn.

*** Tâm lý, thói quen khách hàng.**

Khách hàng của ngân hàng bao gồm những người có vốn gửi tại ngân hàng và những đối tượng sử dụng vốn đó. Thu nhập ảnh hưởng đến nguồn vốn tiềm tàng mà Ngân hàng có thể huy động trong tương lai. Còn yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến sự biến động ra vào của các nguồn tiền. Tâm lý tin tưởng vào tương lai của khách hàng có tác dụng làm ổn định lượng tiền gửi vào, rút ra và ngược lại nếu niềm tin của khách hàng về đồng tiền trong tương lai sẽ mất giá gây ra hiện tượng rút tiền hàng loạt vốn là mối lo ngại lớn của mọi ngân hàng. Một đặc điểm quan trọng của đối tượng khách hàng là mức độ thường xuyên của việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng. Mức độ sử dụng càng cao, ngân hàng càng có điều kiện mở rộng việc huy động vốn.

1.4.2. Các nhân tố chủ quan

*** Các hình thức huy động vốn**

Ngân hàng muốn dễ dàng tìm kiếm nguồn vốn thì trước hết phải đa dạng hình thức huy động vốn. Hình thức huy động vốn của ngân hàng ngày càng phong phú, linh hoạt bao nhiêu thì khả năng thu hút vốn từ nền kinh tế càng lớn bấy nhiêu. Điều này xuất phát từ sự khác nhau trong nhu cầu và tâm lý của các tầng lớp dân cư. Mức độ đa dạng các hình thức huy động càng cao thì dễ dàng đáp ứng một cách tối đa nhu cầu của dân cư, vì họ đều tìm thấy cho mình một hình thức gửi tiền phù hợp mà lại an toàn. Do vậy các NHTM thường cân nhắc rất kỹ lưỡng trước khi đưa vào áp dụng một hình thức mới.

*** Chính sách lãi suất cạnh tranh:**

Việc duy trì lãi suất tiền gửi cạnh tranh giữa các ngân hàng với nhau đã trở nên cực kỳ quan trọng trong việc thu hút các khoản tiền gửi mới và duy trì

tiền gửi hiện có. Điều này đặc biệt đúng khi lãi suất thị trường đã ở vào mức tương đối cao. Các ngân hàng cạnh tranh giành vốn không chỉ với các ngân hàng khác mà còn với các tổ chức tiết kiệm khác, các thị trường tiền tệ và với những người phát hành các công cụ tài chính khác nhau trong thị trường tiền tệ. Khi lãi suất tối đa bị loại bỏ trong quá trình nới lỏng các quy định, việc duy trì mức lãi suất cạnh tranh càng trở nên gay gắt. Đặc biệt trong giai đoạn khan hiếm tiền tệ, đủ cho những khác biệt tương đối nhỏ về lãi suất cũng sẽ thúc đẩy người gửi tiền tiết kiệm và nhà đầu tư chuyên vốn từ ngân hàng này sang ngân hàng khác hay từ công cụ này sang công cụ khác.

*** Năng lực và trình độ cán bộ ngân hàng.**

Về phương diện quản lí, nếu ngân hàng có trình độ quản lí tốt sẽ có khả năng tư vấn phù hợp cho khách hàng đem lại hiệu quả cao thì sẽ thu hút được khách hàng đến với mình. Mặt khác, quản lí tốt sẽ đảm bảo được an toàn vốn, tăng uy tín, tạo điều kiện tốt cho công tác huy động vốn của ngân hàng.

Về trình độ nghiệp vụ: trình độ của cán bộ ngân hàng ảnh hưởng lớn tới chất lượng phục vụ, chi phí dịch vụ làm ảnh hưởng tới việc thu hút vốn của ngân hàng.

Hiện nay, ở nhiều Ngân hàng Việt Nam, trình độ nghiệp vụ của cán bộ có nhiều bất cập. Vì vậy, cần phải chú trọng vào việc nâng cao trình độ cho cán bộ sao cho phù hợp với nhu cầu đòi hỏi của kinh tế thị trường.

*** 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.

*** Các dịch vụ ngân hàng cung ứng.**

Một ngân hàng có dịch vụ tốt, đa dạng hiển nhiên có lợi thế hơn so các ngân hàng có các dịch vụ hạn chế. Trong điều kiện thành phố thiếu bãi đậu xe, ngân hàng có bãi đậu xe rộng rãi cũng là một lợi thế hoặc ngân hàng có giao dịch mặt đường trên các phố chính, có hệ thống rút tiền tự động làm việc ngày đêm, có cán bộ giao dịch niềm nở, có trách nhiệm, tạo được niềm tin cho khách hàng cũng là lợi thế đáng quan tâm của các NHTM. Khác về cạnh tranh, về lãi suất, cạnh tranh về dịch vụ ngân hàng không giới hạn, do vậy đây chính là điểm mạnh để các ngân hàng giành thắng lợi trong cạnh tranh.

*** Mức độ thâm niên của một Ngân hàng.**

Đối với các khách hàng khi cần giao dịch với một ngân hàng thì bao giờ họ cũng dành phần ưu ái đối với một ngân hàng có thâm niên hơn là một ngân hàng mới thành lập. Bởi vì, theo họ thì một ngân hàng thâm niên là một ngân hàng có uy tín, vững vàng trong nghiệp vụ, có nguồn vốn và có khả năng thanh toán cao. Do vậy, mức độ thâm niên về một khía cạnh nào đó cũng tạo ra được lòng tin đối với khách hàng.

*** Chính sách quảng cáo.**

Không một ai có thể phủ nhận được vai trò to lớn của chính sách quảng cáo trong thời đại ngày nay. Trong hoạt động ngân hàng hiện đại, quảng cáo luôn được đề cao và cần phải có một chi phí nhất định cho công tác này. Đồng thời ngân hàng cũng phải có chiến lược quảng cáo đặc biệt không chỉ trên truyền hình mà nên dùng cả Pano, áp phích, tờ rơi nhằm đẩy mạnh công tác huy động vốn.

*** Mạng lưới phục vụ cho việc huy động vốn**

Mạng lưới huy động vốn của các ngân hàng thường biểu hiện qua việc tổ chức các quỹ tiết kiệm. Mạng lưới huy động không chỉ được mở rộng tạo điều kiện thuận lợi cho người gửi tiền, mà cần được mở ra ở cả những nơi cách xa

trung tâm kinh tế như nông thôn, vùng sâu, vùng xa để từ đó nâng cao được hiệu quả huy động vốn.

Trên đây là các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của các hệ thống ngân hàng thương mại. Với mỗi ngân hàng trong những giai đoạn khác nhau, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố trên đến hoạt động huy động vốn cũng khác nhau. Tùy thuộc vào tình hình cụ thể mà các ngân hàng có thể xây dựng cho mình một chiến lược huy động thích hợp.

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG
TMCP PHÁT TRIỂN TP. HỒ CHÍ MINH – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG –
PHÒNG GIAO DỊCH HẢI ĐĂNG**

**2.1. Giới thiệu khái quát về ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh
– Chi nhánh Hải Phòng – Phòng giao dịch Hải Đăng**

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của HDBank Hải Đăng – Hải Phòng

- HDBank Hải Đăng tiên thân là ngân hàng TMCP Đại Á (DaiA Bank) chi nhánh Hải Phòng, được thành lập và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 25/7/2011, là chi nhánh đầu tiên của ngân hàng TMCP Đại Á tại Hải Phòng với quy mô 30 nhân viên.

- Năm 2013, ngân hàng TMCP Đại Á chính thức sáp nhập vào ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh và đổi tên thành HDBank từ 01/01/2014 đến nay.

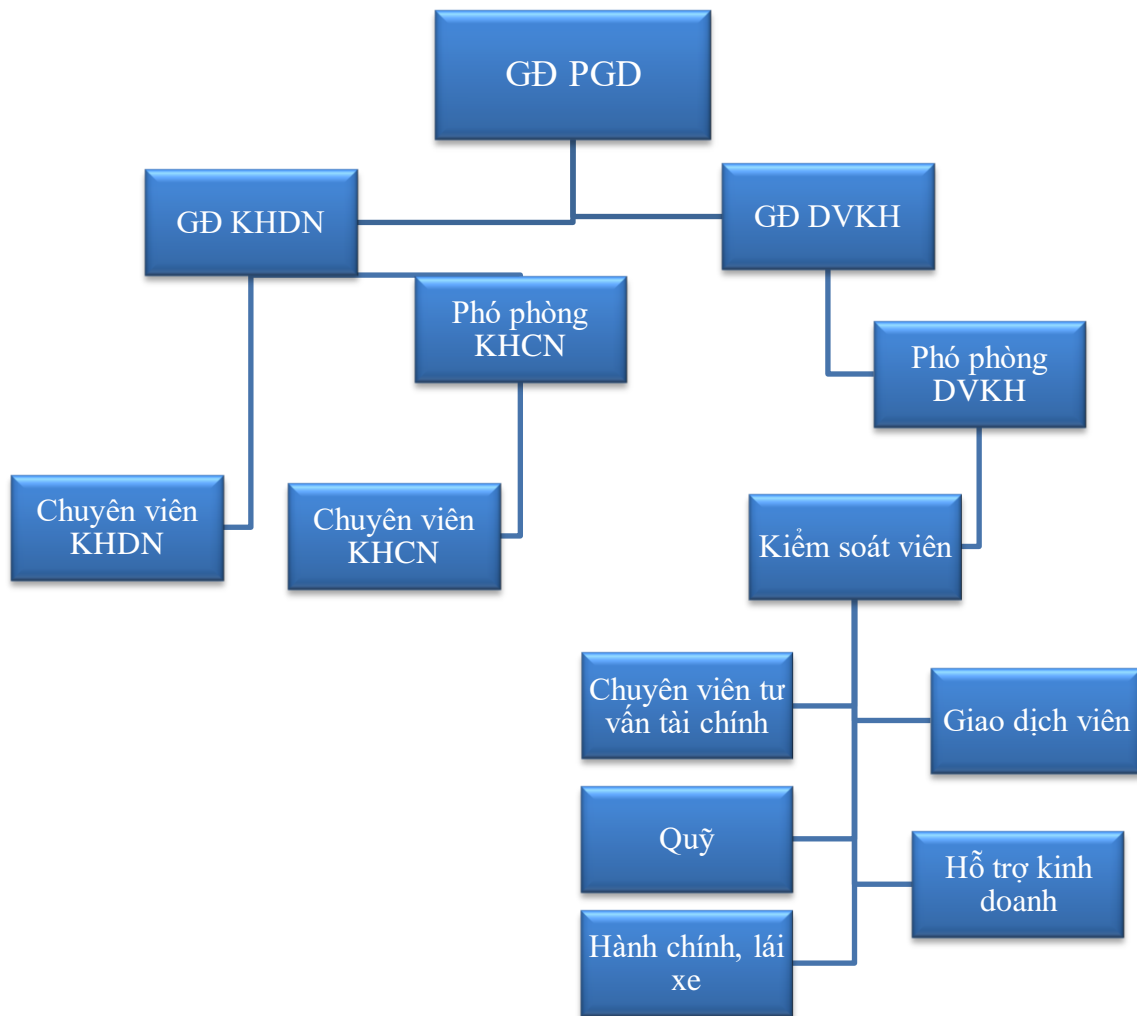
- Từ đó, DaiA Bank chi nhánh Hải Phòng được sáp nhập và đổi tên thành HDBank Hải Đăng hiện nay. Địa chỉ tại Số 02, lô 22A, Lê Hồng Phong, Phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

- PGD Hải Đăng là PGD trực thuộc trung tâm điều hành, đại diện pháp nhân, có con dấu, có bảng cân đối tài khoản, hạch toán kinh tế nội bộ. PGD Hải Đăng có quyền tự chủ kinh doanh theo phân cấp của HDBank, chịu sự ràng buộc về quyền lợi và nghĩa vụ đối với HDBank. Và HDBank chịu trách nhiệm cuối cùng về nghĩa vụ cho sự cam kết của PGD trong phạm vi được quyền.

- Trải qua hơn 3 năm hoạt động cùng sự thuận lợi của địa bàn làm việc, PGD đã không ngừng tạo được uy tín lớn đối với các nhà đầu tư, người gửi tiền, lợi nhuận hàng năm cao, số lượng nhân sự tính đến ngày 31/12/2017 là 34 người trong đó chủ yếu là những cán bộ trẻ, năng động và có trình độ nghiệp vụ cao.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy

2.1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của HDBank Hải Đăng



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của HDBank Hải Đăng – Hải Phòng

2.1.2.2. Nhiệm vụ cơ bản của một số phòng ban

• **Giám đốc PGD**

- Chịu trách nhiệm trực tiếp về hiệu quả hoạt động kinh doanh, chất lượng tín dụng, công tác huy động vốn, phát triển dịch vụ tại Phòng giao dịch;
- Chỉ đạo triển khai hoạt động tìm kiếm, khai thác, phát triển nguồn khách hàng mới, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng tại Phòng giao dịch;

- Tham gia và chịu trách nhiệm xử lý, thu hồi các khoản nợ xấu, nợ xử lý rủi ro, các khoản tín dụng có tranh chấp mà không thể hoà giải có liên quan đến Phòng giao dịch.
- Tổ chức đào tạo, hướng dẫn nhân viên trong nghiệp vụ và chịu trách nhiệm quản lý, đào tạo nhân viên và phát triển đội ngũ kế cận;
- Các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Ban lãnh đạo chi nhánh.

❖ **Phòng quan hệ khách hàng**

- ***Giám đốc Khách hàng doanh nghiệp:***
 - Quản lý, điều hành Phòng Khách hàng doanh nghiệp (KHDN) thực hiện các chức năng của Phòng theo phân công của Giám đốc QHKKH.
 - Tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch kinh doanh đảm bảo đúng kế hoạch được giao của Phòng KHDN
 - Quản lý khách hàng và đảm bảo tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ phục vụ cho khách hàng theo quy định của ngân hàng
 - Tham gia xây dựng các sản phẩm, chính sách KHDN để nâng cao chất lượng dịch vụ của Ngân hàng đảm bảo cạnh tranh trên thị trường
 - Hướng dẫn, hỗ trợ và đào tạo CVKH DN để nâng cao chất lượng dịch vụ.
- ***Phó phòng khách hàng cá nhân***
 - Triển khai và cùng CBNV thực hiện kế hoạch kinh doanh được lượng hóa thành (KPIs) được giao.
 - Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ Khách hàng cá nhân tại PGD theo thẩm quyền quy định và phân công.
 - Truyền đạt; Cập nhật; Chỉ thị; Định hướng các quy định thuộc mảng Khách hàng cá nhân từ Trưởng phòng Khách hàng cá nhân đến các cấp CBNV.
 - Thực hiện các báo cáo liên quan mảng Khách hàng cá nhân theo yêu cầu.
 - Hỗ trợ CBNV thuộc phòng thực hiện chỉ tiêu KPIs.

- Giao chỉ tiêu cho CBNV theo quy định; Đánh giá hoàn thành công việc; Đề xuất và tham gia vào quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng, chế độ, phúc lợi, đào tạo...

- Phê duyệt và hỗ trợ các vấn đề liên quan theo thẩm quyền.

• ***Chuyên viên QHKH Doanh nghiệp***

- Tiếp xúc, quản lý & chăm sóc khách hàng hiện tại

✓ Tìm kiếm, tiếp xúc, bán các sản phẩm dịch vụ, phát triển khách hàng tiềm năng và khách hàng mới;

✓ Nắm rõ và khai thác thông tin của khách hàng nằm trong danh mục quản lý;

✓ Trực tiếp tiếp nhận và xử lý các giao dịch của khách hàng;

✓ Quản lý, chăm sóc, xử lý phản ánh và giữ mối liên hệ thường xuyên với khách hàng;

✓ Ghi nhận phản hồi của khách hàng, đề xuất ý kiến xây dựng sản phẩm, dịch vụ, chính sách khách hàng,...

- Tìm kiếm, tiếp thị để phát triển khách hàng mới.

✓ Tìm kiếm, mở rộng và phát triển số lượng khách hàng cho ngân hàng;

✓ Thực hiện nhập thông tin theo dõi công tác tiếp thị, bán hàng trên hệ thống nhật ký bán hàng; nhập mã Cán bộ quản lý (Account Executive) trên hệ thống phần mềm Symbols để hệ thống tự động ghi nhận doanh số bán hàng;

✓ Tăng cường doanh số giao dịch của khách hàng theo bộ chỉ tiêu KPIs nhằm tối ưu lợi nhuận khách hàng mang lại cho HDBank.

- Thẩm định và kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng

✓ Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn;

✓ Thực hiện các công việc có liên quan cấp tín dụng cho khách hàng;

✓ Thực hiện thẩm định và đánh giá định kỳ hàng năm thông qua tờ trình đánh giá lại khách hàng;

✓ Nhận biết rủi ro;

- ✓ Chịu trách nhiệm chính trong việc theo dõi tình trạng khách hàng và công tác thu hồi nợ (nếu có).
- **Chuyên viên QHKK cá nhân**
 - Khai thác, tiếp nhận nhu cầu tín dụng của khách hàng; thu thập hồ sơ tín dụng; thẩm định khách hàng; trình hồ sơ cấp tín dụng theo quy định của HDBANK.
 - Khai thác, tiếp thị bán các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của HDBANK như:
 - ✓ Tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán.
 - ✓ Thẻ và ngân hàng điện tử.
 - ✓ Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng khác.
 - Giám sát tình hình sử dụng vốn vay; giám sát định kỳ tài sản bảo đảm; đôn đốc, nhắc nợ, nhắc lãi khách hàng theo định kỳ, đảm bảo tính chính xác và hài lòng của khách hàng.
 - Thực hiện các chương trình, sự kiện quảng cáo cho các sản phẩm dịch vụ của HDBANK.
 - Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng hiện hữu và phát triển khách hàng mới.
- ❖ **Phòng dịch vụ khách hàng**
 - **Giám đốc dịch vụ khách hàng**
 - Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ KTGD&KQ và QL&HTTD tại cụm chi nhánh.
 - Truyền đạt, cập nhật, chỉ thị, định hướng các quy định thuộc mảng KTGD&KQ và QL&HTTD đến các Trưởng Phòng/Ban.
 - Kiểm tra và kiểm soát số liệu trên các báo cáo định kỳ và phát sinh theo yêu cầu của Giám đốc hoặc cấp có thẩm quyền.
 - Quản lý các vấn đề nhân sự của cụm chi nhánh.
 - **Phó phòng dịch vụ khách hàng**
 - Quản lý nhân sự trực tiếp: Giao chỉ tiêu cho CBNV theo quy định; Đánh giá hoàn thành công việc; Đề xuất và tham gia vào qui trình tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng, chế độ, phúc lợi, đào tạo...

- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ QL&HTTD tại PGD theo thẩm quyền quy định.

- Truyền đạt; Cập nhật; Chỉ thị; Định hướng các quy định thuộc mảng QL&HTTD đến các cấp CBNV.

- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng QL&HTTD theo yêu cầu của Giám đốc DVKH.

- Kiểm tra và kiểm soát số liệu trên các báo cáo định kỳ và phát sinh theo yêu cầu của Giám đốc DVKH.

- Tham mưu cho Giám đốc DVKH các chính sách, quy định, qui trình liên quan mảng QL&HTTD.

• ***Kiểm soát viên***

- Kiểm soát việc tuân thủ các quy định, nghiệp vụ giao dịch đối với các chứng từ giao dịch kế toán phát sinh của GDV chuyển đến trong ngày theo sự phân công của quản lý.

- Phê duyệt chứng từ giao dịch trong hạn mức được giao.

- Đảm bảo khách hàng nhận được dịch vụ tốt nhất tại quầy giao dịch.

- Thực hiện công tác kế toán cuối ngày, tháng, năm. Đối chiếu sổ sách với tiền mặt thực tế để khóa sổ cuối ngày. Tổ chức lưu trữ chứng từ kế toán tại đơn vị, công tác hậu kiểm chứng từ kế toán.

- Đôn đốc, kiểm tra, kiểm soát các công việc của giao dịch viên, thủ quỹ trong việc thực hiện quy trình, quy định của hàng nhằm đảm bảo các giao dịch được thực hiện chính xác và đúng quy định.

- Đào tạo tại chỗ; truyền đạt, cập nhật các Chỉ thị, định hướng và sản phẩm mới đến GDV/ Thủ quỹ.

- Kiểm tra và kiểm soát số liệu trên các báo cáo định kỳ và phát sinh theo yêu cầu của Giám đốc Dịch vụ khách hàng hoặc cấp có thẩm quyền.

- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng Dịch vụ khách hàng và Ngân quỹ theo yêu cầu của Giám đốc Dịch vụ khách hàng.

- Hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng liên quan đến nghiệp vụ do GDV, Thủ quỹ thực hiện.

- Các công việc khác theo phân công của Lãnh đạo.

• ***Chuyên viên tư vấn tài chính (BSA)***

- Tiếp nhận và xử lý hoặc chuyển các thắc mắc/phàn nàn trực tiếp từ khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng.

- Theo dõi, lập, triển khai, thực hiện chính sách hậu mãi đối với KHCCN, các chương trình chăm sóc khách hàng bao gồm: cập nhật thông tin về các sản phẩm mới, chương trình khuyến mãi, quà tặng hay ưu đãi cho khách hàng.

- Tìm kiếm, phát triển khách hàng mới sử dụng các sản phẩm dịch vụ.

• ***Giao dịch viên***

- Thực hiện các giao dịch nghiệp vụ liên quan đến cung cấp sản phẩm ngân hàng tại quầy

- Thực hiện nghiệp vụ và quản lý tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm và cung cấp các sản phẩm trực tuyến của ngân hàng

- Tiếp nhận & quản lý hồ sơ Thanh Toán Quốc Tế cho khách hàng.

- Hạch toán thu vốn-lãi vay... Thu phí dịch vụ từ tài khoản khách hàng theo biểu phí của HDBank ban hành.

- Phát hành thẻ.

- Thực hiện công tác lưu trữ chứng từ theo quy định và các báo cáo theo sự phân công.

- Chăm sóc và mở rộng khách hàng.

• ***Quỹ (Nhân viên kiểm ngân)***

- Thực hiện thu (chi) tiền mặt, giấy tờ có giá cho khách hàng đảm bảo đúng quy trình và nguyên tắc về việc thu (chi) của HDBank.

- Tham gia công tác vận chuyển tiền, kiểm đếm tiền tại địa điểm bên ngoài ngân hàng theo phân công của Lãnh đạo.

- Thực hiện các điều chuyển tiền đi/nhận tiền về theo yêu cầu của bộ phận điều phối tiền mặt Quỹ trung tâm.

- Hỗ trợ các dịch vụ thu (chi) tại địa điểm chỉ định của khách hàng, hỗ trợ tiếp quỹ ATM theo phân công của lãnh đạo.

• **Hỗ trợ kinh doanh**

- Hỗ trợ CVQHKH trong công tác hoàn thành các thủ tục để giải ngân cho KH theo quy định về nghiệp vụ QL&HTtD của HDBank.
- Thực hiện giải ngân cho KH các khoản vay thuộc thẩm quyền phê duyệt của đơn vị kinh doanh.
- Đảm bảo công tác lưu trữ và quản lý hồ sơ tín dụng của toàn PGD theo quy định.
- Thực hiện các công việc khác liên quan đến khoản cấp tín dụng sau giải ngân.

• **Hành chính**

- Tiếp nhận các thông tin liên quan đến hành chính- quản trị từ Hội sở và từ Ban giám đốc chi nhánh.
- Cung cấp và hướng dẫn cho CBNV hoàn tất các biểu mẫu liên quan đến công tác nhân sự.
- Hỗ trợ phòng nhân sự, Ban giám đốc và các PGD/QTK/Phòng Ban trực thuộc PGD trong việc tiếp nhận nhân viên tân tuyển
- Hỗ trợ Ban giám đốc và đóng vai trò đầu mối triển khai công tác lễ tân, khánh tiết, quan hệ chính quyền địa phương theo sự phân công Ban giám đốc của PGD.
- Hỗ trợ công tác IT - CNTT tại đơn vị.

2.1.3. Những thuận lợi và khó khăn

Thuận lợi

- Hải Phòng là một thành phố lớn, có vị trí địa lý thuận lợi: Hệ thống cảng biển lớn nhất miền Bắc, sân bay Quốc tế Cát Bi... có vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế, văn hóa của cả nước.
- PGD Hải Đăng - Hải Phòng có lợi thế về địa bàn hoạt động, nằm trên đường Lê Hồng Phong- Ngô Quyền – là trục đường lớn nối liền các tuyến của trung tâm thành phố.
- Khách hàng của chi nhánh bao gồm đủ các thành phần kinh tế: cá nhân, doanh nghiệp, hộ kinh doanh, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài.... Vì vậy, chi nhánh có điều kiện thuận lợi trong việc huy động vốn và mở

rộng các hình thức dịch vụ phụ trợ cho những dịch vụ chính để phục vụ đông đảo khách hàng.

- Đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp, năng động, nhiệt tình. Cán bộ công nhân viên HDBank là những người trẻ năng động, sẵn sàng đảm nhận mọi việc, có tinh thần trách nhiệm cao để hoàn thành tốt công việc, tiếp thu kiến thức mới.

Khó khăn, thách thức:

- PGD Hải Đăng - Hải Phòng nằm trên địa bàn tập trung nhiều ngân hàng như 2.1 2.1ong mại: MBbank, Techcombank, ACB, Vietinbank, Vietcombank, ShinhanBank ,... nên ngân hàng phải cạnh tranh gay gắt và quyết liệt; lãi suất huy động của các tổ chức tín dụng biến động tăng giảm liên tục, nguồn vốn huy động không ổn định.
- Thị trường trong nước và quốc tế có nhiều biến động, tình hình kinh tế - xã hội đang và sẽ có nhiều khó khăn, nguy cơ phát sinh nợ quá hạn tăng cao.
- Cơ sở vật chất của Phòng giao dịch tuy đã được đầu tư song vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi ngày càng cao trong kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ Ngân hàng.
- Trình độ nghiệp vụ, kiến thức tổng hợp của đội ngũ nhân viên tín dụng chưa đồng đều, nên việc đào tạo nâng cao trình độ chất lượng nhân sự là một việc làm cần thiết tại mọi thời điểm của Ngân hàng.

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của PGD Hải Đăng - Hải Phòng

Bảng 2.1. Bảng kết quả kinh doanh của PGD Hải Đăng - Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Stt	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1	Tổng vốn huy động			
	Vốn huy động cuối kỳ	216,568	372,469	418,260
	Vốn huy động bình quân	212,357	294,519	395,365
2	Tổng dư nợ cho vay			
	Dư nợ cuối kỳ	209,678	329,023	401,160
	Dư nợ bình quân	203,946	269,351	365,092
3	Tỷ lệ nợ xấu	0.11%	2.74%	5.65%
4	Thu từ dịch vụ rỗng	278	351	684
5	Lợi nhuận trước thuế	(2,993)	(259)	1,719

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của HDBank Hải Đăng)

2.2.1. Hoạt động huy động vốn

Kết thúc 2017 PGD Hải Đăng - Hải Phòng đã thu hút được 418,260 triệu đồng, tăng 74 % so với 2015. Xu hướng vốn huy động ngày càng gia tăng, trong đó năm 2016 có mức tăng đột phá (tăng 72%) so với năm 2015.

Trong điều kiện thị trường vốn hết sức khó khăn và chịu áp lực cạnh tranh khá lớn trong năm 2017, Ban lãnh đạo đã kiên định chỉ đạo tăng cường công tác huy động vốn, đặt công tác huy động vốn lên nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu. Tính đến 31/12/2017, các chỉ tiêu huy động vốn từ nền kinh tế của PGD Hải Đăng - Hải Phòng đều đã hoàn thành vượt mức không chỉ so với kế hoạch đã điều chỉnh, mà còn so với kế hoạch đã được thông qua hồi đầu năm.

Mức vốn huy động bình quân hàng năm cũng có sự tăng trưởng đáng kể tạo điều kiện ổn định về nguồn vốn đầu vào cho ngân hàng trong quá trình sử dụng và cấp tín dụng. Vốn được xem là yếu tố quan trọng trong hoạt động kinh doanh ngân hàng và PGD Hải Đăng đã thực hiện khá tốt các hoạt động nhằm mở rộng cả về quy mô và chất lượng các nguồn huy động với các sản phẩm huy động phong phú.

Cùng với xu hướng tăng trưởng của vốn huy động là xu hướng mở rộng hoạt động cho vay cấp tín dụng của PGD Hải Đăng trong thời gian qua. Dư nợ cho vay bình quân tăng đều đặn qua các năm. Điều này giúp khơi thông vốn đầu ra và tạo điều kiện tạo ra thu nhập cho ngân hàng. Tuy nhiên hoạt động tín dụng của PGD Hải Đăng cũng chịu chung những tác động từ nền kinh tế tăng trưởng chậm và thị trường bị thu hẹp. Tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng, đặc biệt năm 2017 tăng khá cao ở mức 5.65%. Điều này có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng của các khoản vay và chính sách tín dụng nhằm cải thiện mức độ rủi ro trong hoạt động tín dụng của PGD Hải Đăng.

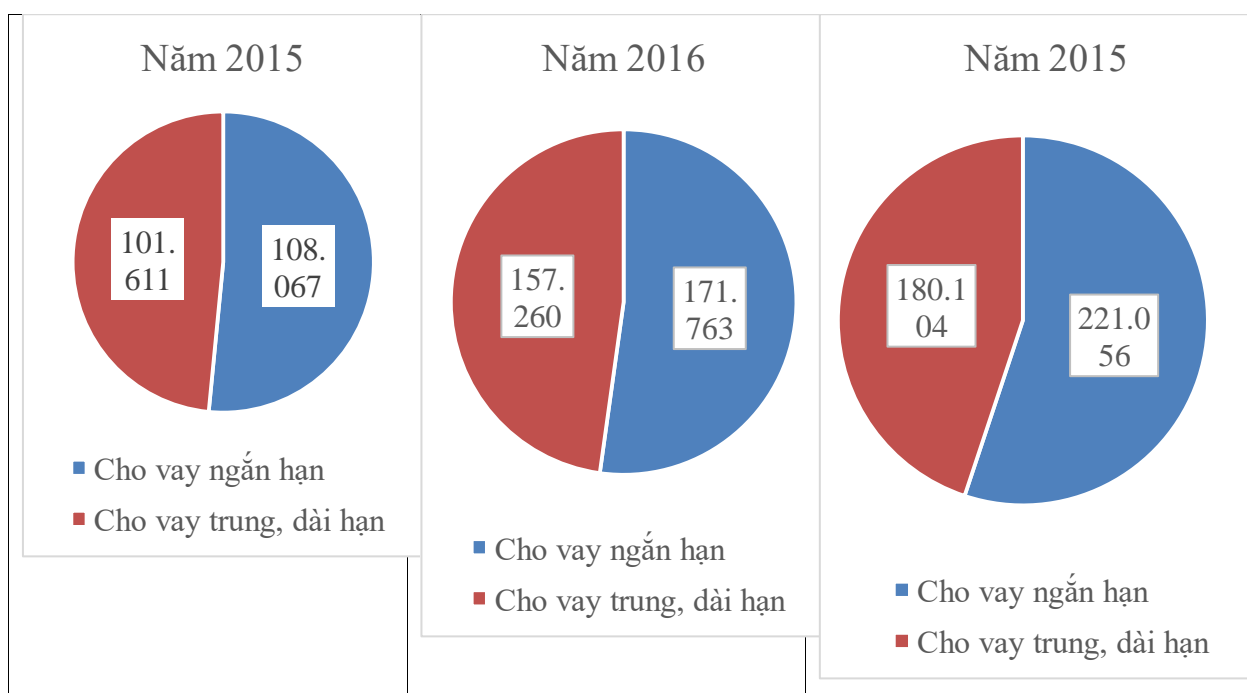
2.2.2. Hoạt động tín dụng

Bảng 2.2: Hoạt động tín dụng của PGD Hải Đăng – Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Số dư	(%)	Số dư	(%)	Số dư	(%)
Tổng dư nợ cho vay	209,678	100	329,023	100	401,160	100
Cho vay ngắn hạn	108,067	51.54	171,763	52.2	221,056	55.1
Cho vay trung, dài hạn	101,611	48.46	157,260	47.8	180,104	44.9

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của HDBank Hải Đăng)



Biểu đồ 2.1: Hoạt động tín dụng theo kì hạn của HDBank Hải Đăng 2015 - 2017

Hoạt động cấp tín dụng của PGD Hải Đăng hướng đều cả vào cả hai hoạt động cấp vốn ngắn hạn và trung dài hạn. Tuy nhiên, xét theo xu hướng trong dài hạn thì PGD Hải Đăng đang dần điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng mở rộng hoạt động cho vay ngắn hạn hơn (tăng tỷ trọng từ 51% từ năm 2015 lên 55% vào năm 2017) và hướng dần vào đối tượng khách hàng doanh nghiệp nhằm bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp trong các chu kỳ sản xuất kinh doanh.

Lợi thế của cho vay ngắn hạn là thời gian quay vòng vốn khá nhanh và các tài sản đảm bảo thường là các yếu tố trong quá trình sản xuất nên có thời gian kuaanj chuyên nhanh hơn. Đồng thời PGD Hải Đăng cũng hướng tín dụng và các đối tượng khách hàng đa dạng hơn nhằm giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh vốn.

2.2.3. Quy định về lập kế hoạch cân đối nguồn vốn - sử dụng vốn của PGD Hải Đăng - Hải Phòng

Kế hoạch cân đối nguồn vốn – sử dụng vốn được lập theo phương pháp cân đối tài sản Có và tài sản Nợ theo mẫu biểu. Các chỉ tiêu kế hoạch về tài sản Có và tài sản Nợ được xác định theo số dư cuối năm kế hoạch, số dư bình quân năm, và tính riêng cho VND, ngoại tệ, quy VND theo tỷ giá do Hội sở chính công bố vào thời điểm lập kế hoạch.

Giám đốc chi nhánh chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc về tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của số liệu lập kế hoạch, số liệu báo cáo và thực hiện các chỉ tiêu được giao.

Kèm theo kế hoạch cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn là bản thuyết minh với nội dung thuyết minh ngắn gọn, xúc tích trên cơ sở tự đánh giá việc thực hiện kế hoạch kinh doanh của năm hiện hành và đánh giá những chỉ tiêu của kỳ kế hoạch gắn với các dự báo phát triển kinh tế xã hội tại địa bàn.

Kế hoạch được lập hàng năm vào trung tuần tháng 11 và gửi Hội sở chính (phòng Vốn) chậm nhất vào ngày 30/11 bằng fax hoặc qua mạng và bằng công văn. Tùy mức độ cần thiết, Hội sở chính sẽ thông báo việc bảo vệ kế hoạch của một số chi nhánh được tổ chức vào tháng 12.

Trên cơ sở tập hợp kế hoạch cân đối vốn của chi nhánh, kết hợp với việc phân tích các thông tin, chủ trương, chính sách tiền tệ - tín dụng của NHNN, các bộ ngành liên quan... Hội sở chính tiến hành đánh giá việc thực hiện kế hoạch năm hiện hành và lập kế hoạch cân đối vốn cho toàn hệ thống trong năm tiếp theo. Trước 1/1 hàng năm, kế hoạch cân đối vốn toàn hệ thống được gửi trình trước HĐQT để phê duyệt, trong đó có một số chỉ tiêu chính như: Tăng trưởng nguồn vốn, tăng trưởng vốn huy động, tăng trưởng tín dụng...

Sau khi được HĐQT phê duyệt và căn cứ vào tình hình, khả năng phát triển của từng chi nhánh, yêu cầu phát triển của toàn hệ thống, Tổng giám đốc giao kế hoạch cho chi nhánh để định hướng và chỉ đạo hoạt động kinh doanh với các chỉ tiêu chính sau đây: Tốc độ tăng trưởng vốn huy động, thị phần huy động vốn tại địa bàn, tăng trưởng tín dụng... Căn cứ vào tình hình kinh doanh cụ thể, một số chỉ tiêu có thể được chuyển từ chỉ tiêu định hướng sang chỉ tiêu không chế.

Trong quá trình kinh doanh nếu có phát sinh đột xuất, việc điều chỉnh các chỉ tiêu kế hoạch sẽ được ban điều hành xem xét trong phạm vi các chỉ tiêu mà HĐQT đã phê duyệt. Trong trường hợp cần thiết, khi có những biến động lớn trên thị trường, việc điều chỉnh kế hoạch năm của toàn hệ thống sẽ được ban điều hành trình HĐQT xem xét và điều chỉnh phù hợp. (Phòng vốn là đầu mối xây dựng kế hoạch cân đối nguồn vốn-sử dụng vốn).

2.2.4. Quan hệ vốn giữa Chi nhánh và PGD Hải Đăng

Quan hệ tiền gửi

Đối với vốn bằng VND: Phòng giao dịch tập trung vốn gửi tại Hội sở chính sau khi tính toán nhu cầu vốn hợp lý gửi tại chi nhánh NHNN trên địa bàn đủ đảm bảo khả năng thanh toán và rút tiền mặt cho nhu cầu của khách hàng.

Đối với vốn bằng ngoại tệ: Phòng giao dịch tập trung toàn bộ vốn bằng ngoại tệ gửi về chi nhánh, sau đó chi nhánh gửi về hội sở chính. Một số chi nhánh được phép mở tài khoản ngoại tệ và gửi một phần vốn ngoại tệ ở ngân hàng nước ngoài đáp ứng nhu cầu thanh toán đối ngoại theo hạn mức do giám đốc quy định. (Giám đốc ủy quyền cho phòng Vốn giao dịch nhận gửi vốn bằng VND, phòng kinh doanh ngoại tệ giao dịch gửi vốn bằng ngoại tệ).

Chi nhánh giao dịch với phòng vốn, phòng kinh doanh ngoại tệ bằng fax, điện thoại, điện SWIFT theo các nội dung:

- Số tiền gửi.
- Loại tiền.
- Kỳ hạn.
- Ngày giá trị.
- Ngày đến hạn.
- Lãi suất do Hội sở chính công bố.

Quan hệ vay vốn

Giám đốc ủy quyền cho phòng Vốn quyết định cho vay bằng VND và phòng Kinh doanh ngoại tệ quyết định cho vay bằng ngoại tệ.

Đối với cho vay trung và dài hạn, phòng vốn và phòng Kinh doanh ngoại tệ chịu trách nhiệm tiếp cận yêu cầu của chi nhánh, phân tích đánh giá và trình GD phân tích, quyết định. Tùy theo điều kiện của từng phòng giao dịch, từng chi nhánh và tình hình vốn trung và dài hạn từng thời kỳ để xác định hạn mức cho từng phòng giao dịch, từng chi nhánh và trên cơ sở đó phân cấp cho phòng Vốn và phòng Kinh doanh ngoại tệ quyết định cho từng lần vay.

Lãi suất cho vay được áp dụng theo thông báo lãi suất hiện hành của Chi nhánh và được duy trì trong suốt thời hạn hiệu lực của khoản vay. Đối với các khoản cho vay trung và dài hạn có thể áp dụng lãi suất cố định hay thả nổi tùy theo yêu cầu của Phòng giao dịch theo thông báo lãi suất của Chi nhánh áp dụng cho từng thời kỳ. Trường hợp áp dụng mức lãi suất và phương thức trả lãi khác với quy định trên phải được sự chấp thuận của GD.

2.2.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Hải Đăng - Hải Phòng

Bảng 2.3: Doanh thu, chi phí, lợi nhuận của PGD Hải Đăng - Hải Phòng

Đvt: triệu đồng

<i>Chỉ tiêu</i>	<i>Năm</i>	<i>Năm</i>	<i>Năm</i>	<i>So sánh năm</i>		<i>So sánh năm</i>	
	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2016/2015</i>		<i>2017/2016</i>	
	<i>Số tiền</i>	<i>Số tiền</i>	<i>Số tiền</i>	<i>Số tiền</i>	<i>(%)</i>	<i>Số tiền</i>	<i>(%)</i>
Tổng doanh thu	18,666	31,418	35,880	12,752	68.3%	4,462	14.2%
Tổng chi phí	21,659	31,677	34,420	10,018	46.3%	2,743	8.7%
Lợi nhuận trước thuế	-2,993	-259	1,460	2,734	91.4%	1,719	664%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của HDBank Hải Đăng)

Doanh thu

Có thể thấy doanh thu của PGD Hải Đăng - Hải Phòng đang có xu hướng cải thiện dần dần qua các năm (năm 2016 tăng 12,752 triệu đồng tương ứng với 68.31% so với năm 2015; Năm 2017 tăng 4,462 triệu đồng, tăng 14.2% so với 2016). Đây là một kết quả khả quan cho Ngân hàng trong bối cảnh tình hình kinh tế - tài chính trong và ngoài nước có nhiều biến động.

Chi phí

Thông qua số liệu, ta cũng thấy rằng chi phí của Ngân hàng trong giai đoạn 2015 - 2017 có xu hướng gia tăng. Năm 2016, chi phí tăng 10,018 triệu đồng tương ứng 46.25% so với năm 2015. Đến năm 2017, chi phí tăng 2,743 triệu đồng tương ứng 8.66% so với 2016.

Lợi nhuận

Doanh thu của PGD Hải Đăng - Hải Phòng có xu hướng tăng nhưng lợi nhuận vẫn ở mức âm là do tốc độ tăng doanh thu chậm hơn tốc độ tăng trưởng của chi phí. Năm 2015, 2016 doanh thu không bù đắp được tổng chi phí dẫn tới PGD Hải Đăng - Hải Phòng kinh doanh không có lãi. Tuy nhiên đến năm 2017

đã có bước cải thiện rõ rệt khi tốc độ tăng trưởng chi phí bắt đầu giảm và mức lợi nhuận của ngân hàng đã dương. Điều này cho thấy những nỗ lực, cố gắng hết mình của toàn thể đội ngũ cán bộ nhân viên của PGD Hải Đăng - Hải Phòng trong suốt 1 năm vừa qua. PGD Hải Đăng - Hải Phòng cần có những biện pháp tích cực hơn để có thể gia tăng thu thập và giảm thiểu chi phí tới mức thấp nhất để có thể thu được lợi nhuận như mong muốn.

2.3. Phân tích hiệu quả huy động vốn tại PGD Hải Đăng - Hải Phòng

Xác định công tác huy động vốn là nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu và xuyên suốt hoạt động kinh doanh của PGD Hải Đăng - Hải Phòng. Vì vậy PGD Hải Đăng - Hải Phòng đã tập trung thực hiện các biện pháp để đẩy mạnh công tác huy động vốn.

Hiện nay công tác huy động vốn, đặc biệt là vốn trung và dài hạn đang là một bài toán khó đối với các ngân hàng thương mại. Điều này đòi hỏi các NHTM phải có biện pháp hiệu quả, có chiến lược huy động vốn đúng đắn, hợp lý để thu hút nguồn vốn, đảm bảo cho đầu ra của ngân hàng. Trên cơ sở nguồn vốn ổn định, cơ cấu vốn hợp lý, giá cả tương đối rẻ, các ngân hàng mới thực hiện được mục tiêu lợi nhuận của mình.

Nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế là nguồn vốn rẻ nhất, nhưng không có tính ổn định. Đó là nguồn từ kết quả hoạt động kinh doanh, liên doanh, liên kết. Các nguồn này phần lớn vẫn được chuyển vào các tổ chức kinh tế thông qua các tài khoản thanh toán tại các ngân hàng, một số nguồn không qua ngân hàng để tạo khả năng thanh toán của những tổ chức đó. Điều này đòi hỏi các ngân hàng phải có chính sách hợp lý để thu hút tối đa nguồn vốn này. Trong thời gian khó khăn này, PGD Hải Đăng - Hải Phòng đã bám sát mục tiêu kinh doanh, chiến lược khách hàng, từng bước mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển thêm nhiều dịch vụ mới, mở rộng mạng lưới phục vụ khách hàng... Kết quả huy động vốn của PGD Hải Đăng - Hải Phòng thể hiện qua các chỉ tiêu cụ thể sau

:

2.3.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng của vốn huy động

Bảng 2.4. Bảng quy mô và tốc độ tăng trưởng vốn huy động

ĐVT: triệu đồng

Stt	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	So sánh 16/15		So sánh 17/16	
					Giá trị	%	Giá trị	%
1	Vốn huy động cuối kỳ	216,568	372,469	418,260	155,901	72.0%	45,791	12.3%
2	Vốn huy động bình quân	212,357	294,519	395,365	82,162	38.7%	100,846	34.2%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của HDBank Hải Đăng)

Qua bảng số liệu 2.4 ta nhận thấy những năm gần đây, công tác huy động của PGD Hải Đăng - Hải Phòng đã bước đầu đạt được những thành tích đáng khích lệ. Nguồn vốn phát triển qua từng năm với tốc độ tăng trưởng khá cao. Năm 2015 và 2016 do dư âm biến động của thị trường từ năm 2014, lạm phát tăng, các thị trường bất động sản, thị trường chứng khoán, vàng, ngoại tệ biến đổi khó lường, sức cạnh tranh giữa các ngân hàng về lãi suất huy động vốn tăng cao, sang năm 2017 tình trạng này lắng dần tuy nhiên vẫn còn gây không ít khó khăn trong công tác huy động vốn. Đến cuối năm 2017 tổng vốn huy động của PGD vẫn đạt mức 418,260 triệu đồng tăng 45,791 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng trưởng 12% so với năm 2016 là một kết quả gặt hái đáng khả quan của ngân hàng.

Với mức huy động vốn này PGD đã đủ đảm bảo vốn cho hoạt động của mình dựa trên kế hoạch huy động và nhu cầu cho vay, tài trợ cho nền kinh tế.

Bảng 2.5. Tình hình thực hiện chỉ tiêu kế hoạch huy động vốn

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
HDV cuối kỳ			
Kế hoạch	204,598	356,874	400,500
Thực hiện	216,568	372,469	418,260
% hoàn thành	105.9%	104.4%	104.4%
HDV bình quân			
Kế hoạch	202,350	285,500	390,000
Thực hiện	212,357	294,519	395,365
% hoàn thành	104.9%	103.2%	101.4%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của HDBank Hải Đăng)

Bên cạnh đó tình hình thực hiện chỉ tiêu kế hoạch HDV của PGD Hải Đăng từ năm 2015 đến năm 2017 rất khả quan (Bảng 2.5). Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn luôn hoàn thành vượt kế hoạch được giao, đạt mức bình quân 105% qua các năm.

Kết quả này cho thấy công tác phấn đấu hoàn thành kế hoạch được giao của PGD Hải Đăng qua các năm là khá tốt. Mặc dù trong quá trình hoạt động của PGD Hải Đăng những năm qua cũng gặp không ít những khó khăn thách thức nhưng PGD Hải Đăng luôn đặc biệt coi trọng công tác huy động vốn, xem công tác huy động vốn là một trong hai yếu tố quan trọng quyết định đến kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Hải Đăng.

2.3.2. Cơ cấu vốn huy động

2.3.2.1. Cơ cấu vốn theo đối tượng khách hàng

Việc phân tích quy mô và cơ cấu của các nguồn vốn trong tổng nguồn vốn huy động giúp chúng ta có cái nhìn tổng quát về tình hình huy động vốn của PGD Hải Đăng. Tuy nhiên, mỗi nguồn vốn có những đặc điểm riêng và chịu ảnh hưởng của các yếu tố khác nhau, sự biến động của chúng cũng tác động khác

nhau đến tổng nguồn vốn cũng như chi phí của nó. Do vậy cần phải đi sâu vào phân tích từng nguồn vốn huy động khác nhau.

Bảng 2.6. Bảng cơ cấu huy động theo đối tượng khách hàng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
1. HDV dân cư	121,877	56.3%	179,474	48.2%	205,486	49.1%
TG thanh toán	12,512	5.8%	12,364	3.3%	13,154	3.1%
TG không kỳ hạn	25,243	11.7%	56,254	15.1%	66,174	15.8%
TG có kỳ hạn	83,141	38.4%	110,114	29.6%	125,147	29.9%
Giấy tờ có giá	981	0.5%	742	0.2%	1,011	0.2%
2. HDV tổ chức kinh tế	78,028	36.0%	169,387	45.5%	192,610	46.1%
TG thanh toán	44,871	20.7%	75,172	20.2%	94,364	22.6%
TG có kỳ hạn	33,157	15.3%	94,215	25.3%	98,246	23.5%
3. Định chế tài chính						
TG thanh toán	16,663	7.7%	23,608	6.3%	20,164	4.8%
Tổng nguồn huy động	216,568	100%	372,469	100%	418,260	100%

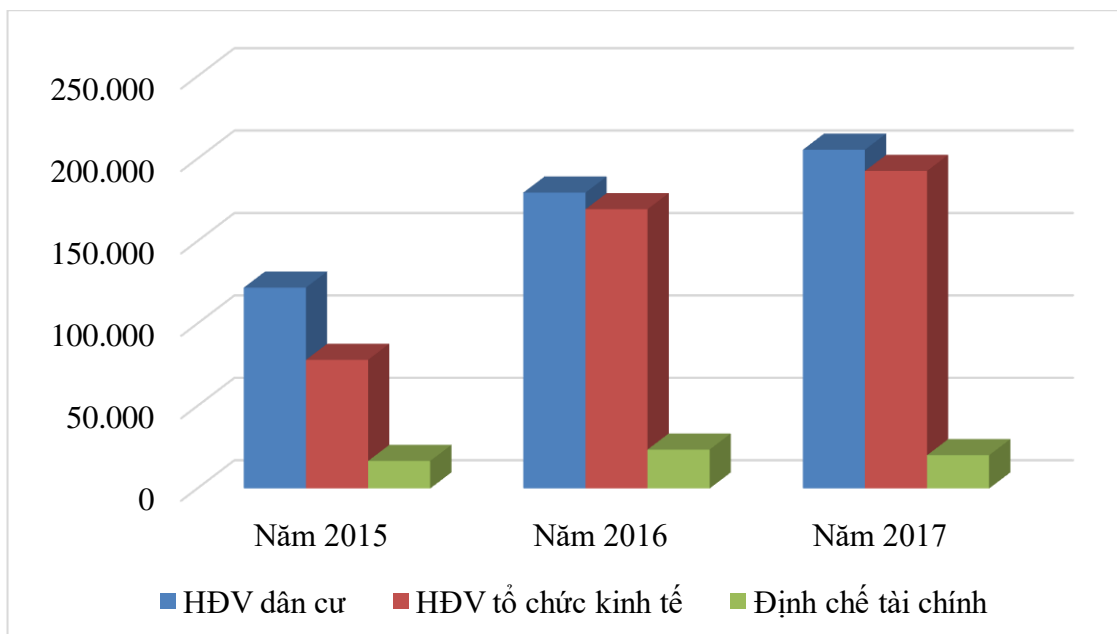
(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của HDBank Hải Đăng)

Theo bảng số liệu 2.6 cho thấy: Trong tổng nguồn vốn tiền gửi thì tiền gửi dân cư luôn chiếm tỷ cao nhất khoảng từ 49% - 56%; tỷ trọng vốn huy động từ các tổ chức kinh tế có xu hướng tăng với tỷ trọng từ 36% năm 2015 lên 46% vào năm 2017 với mức tăng trưởng khá nhanh. Tiếp theo là tiền gửi của các định chế tài chính nhằm mục đích thanh toán ổn định qua các năm với giá trị khoảng 20 tỷ đồng ứng với tỷ trọng khoảng 5% trong vốn huy động.

Trong nguồn vốn tiền gửi dân cư thì nguồn tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn chiếm tỷ trọng chủ yếu chiếm từ 70-80% tổng nguồn vốn tiền gửi dân cư và khoảng 30% - 38% tổng nguồn vốn huy động. Đây cũng là nguồn vốn được trả với lãi suất cao, Chênh lệch lãi suất (NIM) huy động thường thấp hơn nguồn

vốn không kỳ hạn nhưng lại là nguồn vốn rất ổn định và quan trọng trong hoạt động kinh doanh ngân hàng, chính vì vậy PGD Hải Đăng rất chú trọng vào việc tăng trưởng và phát triển nguồn tiền gửi này. Năm 2015 huy động vốn dân cư đạt 121,877 triệu đồng chiếm 56% tổng nguồn vốn trong đó tiền gửi có kỳ hạn chiếm 83,141 triệu với 82%. Năm 2015 huy động vốn dân cư chiếm tỷ trọng 48%/ tổng nguồn huy động trong đó tiền gửi có kỳ hạn chiếm 61% giảm so với năm 2014. Năm 2017 và 2016 tỷ trọng huy động vốn dân cư đều đạt gần 50%/ tổng nguồn vốn huy động và tiền gửi tiết kiệm CKH cũng đạt 30%, sau đó là tiền gửi không kỳ hạn chiếm 15%.

Bên cạnh việc chú trọng vào tăng trưởng nguồn tiền gửi dân cư, PGD Hải Đăng cũng tập trung huy động từ các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế đang ngày càng phát triển trên địa bàn. Đây là nguồn tiền gửi với lãi suất thấp, giá trị tiền gửi thường lớn nên doanh số huy động thường tăng giảm mạnh và PGD Hải Đăng được hưởng NIM huy động từ nguồn này cao. Mặc dù đây là nguồn tiền gửi mang tính chất không cố định nhưng với PGD Hải Đăng những năm qua do tạo lập được nhiều mối quan hệ tốt với nhiều TCKT trên địa bàn, khoảng 50% các TCKT có mặt trên địa bàn là khách hàng của PGD Hải Đăng, trong đó có rất nhiều khách hàng lớn quy mô hoạt động. Vì vậy trong năm nguồn vốn này có thể biến động tăng giảm mạnh nhưng cuối mỗi năm nguồn vốn này vẫn tương đối ổn định chiếm từ 36% - 46% trên tổng nguồn vốn huy động và tăng trưởng khá nhanh từ năm 2015 đến 2017. Đây là một thị phần không chỉ giúp cho Ngân hàng phát triển hoạt động huy động vốn mà còn tạo điều kiện thuận lợi để triển khai bán chéo nhiều loại hình dịch vụ khác của chi nhánh.



Biểu đồ 2.2: Xu hướng biến động vốn huy động theo đối tượng khách hàng

Trong tổng nguồn vốn của các TCKT thì nguồn vốn tiền gửi thanh toán chiếm tỷ trọng lớn. Năm 2017 tiền gửi thanh toán của các TCKT đạt 94,364 triệu đồng tăng 19,192 triệu đồng so với năm 2016 ứng với mức tăng 26%; tăng hơn 200% so với năm 2015. Các năm từ 2015-2017 có tỷ trọng tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn đều có xu hướng tăng trưởng khá nhanh. Nguồn huy động từ các Định chế tài chính thấp, chiếm tỷ trọng khoảng 5% trên tổng vốn huy động.

Nhìn chung cơ cấu nguồn vốn theo đối tượng khách hàng của PGD Hải Đăng những năm qua có chiều hướng tăng và cải thiện đáng kể những nguồn vốn chủ chốt mang tính ổn định cao như tiền gửi có kỳ hạn của dân cư và các tổ chức kinh tế và có ảnh hưởng tích cực đến kết quả kinh doanh của PGD Hải Đăng.

2.3.2.2. Cơ cấu vốn huy động phân theo kì hạn

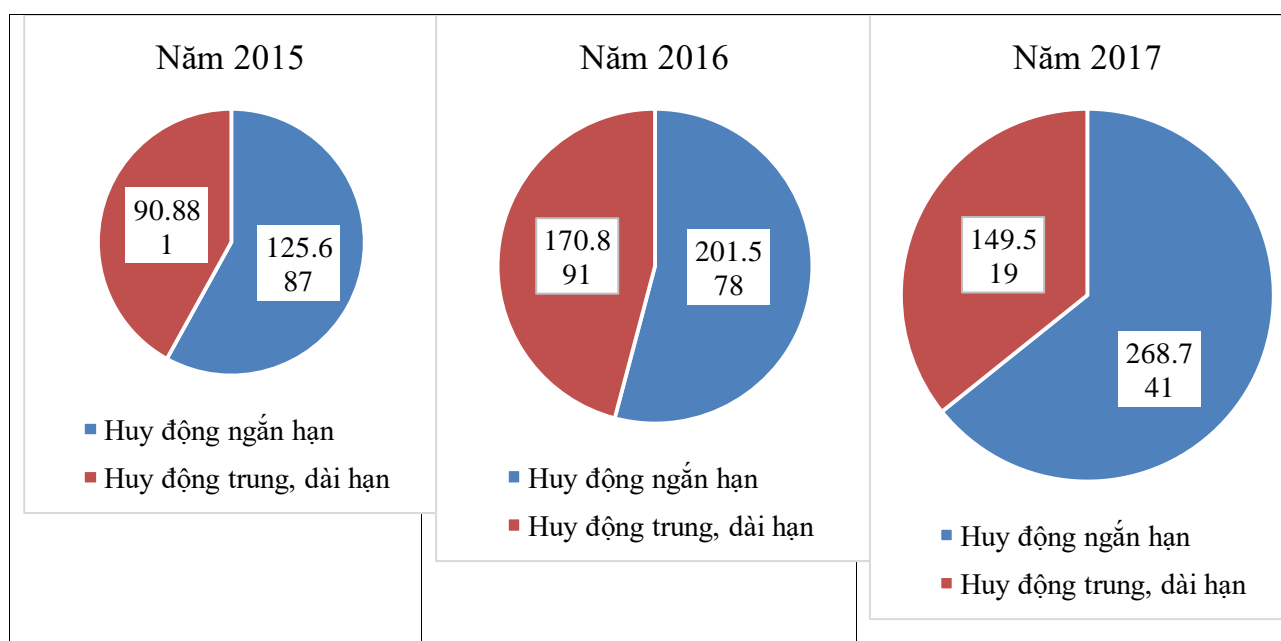
Kỳ hạn của nguồn vốn luôn là một yếu tố quan trọng đánh giá chất lượng nguồn vốn của một ngân hàng. Cơ cấu vốn theo kỳ hạn cho biết mức độ ổn định của nguồn vốn và khả năng xảy ra rủi ro thanh khoản. Hơn thế nữa, một cơ cấu vốn hợp lý theo kỳ hạn sẽ quyết định đến lãi suất đầu ra của một ngân hàng và sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của một ngân hàng. Do đó với mục tiêu phát

triển bền vững, PGD Hải Đăng luôn chú trọng đến mục tiêu an toàn trong kinh doanh.

Bảng 2.7: Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	So sánh 16/15		So sánh 17/16	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Tổng vốn huy động	216,568	372,469	418,260	155,901	72%	45,791	12%
Huy động ngắn hạn	125,687	201,578	268,741	75,891	60%	67,163	33%
Huy động trung, dài hạn	90,881	170,891	149,519	80,010	88%	(21,372)	-13%



Biểu đồ 2.3 : Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn của HDBank Hải Đăng 2015-2017

Dựa vào bảng 2.8 cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn ta có thể nhận thấy tiền gửi ngắn hạn qua các năm luôn chiếm chủ yếu trong tổng nguồn vốn tiền gửi huy động. Tính từ năm 2015 đến năm 2017 tiền gửi ngắn hạn chiếm bình quân từ 54% đến 64% trên tổng nguồn vốn huy động. Năm 2015 huy động vốn ngắn hạn chiếm 58% đến năm 2016 giảm xuống còn 54%, nhưng năm 2017 huy động

vốn ngắn hạn tăng trưởng cao chiếm 64% trên tổng vốn huy động. Điều đó cho thấy huy động vốn ngắn hạn là nguồn vốn huy động chính chiếm tỷ trọng.

Tỷ trọng nguồn vốn trung và dài hạn qua các năm chiếm tỷ trọng bình quân khoảng 36% đến 42%. Năm 2017 tương ứng với nguồn vốn ngắn hạn tăng cao thì nguồn vốn trung và dài hạn giảm thấp còn 36% do một phần là sự dịch chuyển từ nguồn vốn dài hạn sang ngắn hạn khi các món này đến hạn, còn các khách hàng gửi mới thì hầu hết là chọn gửi ngắn hạn.

Nguồn vốn huy động ngắn hạn là nguồn vốn có chi phí thấp và thường đem lại lợi nhuận cao. Vì vậy nó cũng là mối quan tâm hàng đầu của PGD Hải Đăng. Tuy nhiên nguồn vốn này thường không ổn định, dễ xảy ra rủi ro thanh khoản cho ngân hàng điều này cũng gây khó khăn trong việc quản lý vốn. Vì vậy ngân hàng cần tập trung quản lý vốn cần phải có kế hoạch cân đối vốn và sử dụng nguồn vốn cho hợp lý sẽ mang lại lợi nhuận cao cho ngân hàng.

2.3.2.3. Cơ cấu vốn theo loại tiền

Bảng 2.8: Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền

DVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	So sánh 16/15		So sánh 17/16	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Tổng vốn huy động	216,568	372,469	418,260	155,901	72%	45,791	12%
Huy động bằng VND	198,026	349,528	395,906	151,502	77%	46,378	13%
Huy động bằng ngoại tệ quy đổi	18,542	22,941	22,354	4,399	24%	(587)	-3%

(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán PGD Hải Đăng-Hải Phòng)

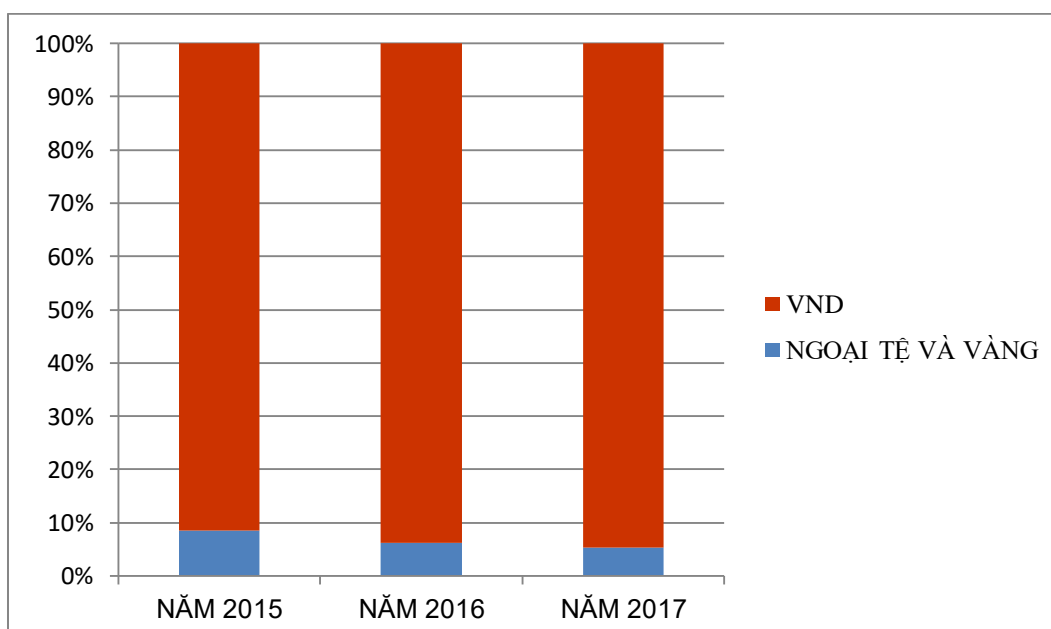
Nhìn vào tỷ trọng huy động vốn theo loại tiền, có thể nhận thấy:

+ Tổng nguồn vốn nói chung và nội tệ nói riêng liên tục tăng trưởng qua các năm, lượng tiền VND huy động được rất lớn. Năm 2015 đạt 198,026 triệu đồng, năm 2016 đạt 349,528 triệu đồng, so với năm 2015 đã tăng 151,502 triệu

đồng, tương ứng với 2.4%, năm 2017 đạt 395,906 triệu đồng, so với năm 2015 đã tăng 46,378 triệu, tương ứng với 0.81%.

+ Nguồn vốn ngoại tệ chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ. Năm 2015 là 18,542 triệu đồng, tương ứng với 8.56%. Năm 2016 là 22,941 triệu đồng (giảm 2.4% so với năm 2015). Năm 2017 là 22,354 triệu đồng, tương ứng 5.35% (giảm 0.81% so với năm 2016).

Điều này cho thấy, Chi nhánh đã có những chính sách huy động nguồn nội tệ hiệu quả, có nhiều dịch vụ đa dạng phong phú, thu hút được sự quan tâm và tạo được niềm tin cho khách hàng đến giao dịch và gửi tiền. Đạt được mục tiêu này là sự cố gắng nỗ lực đẩy mạnh và thu hút huy động vốn của ngân hàng trong tình hình kinh tế Việt Nam và thế giới có nhiều biến động.



Biểu đồ 2.4: Tỷ trọng tiền gửi theo loại tiền

Từ biểu đồ ta thấy trong tổng nguồn vốn huy động thì tỷ trọng nguồn vốn nội tệ và ngoại tệ đều có xu hướng tăng nhưng tiền gửi nội tệ có xu hướng tăng nhanh hơn. Điều này rất hợp lý vì phần lớn các tổ chức kinh tế và dân cư chủ yếu sản xuất kinh doanh và tiêu dùng thông qua sử dụng tiền nội tệ, còn vốn ngoại tệ chủ yếu là thông qua mạng thanh toán quốc tế.

2.3.3. Thu nhập và chi phí của vốn huy động

Thu nhập ròng từ huy động vốn được xác định trên cơ sở chênh lệch giữa lãi suất thực hiện với khách hàng và giá chuyển vốn nội bộ và quy mô huy động vốn. Cụ thể:

$$\text{Thu nhập ròng từ hoạt động huy động vốn} = (\text{NIM}_{\text{HĐV}} * \text{Số dư HĐV BQ})$$

- Chi phí huy động vốn khác

$$\text{Trong đó: } \text{NIM}_{\text{HĐV}} = \text{LS FTP mua vốn} - \text{LS}_{\text{HĐV}}$$

Chi phí huy động vốn khác gồm: Chi phí hoa hồng, môi giới

(Những chi phí như tiếp thị, khuyến mãi, truyền thông, quảng cáo tại HD Bank được tính vào chi phí quản lý kinh doanh chung toàn chi nhánh không tính vào chi phí cho từng sản phẩm).

Bảng 2.9: Bảng thu nhập ròng từ huy động vốn

DVT: triệu đồng

Stt	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1	Chênh lệch lãi suất huy động (NIM - Net Interest Margin)	1.43%	1.45%	1.41%
2	Vốn huy động bình quân	212,357	294,519	395,365
3	Thu nhập từ vốn huy động	3,037	4,271	5,575
4	Chi phí huy động vốn khác	847	959	1,024
5	Thu nhập ròng từ vốn huy động	2,190	3,312	4,551

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh PGD Hải Đăng)

NIM huy động vốn của các năm từ 2015 đến 2017 nhìn chung đều có chung một đặc điểm là NIM huy động vốn của các kỳ hạn gửi ngắn hạn cao hơn NIM huy động các kỳ dài hạn. Đặc biệt là NIM kỳ hạn gửi và vay qua đêm và không kỳ hạn (KKH và dưới 1 tháng) cao hơn rất nhiều so với NIM huy động có kỳ hạn. Cao nhất là năm 2015 NIM huy động loại KKH và dưới 1 tháng là 4.7%, tiếp theo là năm 2016, 2017 là 4.5%. NIM huy động cao là một trong hai nguyên nhân chính đem lại lợi nhuận cao, tuy nhiên nguồn vốn này chỉ chiếm khoảng

30% - 35% tổng nguồn vốn huy động của các năm. Nguồn vốn này phần lớn là nguồn được huy động từ tiền gửi thanh toán của cá nhân, các TCKT và các định chế tài chính. Chi nhánh cũng đã chủ động triển khai một số biện pháp thu hút nguồn vốn này tại thị trường mục tiêu là các TCKT đóng trên địa bàn. Tuy nhiên các giải pháp áp dụng chưa đồng bộ mới chỉ dừng lại ở các hình thức khuyến mãi như: miễn phí phát hành thẻ, miễn phí đổ lương, miễn hoặc giảm phí các dịch vụ ngân hàng điện tử và giảm phí chuyển tiền... Có được một TCKT mở tài khoản thanh toán và đổ lương qua tài khoản, ngân hàng vừa có được nguồn vốn từ tài khoản tiền gửi của doanh nghiệp vừa có lượng tiền gửi từ các tài khoản của công nhân viên, vừa có thể bán chéo được rất nhiều các dịch vụ ngân hàng khác.

Qua số liệu bảng 2.10 cho thấy: Thu nhập ròng huy động vốn tăng dần qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng của chỉ tiêu thu nhập ròng huy động vốn bình quân chưa tương xứng với tốc độ tăng trưởng huy động vốn bình quân, nguyên nhân chính là do NIM huy động vốn biến động và đang có xu hướng giảm dần.

Từ năm 2015 đến năm 2017 NIM HĐV bình quân tăng giảm không ổn định, một phần do tỷ trọng huy động vốn của các kỳ hạn qua các năm có thay đổi, một phần do tình hình cạnh tranh trong hoạt động huy động vốn ngày càng gay gắt để giữ được lượng khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới chi nhánh đã thực hiện tăng lãi suất huy động trong giới hạn cho phép, chấp nhận hưởng NIM huy động vốn thấp. Đây cũng là một trong những nguyên nhân giúp HĐVBQ những năm qua tăng trưởng tương đối ổn định.

Dựa vào số liệu Bảng 2.10 ta có thể phân tích cụ thể như sau: Tốc độ tăng trưởng thu nhập ròng HĐV năm 2016 so với năm 2015 là 52% do tốc độ tăng trưởng huy động vốn bình quân là 39% và NIM tăng từ 1.4% lên 1.43%. Năm 2017 tốc độ tăng trưởng thu nhập ròng HĐV so với năm 2016 là 38% do tốc độ tăng trưởng huy động vốn BQ là 34% và NIM từ 1.43% còn 1.39%.

2.3.4. Cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn

Quy mô của nguồn vốn chưa đủ để đánh giá hiệu quả của công tác huy động vốn. Nếu nguồn vốn huy động tăng nhanh trong khi lượng vốn cho vay và

đầu tư thấp sẽ dẫn đến tình trạng ứ đọng vốn, làm cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng bị thua lỗ, vì phải chịu chi phí vốn đối với khoản tiền đã huy động. Nếu huy động vốn ít mà nhu cầu cho vay nhiều thì ngân hàng sẽ không đáp ứng đủ vốn cho khách hàng, khách hàng sẽ tìm đến nguồn vốn khác hoặc ngân hàng khác. Như vậy ngân hàng sẽ bị mất đi các khách hàng quan trọng và sẽ thiếu các đối tác lâu dài, sẽ bị mất uy tín. Do đó, song song với công tác huy động vốn PGD Hải Đăng luôn coi trọng công tác sử dụng vốn, luôn cân đối giữa nguồn vốn và sử dụng vốn, giảm thiểu chi phí sử dụng vốn để thu được nguồn lợi nhuận cao cho ngân hàng.

2.3.4.1. Tương quan vốn huy động và cho vay

Bảng 2.10: Tương quan giữa vốn huy động và cho vay

ĐVT: triệu đồng

Stt	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1	Nguồn vốn huy động	216,568	372,469	418,260
2	Tổng dư nợ cho vay	209,678	329,023	401,160
3	Chênh lệch VHD và Dư nợ	6,890	43,446	17,100
4	Tỷ lệ đáp ứng	103%	113%	104%

Tương quan giữa huy động vốn và cho vay nhưng kết quả hoạt động về cả hai mảng hoạt động chính là huy động vốn và cho vay của PGD Hải Đăng giai đoạn 2015-2017 nhìn chung đều tăng trưởng, tỷ lệ đáp ứng giữa tiền gửi và tiền vay luôn đảm bảo từ đáp ứng từ 103% - 113% qua các năm. Qua kết quả trên cho thấy lợi thế hoạt động huy động vốn của PGD Hải Đăng cao hơn lợi thế cho vay. Năm 2015 tỷ lệ đáp ứng là 103% nhưng năm 2016 tỷ lệ đáp ứng giảm còn 113% tới năm 2017 tỷ lệ đáp ứng lại có xu hướng giảm chút ít nhưng vẫn đảm bảo trên 100%. Điều này cho thấy nguồn vốn huy động tại PGD Hải Đăng vẫn luôn đủ để đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn.

2.3.4.2. Tương quan vốn huy động ngắn hạn và cho vay ngắn hạn

Bảng 2.11: Tương quan giữa vốn huy động ngắn hạn và cho vay ngắn hạn

ĐVT: triệu đồng

Stt	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1	Nguồn vốn huy động NH	125,687	201,578	268,741
2	Tổng dư nợ cho vay NH	108,067	171,763	221,056
3	Chênh lệch VHD và Dư nợ	17,620	29,815	47,685
4	Tỷ lệ đáp ứng	116%	117%	122%

Qua bảng 2.12 trên cho thấy: Nguồn vốn huy động ngắn hạn của chi nhánh 5 năm qua luôn đáp ứng tốt nhu cầu cho vay ngắn hạn. Tỷ lệ đáp ứng năm 2015 và năm 2016 là huy động vốn ngắn hạn vượt trên 16% cho vay ngắn hạn, năm 2017 tỷ lệ đáp ứng là 22% cho vay ngắn hạn. Đúng ở góc độ một PGD Hải Đăng thì tỷ lệ này luôn đảm bảo tính thanh khoản và an toàn tín dụng, chứng tỏ PGD đã sử dụng hợp lý nguồn vốn huy động ngắn hạn.

2.3.4.3. Tương quan vốn huy động trung, dài hạn và cho vay trung, dài hạn

Bảng 2.12: Tương quan giữa vốn huy động TDH và cho vay TDH

ĐVT: triệu đồng

Stt	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1	Nguồn vốn huy động TDH	90,881	170,891	149,519
2	Tổng dư nợ cho vay TDH	101,611	157,260	180,104
3	Chênh lệch VHD và Dư nợ	(10,730)	13,631	(30,585)
4	Tỷ lệ đáp ứng	89%	109%	83%

Qua số liệu bảng 2.13 cho thấy: năm 2015 và 2017 nguồn vốn huy động trung và dài hạn thấp hơn so với nhu cầu vay trung và dài hạn, tỷ lệ đáp ứng đạt 98% và 83%. Năm 2016 huy động vốn đáp ứng đủ và vượt so với nhu cầu vay trung và dài hạn, tỷ lệ đáp ứng là 109%. Đúng trên góc độ tại một PGD Hải Đăng (nếu không có sự quản lý điều chuyển vốn và chịu trách nhiệm về rủi ro

thanh khoản) thì tình hình sử dụng vốn dài hạn trên là chưa hợp lý. Về nguyên tắc thì để bù đắp số vốn thiếu hụt này chi nhánh buộc phải chuyển vốn huy động ngắn hạn sang bù đắp cho vay trung và dài hạn. Theo thông tư số 15/2009/TT-NHNN ngày 10/08/2009, tỷ lệ tối đa của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung và dài hạn là 30%. Như vậy thì năm 2014 chi nhánh đã sử dụng 25% vốn ngắn hạn để bù đắp cho vay trung và dài hạn là phù hợp với quy định này.

2.4. Thành tích và hạn chế trong công tác huy động vốn

Bảng 2.13: Bảng tổng hợp các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả huy động vốn

Đơn vị : Triệu đồng

Stt	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1	Tổng vốn huy động			
	Vốn huy động cuối kỳ	216,568	372,469	418,260
	Vốn huy động bình quân	212,357	294,519	395,365
2	Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch	105.9%	104.4%	104.4%
3	Cơ cấu vốn huy động			
	Ngắn hạn	58%	54%	64%
	Trung, dài hạn	42%	46%	36%
	Dân cư	56.3%	48.2%	49.1%
	TCKT và Định chế TC	43.7%	51.8%	50.9%
	VND	91%	94%	95%
	Ngoại tệ quy đổi	9%	6%	5%
4	Thu nhập ròng từ vốn huy động	1,961	3,002	4,142
5	Tương quan HDV và cho vay			
	Tỷ lệ đáp ứng của vốn	103%	113%	104%
	Tỷ lệ đáp ứng của vốn ngắn hạn	116%	117%	122%
	Tỷ lệ đáp ứng của vốn TDH	89%	109%	83%

2.4.1. Thành tích đạt được

Hoạt động huy động vốn từ năm 2015 đến năm 2017 luôn đạt được kết quả tích cực về quy mô, tốc độ tăng trưởng, cơ cấu, chất lượng.

- PGD Hải Đăng nhiều năm liền hoàn thành vượt mức kế hoạch giao về chỉ tiêu huy động vốn cuối kỳ và huy động vốn bình quân và năm 2017 có mức hoàn thành vượt mức kế hoạch là khoảng gần 5% vốn huy động vốn cuối kỳ và huy động vốn bình quân.

- Do quy mô huy động vốn ngày càng tăng và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động năm qua là 12% và luôn có khả năng cạnh tranh với các ngân hàng nằm trên cùng địa bàn kinh doanh.

- Huy động vốn từ các đối tượng khách hàng dân cư, các TCKT đều có mức tăng trưởng tương đối ổn định. Huy động vốn dân cư chiếm tỷ trọng qua các năm từ 65% đến 68%, huy động vốn từ các TCKT chiếm tỷ trọng từ 32% đến 35%, còn huy động vốn từ các định chế tài chính rất thấp gần như không đáng kể.

- Thu nhập ròng từ huy động vốn tăng dần qua các năm góp phần chính vào kết quả cải thiện lợi nhuận kinh doanh của PGD, năm 2016 thu nhập ròng huy động vốn đạt 3,002 triệu đồng đến năm 2017 thu nhập ròng huy động vốn đạt 4,142 triệu đồng. Điều này đã góp phần cải thiện lợi nhuận trước thuế của PGD từ trạng thái thua lỗ năm 2016 thành có lãi, có lợi nhuận vào năm 2017 mặc dù tỷ lệ nợ xấu có sự gia tăng. Đây cũng là một kết quả đáng khích lệ cho những cố gắng nỗ lực những năm qua trong công tác huy động vốn của PGD Hải Đăng.

Để có được kết quả trên của PGD Hải Đăng có nhiều nguyên nhân, sau đây là một số nguyên nhân chính sau:

- Ban lãnh đạo đã rất chú trọng đến công tác huy động vốn, đưa ra những định hướng mục tiêu và những giải pháp huy động vốn phù hợp. Thực hiện tốt công tác dự báo biến động nguồn vốn, biến động lãi suất nên đưa ra những chính sách lãi suất chủ động, linh hoạt nên nguồn vốn huy động của PGD đều tăng một cách tương đối vững chắc với hiệu quả cao góp phần quan trọng làm tăng lợi nhuận ngân hàng.

- PGD Hải Đăng luôn chú trọng công tác tuyển dụng và đào tạo đội ngũ nhân lực chất lượng cao. Cán bộ nhân viên PGD luôn có ý thức nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng tác nghiệp, phong cách giao dịch nâng cao chất lượng phục vụ đem lại sự hài lòng cao nhất tới khách hàng. Các phòng ban luôn có sự phối hợp nhịp nhàng, nhờ đó mà khách hàng đến với Ngân hàng được phục vụ kịp thời, nhanh chóng và chính xác.

- Bên cạnh đó, PGD cũng không ngừng đổi mới công nghệ, xây dựng các biện pháp cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ, xây dựng các sản phẩm dịch vụ có tính tự động hóa cao, giảm thiểu thủ tục, rút gọn thời gian giao dịch với khách hàng, thực hiện bảo mật thông tin khách hàng.

- PGD Hải Đăng đã thực hiện tốt chính sách khách hàng, thực hiện phân khúc khách hàng từ đó có những cơ chế chính sách lãi suất ưu đãi, chính sách chăm sóc đối với từng đối tượng khách hàng khác nhau. Tại ngân hàng hiện nay đang phân thành 4 nhóm khách hàng sau:

Khách hàng VIP: 5 tỷ trở lên.

Khách hàng quan trọng: 1 tỷ trở lên

Khách hàng thân thiết: 300 triệu trở lên

Khách hàng phổ thông: Từ 300 triệu trở xuống

- Thực hiện tốt chính sách sản phẩm như: Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ như: tiết kiệm trả lãi trước, trả lãi cuối kỳ, trả lại định kỳ hàng tháng, quý, năm, tiết kiệm rút gốc linh hoạt, phát hành chứng chỉ tiền gửi, tiết kiệm dự thưởng, tiền gửi tích lũy, tiền gửi kết hợp với quyền lợi bảo hiểm nhằm khai thác tốt nguồn vốn trên thị trường với chi phí hợp lý nhất.

- Ngoài ra có được những thành tựu huy động vốn trên còn phụ thuộc vào những điều kiện khách quan đưa đến một số thuận lợi cho hoạt động huy động vốn của PGD. Kinh tế cả nước nói chung và của tỉnh nói riêng đều có sự tăng trưởng nhiều năm liền, một vài khu công nghiệp được mở mới và những khu công nghiệp ngày càng thu hút được nhiều các TCKT trong và ngoài nước vào đầu tư. Mặt bằng thu nhập của người dân tăng, đời sống được nâng cao, khả năng tích lũy của dân cư cũng cao hơn và do nằm ở vị trí kinh doanh thuận lợi

với số lượng phòng giao dịch nhiều nhất nằm rải rác trên địa bàn huyện. Với vị thế và uy tín ngày càng được nâng cao nên ngân hàng thu hút được một lượng khách hàng tiền gửi lớn trên địa bàn.

2.4.2. Tồn tại và hạn chế

Qua quá trình nghiên cứu hệ thống hóa cơ sở lý luận, phân tích thực trạng hiệu quả công tác huy động vốn tại PGD Hải Đăng – Hải Phòng từ năm 2015 đến năm 2017 em đã đúc rút ra được một số kết quả nghiên cứu sau: Bên cạnh những thành tích mà Ngân hàng đã được trong công tác huy động vốn thì vẫn còn tồn tại một số những hạn chế như sau:

- Quy mô huy động vốn ngày càng tăng nhưng thị phần vốn huy động chưa cao, chứng tỏ PGD mặc dù đã tập trung nhân lực, nguồn lực và kết hợp nhiều giải pháp nhưng năm năm vừa qua vẫn chưa có những bước tăng tốc đột phá trong công tác huy động vốn. Khoảng cách về tỷ lệ thị phần huy động vốn so với các PGD và chi nhánh của các ngân hàng khác trên cùng địa bàn vẫn còn nhỏ hơn, thị phần huy động vốn chưa tương xứng với tiềm năng của địa bàn. Tốc độ tăng trưởng tương đối ổn định qua các năm nhưng chưa cao và chưa tương xứng với tốc độ tăng trưởng kinh tế của địa bàn. Nguyên nhân chủ yếu là do PGD là kết quả của sự tách, nhập thay đổi từ các ngân hàng nên tròn quá trình chuyển đổi có những ảnh hưởng nhất định. Tuy nhiên sau khoảng thời gian đó ngân hàng cũng đã có thể khẳng định vị thế của mình trên địa bàn có nhiều đối thủ cạnh tranh, và mức độ cạnh tranh ngày càng khốc liệt như hiện nay. Mặt khác tính chủ động trong công tác huy động vốn chưa cao, việc huy động vốn của chi nhánh đa phần được thực hiện tại quầy hoặc qua điện thoại chứ cán bộ quan hệ khách hàng vẫn chưa thực sự chủ động đi ra ngoài tìm kiếm khách hàng. Vì vậy những năm đầu hoạt động của PGD rất khó khăn trong công tác tìm kiếm thu hút khách hàng và kết quả kinh doanh những năm đầu còn rất thấp.

- Ban lãnh đạo ngân hàng là những cán bộ lãnh đạo trẻ đã rất chú trọng đến công tác huy động vốn, nhưng chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc xây dựng chiến lược kinh doanh cho chi nhánh, những định hướng huy động vốn đôi khi còn chưa phù hợp. Những năm qua NIM huy động vốn của ngân hàng không

cao hơn NIM huy động vốn bình quân của các ngân hàng khác và hiện đang có xu hướng giảm dần. Nguyên nhân một phần là do cơ cấu huy động vốn chưa thực sự hợp lý; ngân hàng chưa có giải pháp đồng bộ, hiệu quả để thu hút các TCKT, các cơ quan hành chính sự nghiệp, trường học... đặc biệt là các TCKT lớn có năng lực tài chính tốt, tiềm năng trên địa bàn có nhiều khu công nghiệp lớn mở tài khoản và sử dụng dịch vụ của ngân hàng để khai thác triệt nguồn vốn ngắn hạn, nguồn vốn có chi phí thấp. Mặt khác do Ban lãnh đạo chưa tạo được môi quan hệ tốt, cũng như chính sách chăm sóc khách hàng chưa đủ hấp dẫn đối với một số TCKT đã mở tài khoản tại PGD nhưng cũng mở cả tại các Ngân hàng khác nên các dòng tiền lớn lại chuyển về tài khoản tại NHTM khác. Cán bộ chi nhánh vẫn chưa chủ động, linh hoạt tìm kiếm nguồn vốn có chi phí thấp mà vẫn còn tình trạng chờ khách tới và thực hiện theo yêu cầu của khách hàng.

- Công tác nâng cao chất lượng sản phẩm và các tiện ích đi kèm vẫn luôn được ngân hàng quan tâm nhưng vẫn chưa đem lại hiệu quả cao là vì: Mặc dù danh mục sản phẩm dịch vụ huy động vốn của ngân hàng khá đa dạng, phong phú và phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng, tuy nhiên PGD vẫn chưa có cách thức thích hợp các sản phẩm dịch vụ riêng lẻ thành các gói sản phẩm đặc thù dành riêng cho từng phân khúc khách hàng. Nguyên nhân là do Ban lãnh đạo và nhân viên ngân hàng chưa thực sự quan tâm đến nhu cầu và nắm bắt tâm lý của từng đối tượng khách hàng, hàng năm chưa thực hiện công tác khảo sát lấy ý kiến khách hàng khi xây dựng và triển khai các sản phẩm tiền gửi.

- PGD Hải Đăng chưa chủ động thực hiện linh hoạt chính sách khách hàng, còn phụ thuộc nhiều vào những chính sách quy định chung của hội sở chính mặc dù chính sách ấy chưa thực sự phù hợp khi áp dụng tại PGD Hải Đăng – Hải Phòng. Công tác chăm sóc khách hàng sau bán hàng chi nhánh gần như mới chỉ thực hiện công tác chăm sóc định kỳ, theo chương trình của hội sở chính như sinh nhật, ngày lễ, tết...Cán bộ quản lý khách hàng chưa chủ động tiếp cận, xây dựng mối quan hệ thân thiết để nắm bắt toàn bộ nhu cầu của khách hàng từ đó tư vấn và bán chéo các sản phẩm, dịch vụ của chi nhánh.

- PGD Hải Đăng triển khai thực hiện chưa thực sự hiệu quả các kênh truyền thông để xây dựng và quảng bá hình ảnh, thương hiệu của HDBank trên địa bàn. Vì vậy khi nói đến HDBank còn rất nhiều người dân chưa biết đến. Nguyên nhân là do Ban lãnh đạo ngân hàng chưa thực sự quan tâm và đánh giá đúng tầm quan trọng của việc xây dựng và quảng bá hình ảnh, thương hiệu của chi nhánh qua việc sử dụng các kênh truyền thông hiện đại. Ngân hàng chưa có phòng marketing hoạt động độc lập nên việc nghiên cứu, phân tích thị trường, phân đoạn khách hàng chưa được thực hiện chuyên nghiệp, thiếu tính sáng tạo mới chỉ dừng ở những hình thức như khuyến mại, chưa chú trọng tới việc khuếch trương, quảng bá hình ảnh HDBank.

- Nguồn nhân lực của PGD Hải Đăng đa phần là cán bộ trẻ, có trình độ năng lực, có tinh thần nhiệt huyết trong công việc nhưng lại thiếu kinh nghiệm trong xử lý nghiệp vụ và kỹ năng mềm còn hạn chế, chưa chuẩn hóa trong phong cách phục vụ, thiếu sự thân thiện đối với khách hàng. Nguyên nhân là do Ngân hàng đã chú trọng đến vấn đề tuyển dụng và đào tạo về trình độ nghiệp vụ, năng lực chuyên môn nhưng lại chưa chú trọng đào tạo các kỹ năng mềm cho toàn thể cán bộ nhân viên. Tuy nhiên trên thực tế thì cán bộ ngân hàng, đặc biệt là đội ngũ bán hàng lại rất cần phải nâng cao những kỹ năng như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp, kỹ năng thuyết phục khách hàng, kỹ năng đàm phán, kỹ năng giải quyết xử lý khiếu nại...

Ngoài những hạn chế do những nguyên nhân chủ quan tại ngân hàng thì công tác huy động vốn nói chung và hoạt động kinh doanh nói riêng vẫn còn một số hạn chế do nguyên nhân khách quan từ bên ngoài gây ra như:

- Tâm lý thói quen dùng tiền mặt của người dân Việt Nam vẫn còn phổ biến, việc thanh toán qua ngân hàng còn hạn chế. Mặt khác các mối quan hệ mua bán trao đổi, mua bán trên thị trường trong và ngoài nước còn nhỏ lẻ và phân tán khiến cho việc áp dụng các kỹ thuật thanh toán hiện đại còn nhiều khó khăn.

- Điều kiện thị trường và áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt. Trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh ngân hàng ở nước ta hiện nay áp lực cạnh tranh ngày

càng khốc liệt và diễn ra dưới nhiều hình thức. Sự cạnh tranh không chỉ diễn ra giữa các hệ thống ngân hàng thông qua việc mở rộng, thành lập các chi nhánh mới và tung ra nhiều hình thức gửi tiền với lãi suất và quà tặng hấp dẫn mà còn có sự cạnh tranh giữa các ngân hàng với các định chế tài chính khác như công ty chứng khoán, công ty bảo hiểm, công ty tài chính, tiết kiệm bưu điện... Việc thâm nhập vào thị trường Việt Nam của các Ngân hàng nước ngoài, cùng với việc ngày càng giảm dần sự ưu đãi của Ngân hàng Nhà nước đối với các ngân hàng trong nước trước yêu cầu của hội nhập kinh tế khu vực và thế giới đã làm cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung ngày càng gặp khó khăn hơn trước.

- Chính sách của Nhà nước còn chưa linh hoạt đã ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh nhất là trong hoạt động huy động vốn của PGD Hải Đăng, chẳng hạn như chính sách quản lý ngoại hối, chính sách quản lý lãi suất. Mặt khác khi Chính phủ thực hiện phát hành trái phiếu để huy động vốn bù đắp thiếu hụt ngân sách Nhà nước, làm ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn của các ngân hàng.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP. HỒ CHÍ MINH CHI NHÁNH HẢI PHÒNG - PGD HẢI ĐĂNG

3.1. Mục tiêu nâng cao hiệu quả huy động vốn

Mục tiêu chung: Đẩy mạnh toàn diện các mặt hoạt động của ngân hàng, tăng trưởng huy động vốn song song với tăng trưởng tín dụng, tiếp tục phát huy các hoạt động huy động vốn là thế mạnh của PGD Hải Đăng, phản ứng linh hoạt với thị trường, nhanh chóng đưa ra các sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tăng hiệu quả hoạt động huy động vốn, cho vay. Nỗ lực cải tổ và tái cấu trúc, tăng năng lực tài chính, năng lực quản trị, tiếp tục đầu tư công nghệ, xây dựng PGD Hải Đăng hướng tới sự tăng trưởng bền vững và lành mạnh.

Mục tiêu cụ thể trong hoạt động huy động vốn giai đoạn 2018 - 2020:

- Mở rộng thị phần, phát triển vị thế của PGD Hải Đăng trên địa bàn, phấn đấu vươn lên giữ vị trí hàng đầu trên địa bàn về thị phần huy động vốn.
- Tăng trưởng Huy động vốn bình quân: 35%/năm
- Chuyển dịch cơ cấu nền khách hàng, hạn chế sự phụ thuộc vào các khách hàng lớn. Đẩy mạnh tăng trưởng huy động vốn dân cư. Tỷ trọng huy động vốn dân cư/ Tổng huy động vốn trên 70%.
- Tập trung nguồn lực tăng tốc phát triển các mặt hoạt động đặc biệt là hoạt động ngân hàng bán lẻ, nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng. Huy động triệt để mọi nguồn lực trên địa bàn với chi phí thấp và cơ cấu hợp lý đem lại hiệu quả cao nhất.

3.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn của PGD Hải Đăng

Như đã trình bày ở chương I về các yếu tố ảnh hưởng đến huy động vốn và các chỉ tiêu nhằm đánh giá hiệu quả huy động vốn, đồng thời kết hợp với phân tích thực tế công tác huy động vốn của PGD Hải Đăng trong 2015- 2017 em xin đưa ra một số giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế và nâng cao hơn nữa những thành tích đạt được cho công tác huy động vốn của PGD Hải Đăng.

PGD Hải Đăng chỉ có thể tác động trực tiếp đến nguồn vốn huy động thông qua các nhân tố thuộc về bên trong ngân hàng (nhân tố chủ quan), còn các

yếu tố bên ngoài (nhân tố khách quan) Ngân hàng chỉ có thể tác động một cách gián tiếp và phải đợi thời gian dài mới có tác dụng. Do vậy, để công tác huy động vốn đạt hiệu quả, Ngân hàng cần xây dựng được những chiến lược phù hợp cho mình, đồng thời hoàn thiện, tổ chức, nâng cao hiệu quả hoạt động của các bộ phận. Từ đó nâng cao hình ảnh, vị thế cho Ngân hàng, đảm bảo sự phát triển bền vững của Ngân hàng trong tương lai.

3.2.1. Đa dạng hình thức huy động vốn và đối tượng khách hàng

Vốn mà ngân hàng sử dụng nhằm tạo doanh thu phần lớn là vốn huy động, Vì vậy quy mô và chất lượng vốn huy động có ảnh hưởng trực tiếp đến các hoạt động khác của ngân hàng. Muốn mở rộng hoạt động kinh doanh thì điều đầu tiên Ngân hàng phải làm là: *nâng cao hiệu quả huy động vốn.*

Trong những năm qua ngân hàng đã có cải thiện trong công tác huy động vốn nhưng chỉ mới bắt đầu thoát khỏi tính đơn điệu, truyền thống. Trong công tác huy động vốn ngân hàng phải luôn xác định rằng: sáng tạo và hiệu quả.

Tiền gửi của khách hàng là nguồn quan trọng nhất, chiếm tỷ trọng trên 80% tổng nguồn tiền của NHTM, nguồn này lại tương đối ổn định và chi phí bỏ ra thấp hơn so với vốn đi vay. Do đó huy động tiền gửi chính là trọng tâm của công tác huy động vốn.

PGD Hải Đăng cần áp dụng nhiều kì hạn khác nhau trong huy động TGTK nhằm tạo ra nhiều sự lựa chọn phù hợp với nhu cầu khách hàng về thời gian mà nguồn vốn của họ nhàn rỗi.

Nghiên cứu đưa ra hình thức huy động phong phú để phù hợp với yêu cầu, mục đích tiết kiệm của khách hàng. Có thể kể đến cả hình thức: Huy động TGTK bằng vàng, tiết kiệm dưỡng lão, tiết kiệm cho trẻ em, tiết kiệm một nơi rút nhiều nơi...

Hoàn thiện và mở rộng hình thức huy động TGTK hưởng lãi bậc thang. Với sự hoàn thiện mở rộng hình thức này, ngân hàng sẽ khuyến khích khách hàng gửi tiền với thời hạn dài hơn. Khi đó ngân hàng có điều kiện thuận lợi thu hút nguồn vốn trung, dài hạn, đáp ứng nhu cầu vốn đầu tư, cho vay trung và dài hạn. Đồng thời đây là cơ sở để tăng lợi nhuận cho Ngân hàng.

Xây dựng chính sách chi trả hợp lý đảm bảo có thể huy động được nhiều vốn trong điều kiện cạnh tranh gay gắt như hiện nay. Chính sách lãi suất cần linh hoạt, có tính cạnh tranh trên thị trường, đảm bảo bù đắp được chi phí, rủi ro, mang lại thu nhập cho ngân hàng.

Phải nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến lãi suất huy động như khả năng tiết kiệm và gia tăng tiết kiệm, nhu cầu đầu tư, tỷ lệ lạm phát, tỷ lệ sinh lời của các hoạt động đầu tư khác, sự phát triển của TTTC, khả năng sinh lời của Ngân hàng, uy tín của Ngân hàng, những tiện ích mà ngân hàng cung cấp cho người gửi tiền,...Ngân hàng phải lựa chọn cơ cấu lãi suất sao cho vừa đảm bảo gia tăng tổng nguồn, tiết kiệm được chi phí và tạo tính ổn định cho nguồn.

Tăng tính ổn định của nguồn bằng cách dựa vào tiền gửi (tăng tiền gửi, giảm tiền vay) vì tiền gửi ổn định và rẻ hơn tiền vay. Xây dựng mối quan hệ với khách hàng, tăng uy tín của ngân hàng, đa dạng hóa nguồn tiền...

Phát huy triệt để những lợi thế về địa điểm Ngân hàng, các phòng giao dịch ở một quận trung tâm, nơi có nhiều doanh nghiệp, dân cư có thu nhập tương đối cao.

Phát triển các loại hình huy động, các dịch vụ đa dạng, các tiện ích kèm theo. Mở rộng các công cụ nợ truyền thống: TGTK và TGTT, đi đôi với phát triển các công cụ nợ mới như chứng chỉ tiền gửi, thanh toán bằng thẻ...

3.2.2. Mở rộng mạng lưới hoạt động

Trong bối cảnh các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước cùng hoạt động đan xen thì việc mở rộng mạng lưới là rất cần thiết vì nguồn vốn tiềm ẩn trong dân là rất lớn, để khai thác được nguồn vốn này thì mạng lưới huy động của NHNT phải được mở rộng, đảm bảo thuận tiện cho khách hàng khi giao dịch, khách hàng có thể gửi tiền một nơi nhưng rút tiền nhiều nơi. Việc mở rộng chi nhánh và các phòng giao dịch giúp NHNT thu hút tối đa nguồn vốn và cạnh tranh được với các tổ chức tín dụng khác.

3.2.3 Tăng cường, hoàn thiện chính sách Marketing góp phần thu hút và mở rộng khách hàng trong huy động vốn

Nâng cao chất lượng phục vụ ở mọi loại hình sản phẩm mà ngân hàng cung cấp nhằm tạo hình ảnh, tăng uy tín, thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ của mình.

Quan tâm, chú trọng tới công tác giao tiếp giữa nhân viên ngân hàng với khách hàng, luôn làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái, hài lòng khi sử dụng các dịch vụ của ngân hàng. Và điều quan trọng là khách hàng cảm thấy sự chuyên nghiệp trong công tác hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Tăng cường các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo tới khách hàng về các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Do vậy trong thời gian tới ngân hàng cần phải tuyên truyền sâu rộng cho người dân hiểu về hoạt động của ngân hàng qua các công việc: thông tin, quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng, phát thanh, truyền hình, dán áp phích, tờ rơi, dán pano. Quảng cáo trên các báo, tạp chí chuyên ngành, trên các Website. Thường xuyên công bố lãi suất, hình thức huy động tại các điểm giao dịch và nơi công cộng. Ngoài ra còn có cán bộ ngân hàng chuyên trách tiếp xúc công chúng với mục đích giới thiệu về ngân hàng cho xã hội, tăng khả năng cạnh tranh với các Ngân hàng khác, nâng cao hình ảnh khẳng định vị thế.

Công tác tuyên truyền cần đảm bảo cho xã hội hiểu rằng: gửi tiền vào ngân hàng là cách tích lũy tốt nhất, khơi dậy trong dân ý thức tiết kiệm, góp phần thúc đẩy phát triển đất nước.

Giới thiệu trực tiếp chi khách hàng đến vay vốn về các hình thức tài trợ của Ngân hàng, tư vấn, cung cấp hình thức tài trợ phù hợp với nhu cầu vốn và đặc điểm sử dụng vốn của khách hàng.

3.2.4. Xây dựng chiến lược khách hàng

Ngân hàng cần phải có một chính sách khách hàng và bạn hàng dài hạn, giữ và thu hút một số lượng lớn khách hàng tầm cỡ trong và ngoài nước chính là tạo được khả năng tăng cường hiệu quả huy động vốn. Đối với HDBank cần thực hiện các vấn đề sau:

1. Tiếp tục phát triển mối quan hệ chặt chẽ với các khách hàng truyền thống.

2. Phát triển các khách hàng lớn trong khu vực sản xuất kinh doanh dịch vụ, các công ty liên doanh nước ngoài.
3. Phát triển khách hàng là các hộ tư nhân cá thể thuộc mọi tầng lớp dân cư trong tất cả các lĩnh vực: kinh doanh, dịch vụ, thương mại, đời sống.
4. Mở rộng phát triển hợp tác với các khách hàng là ngân hàng trong và ngoài nước, các tổ chức tài chính quốc tế, các doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài với phương châm bình đẳng cùng có lợi và phát triển.
5. Ngân hàng cần có thêm nhiều nguồn gửi tiết kiệm khác, không phải là những nguồn lớn nhưng có tính ổn định thường xuyên và chi phí thấp.

Như vậy việc xây dựng chiến lược khách hàng là một vấn đề quan trọng, nó quyết định tới việc mở rộng hay thu hẹp hoạt động của một ngân hàng. Do đó trong quá trình thực hiện NHNT cần có tầm nhìn xa và mưu cầu lợi ích lâu dài.

3.2.5. Giải pháp hiện đại hóa công nghệ, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật cho ngân hàng

Trong xu thế hội nhập quốc tế, với sự phát triển mạnh mẽ của lĩnh vực công nghệ thông tin việc đổi mới, hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng là yếu tố cấp thiết của hầu hết các Ngân hàng nếu như họ muốn tồn tại và phát triển thì cần phải chứng minh được điểm mạnh của mình so với các ngân hàng khác.

Đầu tư, hiện đại hóa công nghệ kỹ thuật áp dụng những phần mềm chuyên dụng vào các khâu quản lý, kế toán, thẩm định... nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Hiện đại hóa hệ thống thanh toán bằng việc trang bị hệ thống máy tính hiện đại, cải thiện thủ tục thanh toán, đẩy nhanh tốc độ giao dịch.

Cần đầu tư hơn nữa vào việc phát triển kênh phân phối hiện đại, đặc biệt đưa hệ thống giao dịch ATM vào sử dụng rộng rãi và có chất lượng hơn nhất là trong công tác kết nối Banknet.

Tăng thêm các chi nhánh, phòng giao dịch trong dân cư nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công tác huy động vốn.

3.2.6. Chính sách sản phẩm, dịch vụ

Mục tiêu cơ bản của chính sách sản phẩm là tạo ra tính đa dạng, ưu việt, phù hợp với nhu cầu khách hàng vay vốn, tăng tính cạnh tranh cho các sản

phẩm, dịch vụ của ngân hàng. Thông qua việc cung cấp các loại hình dịch vụ ngân hàng sẽ nắm bắt nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, tạo điều kiện thuận lợi trong công tác huy động vốn nói riêng và hoạt động kinh doanh nói chung của ngân hàng. Công việc cần tiến hành là:

Triển khai phổ biến rộng rãi, rõ ràng, chu đáo dịch vụ phone-banking đến các thành phần kinh tế, đặc biệt là các doanh nghiệp, các thành phần kinh tế có quan hệ giao dịch lớn với ngân hàng.

Mở rộng diện thu, chi tiền mặt miễn phí đối với các doanh nghiệp có nhu cầu thu, chi tiền mặt hàng ngày.

Nâng cao hơn nữa Dịch vụ tư vấn cho khách hàng khi họ lựa chọn sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng.

3.2.7. Chính sách lãi suất, phí suất cho vay

Lãi suất, phí suất cho vay là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động cho vay, qua đó nó ảnh hưởng tới hiệu quả huy động vốn của ngân hàng. Khi khách hàng đến vay vốn điều mà họ quan tâm là các chính sách mà ngân hàng dành cho mình như lãi suất ưu đãi, hình thức đảm bảo, thời gian và phương thức trả nợ,... vì nó liên quan đến chi phí mà khách hàng phải trả khi giao dịch với ngân hàng. Do đó HDBank cần có chính sách lãi suất và phí suất cho vay hợp lý, nhưng vẫn đảm bảo tính cạnh tranh trong hệ thống Ngân hàng nhằm thu hút lượng lớn khách hàng đến vay vốn.

Đa dạng hóa lãi suất theo kì hạn, loại tiền, loại khách hàng.

Lãi suất phải đảm bảo bù đắp chi phí, rủi ro, mang lại thu nhập và lợi nhuận cho Ngân hàng. Đồng thời đảm bảo khả năng cạnh tranh cho ngân hàng nhưng vẫn thu hút được mức khách hàng ở mức chấp nhận.

Áp dụng lãi suất ưu đãi cho những khách hàng lớn, có uy tín, thường xuyên có quan hệ tốt với ngân hàng. Mức lãi suất này nhỏ hơn lãi suất thông thường song vẫn đảm bảo thu nhập cho ngân hàng, đồng thời khuyến khích được khách hàng sử dụng các dịch vụ khác của Ngân hàng, tăng tính gắn bó giữa khách hàng và ngân hàng, tạo nguồn thu ổn định trong tương lai cho Ngân hàng.

3.2.8. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ ngân hàng, đặc biệt là cán bộ huy động vốn

Hoạt động ngân hàng phức tạp, kinh doanh dựa trên cơ sở mối quan hệ, liên quan đến đông đảo khách hàng thuộc các thành phần kinh tế khác nhau. Do đó, cán bộ Ngân hàng cần có nhận thức toàn diện hơn về khách hàng, cần phải thường xuyên được đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn, cần được phục vụ khách hàng đúng năng lực và sở trường để đáp ứng đúng nhu cầu và mong mỏi của khách hàng. Để làm được điều này Ngân hàng cần có kế hoạch đào tạo cụ thể, từng bước, từng đối tượng thích hợp để CBCNV đáp ứng được nhu cầu hiện tại và tương lai lâu dài.

Mặc dù đội ngũ nhân viên của Ngân hàng được quan tâm phát triển cả về số lượng và chất lượng nhưng vẫn còn nhiều hạn chế trong thời gian qua. Để có giải pháp tốt nhằm nâng cao chất lượng CBCNV trước tiên Ngân hàng cần đánh giá đúng thực trạng, phân loại theo nhiều cấp độ khác nhau, theo từng trình độ, theo loại nghiệp vụ để đào tạo đúng người, đúng việc, đúng thời điểm và có thứ tự ưu tiên. Trong đó cán bộ huy động vốn là những người làm việc, giao dịch trực tiếp với khách hàng, là những người thiết lập và duy trì mối quan hệ giữa Ngân hàng và khách hàng nên cần bố trí những người có năng lực chuyên môn cao, tác phong nhanh nhẹn, thái độ niềm nở, thân thiện, tạo sự gần gũi thoải mái cho khách hàng khi đến Ngân hàng giao dịch. Hình thành cho họ nề nếp làm việc khoa học, tiên tiến, tuân thủ triệt để các quy trình văn bản đã xây dựng.

Ngân hàng cần tạo ra động lực thúc đẩy CBCNV không ngừng học tập. Coi trọng nhân tài, chú trọng trong công tác tuyển dụng, có chế độ đãi ngộ thỏa đáng nhằm khuyến khích CBCNV.

KẾT LUẬN

Qua thời gian thực tập tại NHTMCP phát triển thành phố Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng, em đã hiểu thêm nhiều về ngân hàng và các hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nguồn vốn huy động có vai trò rất quan trọng đối với hoạt động của NHTM nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng, nó là yếu tố quyết định hàng đầu về quy mô, vị thế của ngân hàng trên thị trường.

Phát triển trong bối cảnh kinh tế cả nước hội nhập vào nền kinh tế thế giới, giữa những cơ hội đan xen với nhiều khó khăn và thách thức. Cùng với toàn hệ thống ngân hàng HD Bank, phần đầu thực hiện mục tiêu trở thành ngân hàng hàng đầu Việt Nam cũng như khu vực. Phòng giao dịch thời gian qua đã không ngừng khẳng định vai trò của mình trong quá trình hoạt động kinh doanh. Tổng dư nợ hàng năm tăng, có một lượng khách truyền thống đáng kể. Đồng thời chi nhánh cũng rất chú trọng công tác kiểm tra xét duyệt trước khi ra quyết định cho vay. Theo dõi chặt chẽ các khoản cho vay để hạn chế rủi ro, đảm bảo an toàn các khoản cho vay. Nhờ vậy chất lượng cho vay của chi nhánh không ngừng được nâng cao.

Tuy nhiên, hoạt động huy động vốn của phòng giao dịch chưa thực sự mang lại kết quả như mong muốn bởi chưa có sự cân đối về cơ cấu giữa đồng nội tệ với ngoại tệ, giữa ngắn hạn với trung hạn và dài hạn. Phòng giao dịch chưa tạo lập được một nguồn vốn trung và dài hạn ổn định để mở rộng hoạt động cho vay trung và dài hạn, khả năng cho vay của phòng giao dịch còn chưa đủ lớn để đáp ứng nhu cầu vay vốn trung và dài hạn. Phòng giao dịch còn chưa đa dạng hóa được các hình thức cho vay, chưa tiếp cận được với các doanh nghiệp có quy mô lớn, các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, chủ yếu vẫn là các khoản vay trả góp, cho vay tiêu dùng, là các khoản vay ngắn hạn và trung hạn đối với khách hàng truyền thống. Những tồn tại và hạn chế đó do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan. Đòi hỏi phòng giao dịch phải xem xét và khắc phục.

Trên đây là những lý luận và thực tiễn mà em tích lũy được trong quá trình học tập ở trường và khảo sát tại NHTMCP phát triển thành phố Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Phòng-PGD Hải Đăng. Do thời gian cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế, em rất mong nhận được sự góp ý của Ban Giám đốc ngân hàng cùng quý thầy cô.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1- Giáo trình Ngân hàng thương mại – PGS.TS Phan Thị Thu Hà. Nhà xuất bản thống kê năm 2014.
- 2- Tiền tệ, ngân hàng và thị trường tài chính-F.Miskhin
- 3- Báo cáo thường niên NHTMCP phát triển thành phố Hồ Chí Minh năm 2015, 2016 và 2017.
- 4- Thời báo ngân hàng
- 5- Tạp chí thị trường tài chính tiền tệ.
- 6- Ph.D & Edward K.Gill Ph.D: Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại