

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

----o0o----



ISO 9001:2015

VŨ HOÀNG TÙNG

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Hải Phòng - 2018

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

----o0o----

VŨ HOÀNG TÙNG

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
CHI NHÁNH TÂY NAM QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 60 34 01 02**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
TS. Nguyễn Viết Đăng**

Hải Phòng - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong Luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các thông tin trích dẫn trong Luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Tác giả luận văn

Vũ Hoàng Tùng

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô trong Trường Đại học Dân lập Hải Phòng và các thầy cô giáo Khoa sau đại học đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học và làm luận văn.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến TS.Nguyễn Viết Đăng đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi hoàn thành tốt nhất luận văn này.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo và các anh chị Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh đã tạo điều kiện cho tôi tìm hiểu về dịch vụ ngân hàng của BIDV nói chung và của Chi nhánh nói riêng, từ đó giúp tôi có sở sở thực tiễn đề hoàn thành luận văn này.

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tiếng nước ngoài	Tiếng việt
Agribank	VietNam bank of Agriculture and Rual Development	Ngân hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam
ANZ	Australia and New Zealand Banking Group Limited	Ngân hàng Úc và New Zealand
BIDV	Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.
EUR		Đồng tiền chung Châu Âu
VNĐ		Việt Nam Đồng
USD		Đô la Mỹ

DANH MỤC CÁC ĐỒ THỊ

Đồ thị 2.1: Vốn huy động của BIDV Tây Nam Quảng Ninh.....	32
Đồ thị 2.3: Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn huy động.....	37
Bảng 2.5: Lãi suất huy động VNĐ trả lãi cuối kỳ của ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh	38
Đồ thị 2.4 : Chi phí trả lãi bình quân của BIDV Tây Nam Quảng Ninh..... giai đoạn 2015-2017	39
Bảng 2.7: Sự cân đối giữa huy động vốn và cho vay	40
Đồ thị 2.5 :Sự cân đối giữa vốn huy động và cho vay giai đoạn 2015-2017.....	41
Đồ thị 2.6 : Sự cân đối giữa vốn huy động và cho vay ngắn hạn giai đoạn 2015-2017	42
Đồ thị 2.7 : Sự cân đối giữa vốn huy động và cho vay dài hạn giai đoạn 2015-2017.....	43

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Kết quả kinh doanh của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	27
giai đoạn 2015-2017	27
Bảng 2.2. Vốn huy động của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	31
giai đoạn từ 2015-2017	31
Đồ thị 2.1: Vốn huy động của BIDV Tây Nam Quảng Ninh.....	32
Bảng 2.3. Cơ cấu huy động vốn theo loại tiền của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh giai đoạn từ 2015-2017.....	34
Bảng 2.4. Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn	36
của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh giai đoạn từ 2015-2017.....	36
Đồ thị 2.3: Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn huy động.....	37
Bảng 2.5: Lãi suất huy động VNĐ trả lãi cuối kỳ của ngân hàng BIDV	38
chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh	38
Bảng 2.6 : Chi phí trả lãi bình quân giai đoạn 2015-2017	39
Đồ thị 2.4 : Chi phí trả lãi bình quân của BIDV Tây Nam Quảng Ninh.....	39
giai đoạn 2015-2017	39
Bảng 2.7: Sự cân đối giữa huy động vốn và cho vay	40
Đồ thị 2.5 :Sự cân đối giữa vốn huy động và cho vay giai đoạn 2015-2017.....	41
Bảng 2.8: Tình hình huy động, sử dụng vốn ngắn hạn	41
Đvt: tỷ đồng	41
Đồ thị 2.6 : Sự cân đối giữa vốn huy động và cho vay ngắn hạn giai đoạn 2015-2017	42
Bảng 2.9: Tình hình huy động, sử dụng vốn dài hạn.....	42
Đồ thị 2.7 : Sự cân đối giữa vốn huy động và cho vay dài hạn giai đoạn 2015-2017.....	43
Bảng 2.10: Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về công tác huy động vốn tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	44

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ HUY ĐỘNG VỐN CỦA.....	5
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Nguồn vốn huy động, vai trò của hoạt động huy động vốn.....	5
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm nguồn vốn ngân hàng thương mại.....	5
1.1.2. Cơ cấu nguồn vốn ngân hàng thương mại.....	5
1.1.3. Vai trò của huy động vốn của ngân hàng thương mại.....	9
1.2. Hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại.....	10
1.2.1. Khái niệm huy động vốn.....	10
1.2.2. Các hình thức huy động vốn của ngân hàng thương mại.....	11
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại.....	13
1.3.1. Nhân tố chủ quan.....	13
1.3.2. Nhân tố khách quan.....	15
1.4. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại trong việc nâng cao chất lượng huy động vốn.....	17
1.4.1. Bài học kinh nghiệm từ các ngân hàng nước ngoài.....	17
1.4.2. Bài học kinh nghiệm từ ngân hàng ở trong nước.....	19
1.4.3. Bài học kinh nghiệm rút ra.....	20
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG BIDV CHI NHÁNH TÂY NAM QUẢNG NINH.....	22
2.1. Tổng quan về BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	22
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	22
2.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	24
2.1.3. Thuận lợi và khó khăn của Ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong những năm gần đây.....	25
2.1.4. Tình hình kinh doanh của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong những năm gần đây.....	26
2.2. Thực trạng huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	28
2.2.1. Các sản phẩm huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	28
2.2.2. Các kênh huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	30

2.2.3. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	31
2.2.4. Chi phí huy động vốn.....	38
2.2.5. Tương quan huy động tiền gửi và cho vay.....	40
2.2.6. Đánh giá của khách hàng về hoạt động huy động vốn tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	43
2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	45
2.3.1. Những kết quả đạt được.....	45
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	47
CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH TÂY NAM QUẢNG NINH.....	49
3.1. Định hướng huy động vốn của BIDV Chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	49
3.1.1. Định hướng phát triển BIDV trong giai đoạn 2020-2025.....	49
3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	50
3.2. Một số giải pháp tăng cường huy động vốn tại BIDV Việt Nam chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.....	52
3.2.1. Phát triển thêm các sản phẩm mới và nâng cao chất lượng các sản phẩm huy động vốn.....	52
3.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	53
3.2.3. Tăng cường các hoạt động Marketing.....	54
3.2.4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động huy động vốn.....	57
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	59
2.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	60
2.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.....	60
2.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	61
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	62
PHỤ LỤC 1.....	64
KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN.....	64

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Vốn luôn là một trong những yếu tố đầu vào cơ bản của quá trình hoạt động kinh doanh của mỗi doanh nghiệp. Ở Việt Nam hiện nay, vốn đang trở thành một vấn đề cấp thiết cho quá trình tăng trưởng và phát triển kinh tế đất nước. Hệ thống ngân hàng là nơi tích tụ, tập trung, khơi dậy các nguồn lực cho sự phát triển kinh tế thông qua việc cung cấp nguồn vốn tín dụng cho nền kinh tế.

Theo Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2011- 2020, nước ta đặt mục tiêu tăng trưởng GDP bình quân 7- 8%/năm. Trong điều kiện các kênh dẫn vốn khác của thị trường tài chính chưa thực sự phát triển thì nguồn vốn tín dụng từ ngân hàng hiện đang giữ vai trò then chốt.

Huy động vốn là một trong những nghiệp vụ chủ yếu, có vai trò quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của mỗi ngân hàng. Vì vậy, các ngân hàng thương mại rất chú trọng đến vấn đề huy động vốn nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu kinh doanh của mình. Có thể nói hoạt động huy động các nguồn vốn khác nhau trong xã hội là lẽ sống quan trọng nhất của các ngân hàng thương mại.

Nhận thức được vấn đề đó, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) luôn coi nhiệm vụ huy động vốn là nhiệm vụ trọng tâm, hàng đầu, xuyên suốt trong định hướng, chiến lược kinh doanh. Trong đó, tập trung vào huy động vốn dân cư, định chế tài chính, tổ chức kinh tế nhằm tạo lập nền tảng vốn vững chắc, ổn định, đáp ứng yêu cầu tăng trưởng tín dụng và mở rộng quy mô hoạt động, tăng cường năng lực cạnh tranh.

BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh là một chi nhánh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, kinh doanh trên một địa bàn có nhiều tổ chức tín dụng hoạt động, do đó chịu nhiều sức ép cạnh tranh về huy động vốn, hoạt động tín dụng. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng huy động vốn là một trong những đòi hỏi

cấp thiết, vừa có ý nghĩa khoa học và thực tiễn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt hiện nay.

Nhận thức được tính cấp thiết của vấn đề huy động vốn của ngân hàng, tác giả đã chọn đề tài **“Một số giải pháp tăng cường huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh”** làm luận văn tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu chung của đề tài.

Đề tài tập trung nghiên cứu một số vấn đề sau:

- Góp phần hệ thống hoá cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại.
- Phân tích thực trạng huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.
- Đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm tăng cường huy động vốn tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của đề tài: Những vấn đề lý luận và thực tiễn về huy động vốn tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

- Phạm vi nghiên cứu của đề tài: Đề tài tập trung nghiên cứu giải pháp tăng cường huy động vốn tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh qua số liệu trong những năm từ 2015 – 2017, nhằm khắc phục những tồn tại trong hoạt động huy động vốn, tăng khả năng cạnh tranh, tăng doanh thu từ khách hàng, giảm thiểu rủi ro, chi phí hoạt động, nâng cao uy tín thương hiệu của Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Đây là một đề tài nghiên cứu ứng dụng một dịch vụ của ngân hàng nên phương pháp nghiên cứu ở đây là sử dụng mô hình lý thuyết về cạnh tranh, đi sâu nghiên cứu về công tác huy động vốn tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.

- Phương pháp điều tra xã hội học: sử dụng phiếu điều tra để đánh giá hoạt động huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.

Tổng số phiếu điều tra: 120 phiếu (phụ lục 1).

- Phương pháp thống kê kinh tế: xử lý số liệu thu thập được.

- Phương pháp tổng hợp và thống kê: Báo cáo, hồ sơ, số liệu nội bộ liên quan đến hoạt động kinh doanh của chi nhánh như: báo cáo tài chính các năm 2015, 2016, 2017; báo cáo thường niên năm 2015, 2016, 2017; thông tin dữ liệu khách hàng và các báo cáo liên quan khác, tổng hợp thông tin từ sách, báo, cục thống kê, Internet... từ đó rút ra nhận xét, kết luận.

5. Tổng quan nghiên cứu

Hiện nay, đã có rất nhiều các đề tài, công trình nghiên cứu về hoạt động huy động vốn tại các ngân hàng thương mại. Có thể kể đến các đề tài sau:

- Lương Thị Quỳnh Nga (2011) với đề tài nghiên cứu “Phân tích và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam”, luận văn đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng qua đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện.

- Tác giả Nguyễn Thị Thanh Hà (2013) với luận văn “Phân tích và đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam”. Tác giả đã phân tích đánh giá thực trạng và đề xuất hệ thống giải pháp, kiến nghị đồng bộ nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn tại Ngân hàng.

- Tác giả Hoàng Thị Phương Hằng (2016) với đề tài “Hiệu quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Hà Tây”. Luận văn đã hệ thống hóa những vấn đề cơ bản liên quan đến hoạt động huy động vốn, phân tích thực trạng hiệu quả huy động vốn tại BIDV- chi

nhánh Hà Tây và thông qua đó đưa ra một số giải pháp về chính sách lãi suất, sản phẩm, nhân sự, quy trình giao dịch với mục đích nâng cao hiệu quả huy động vốn.

6. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu, phần kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung đề tài gồm có 3 chương:

- *Chương 1: Lý luận chung về huy động vốn của Ngân hàng thương mại*
- *Chương 2: Thực trạng huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh*
- *Chương 3: Một số giải pháp tăng cường huy động vốn tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh .*

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Nguồn vốn huy động, vai trò của hoạt động huy động vốn

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm nguồn vốn ngân hàng thương mại

1.1.1.1. Khái niệm

“Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo qui định của Luật các Tổ chức tín dụng nhằm mục tiêu lợi nhuận” trong đó “ Hoạt động ngân hàng là việc kinh doanh, cung ứng thường xuyên một hoặc một số các nghiệp vụ sau đây: Nhận tiền gửi, Cấp tín dụng và Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản”. (Theo Luật các tổ chức tín dụng năm 2010 của Việt Nam tại khoản 3 điều 4)[7].

Nguồn vốn của ngân hàng thương mại chính là những giá trị tiền tệ được ngân hàng thương mại tạo lập hoặc huy động với mục đích để cho vay, đầu tư và thực hiện các dịch vụ kinh doanh khác.

1.1.1.2. Đặc điểm

Xét về bản chất, nguồn vốn của ngân hàng thương mại là một bộ phận thu nhập quốc dân tạm thời nhàn rỗi trong sản xuất, lưu thông và tiêu dùng. Nói cách khác, người chủ sở hữu chuyển nhượng quyền sử dụng vốn tiền tệ cho ngân hàng thương mại để hưởng một khoản thu nhập gọi là lãi. Nhờ đó, ngân hàng thực hiện vai trò tập trung, phân phối lại vốn tiền tệ đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn tạo điều kiện cho sự phát triển kinh tế.

Nguồn vốn của ngân hàng thương mại đóng vai trò chi phối và quyết định đối với các hoạt động của ngân hàng trong việc thực hiện chức năng của mình.

1.1.2. Cơ cấu nguồn vốn ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Vốn chủ sở hữu

Vốn chủ sở hữu là nguồn vốn mang tính thường xuyên ổn định của Ngân hàng thương mại được dùng vào mục đích mua sắm tài sản, trang thiết bị ban đầu cần thiết cho hoạt động Ngân hàng, góp vốn liên doanh, cho các thành phần kinh tế vay

và thực hiện các dịch vụ khác của Ngân hàng. Vốn chủ sở hữu được xem là tài sản đảm bảo mang lại niềm tin cho khách hàng, duy trì khả năng thanh toán. Nguồn hình thành vốn này đa dạng tùy theo tính chất sở hữu, năng lực tài chính của Ngân hàng. Vốn chủ sở hữu chiếm tỷ trọng nhỏ trong hoạt động ngân hàng nhưng giữ vị trí rất quan trọng. Vốn chủ sở hữu là một trong các căn cứ quyết định quy mô, khối lượng huy động vốn của Ngân hàng thương mại.

Vốn điều lệ là vốn thuộc sở hữu Ngân hàng, ghi trong bản điều lệ của Ngân hàng được hình thành ngay từ khi Ngân hàng mới thành lập. Vốn điều lệ có thể do Nhà nước cấp nếu đó là Ngân hàng thương mại quốc doanh, có thể là vốn đóng góp cổ đông nếu là Ngân hàng thương mại cổ phần. Vốn điều lệ không được nhỏ hơn vốn pháp định theo luật định mà ngân hàng phải có để đi vào hoạt động. [15, tr.53].

Vốn bổ sung trong quá trình hoạt động giúp gia tăng vốn chủ sở hữu theo nhiều phương thức khác nhau, bao gồm:

Lợi nhuận giữ lại: Khi ngân hàng kinh doanh có lãi sẽ chuyển một phần lợi nhuận ròng thành vốn đầu tư kinh doanh. Tỷ lệ tích lũy tùy thuộc vào cân nhắc của ngân hàng thương mại.

Vốn bổ sung từ phát hành thêm cổ phần, vốn góp thêm...nhằm mở rộng quy mô hoạt động hoặc đáp ứng nhu cầu gia tăng vốn, đổi mới trang thiết bị...Hình thức huy động vốn này không mang tính thường xuyên nhưng giúp ngân hàng có lượng vốn chủ sở hữu lớn khi cần thiết.

Các quỹ dự trữ: Các quỹ này được trích từ lợi nhuận ròng hàng năm của ngân hàng. Việc hình thành các quỹ này làm tăng vốn cho ngân hàng đồng thời đảm bảo an toàn trong kinh doanh. [15, tr.53].

1.1.2.2. Vốn huy động

Vốn huy động là nguồn vốn quan trọng nhất trong số vốn thu hút từ bên ngoài của các ngân hàng thương mại. Vốn huy động hình thành thông qua việc huy động từ tiền gửi và phát hành các giấy tờ có giá.

Tiền gửi thanh toán hay còn gọi là tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi giao dịch. Đặc điểm của loại tiền gửi này là người gửi tiền có thể rút ra bất cứ lúc nào.

Do tính chất có thể rút ra bất cứ lúc nào nên dạng tiền gửi này thường chỉ được hưởng lãi suất rất thấp hoặc không được ngân hàng trả lãi nhưng đổi lại người gửi tiền được sử dụng các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng. Các ngân hàng thậm chí còn yêu cầu duy trì một số dư tối thiểu trên tài khoản. Trường hợp trong thời gian dài trên tài khoản không có tiền hoặc có số dư thấp hơn mức tối thiểu quy định thì chủ tài khoản còn phải trả phí duy trì tài khoản cho ngân hàng. Việc phải trả phí dịch vụ thanh toán hay không là tùy vào quy định của ngân hàng đối với từng loại hình dịch vụ thanh toán. Với loại tiền gửi này, người gửi không nhằm mục đích hưởng lãi mà chủ yếu nhằm đảm bảo an toàn cho khoản tiền và thực hiện hoạt động thanh toán qua ngân hàng. Vốn huy động từ tiền gửi thanh toán thường xuyên biến động vì vậy ngân hàng chủ yếu dùng để cho vay ngắn hạn.[15, tr.55].

Tiền gửi có kỳ hạn nhằm đáp ứng nhu cầu tăng thu của người gửi tiền. Tiền gửi có kỳ hạn là loại tiền gửi mà người gửi chỉ được rút ra sau một thời hạn nhất định từ một vài tháng đến vài năm. Mức lãi suất của tiền gửi có kỳ hạn thường cao hơn tiền gửi không kỳ hạn nhưng những người gửi tiền loại này không được hưởng dịch vụ thanh toán qua ngân hàng. Mục đích chủ yếu của những người gửi tiền có kỳ hạn là để lấy lãi. Về nguyên tắc, tiền gửi có kỳ hạn không được rút ra trước thời hạn song để cạnh tranh thu hút khách hàng các ngân hàng vẫn cho phép rút trước hạn. Tuy nhiên, người gửi tiền rút trước hạn sẽ phải chịu một khoản phạt như chỉ được hưởng lãi suất bằng lãi suất của tiền gửi không kỳ hạn hoặc không được hưởng lãi suất tùy theo quy định của từng ngân hàng trong từng thời kỳ.[15, tr.58].

Tiền gửi có kỳ hạn là nguồn tiền tương đối ổn định do đó ngân hàng thương mại thường dùng để cho vay có kỳ hạn. Để thu hút nhiều hơn loại tiền này ngân hàng thường đưa ra nhiều loại kỳ hạn khác nhau, mỗi kỳ hạn có một mức lãi suất tương ứng theo nguyên tắc kỳ hạn càng dài, lãi suất càng cao.

Tiền gửi tiết kiệm là khoản tiền để dành của cá nhân được gửi vào ngân hàng nhằm mục đích hưởng lãi theo định kỳ. Các mức lãi suất tương ứng với từng kỳ hạn gửi được ngân hàng công bố sẵn. Hình thức phổ biến nhất của tiền gửi tiết

kiệm là sổ tiết kiệm. Khi gửi tiền, ngân hàng cấp cho người gửi một cuốn sổ dùng để ghi nhận các khoản tiền gửi vào và tiền rút ra. Quyền sổ này có giá trị xác nhận về khoản tiền đã gửi. [15, tr.58].

Ngoài các loại tiền gửi trên, trong ngân hàng thương mại còn có các khoản tiền gửi khác như tiền gửi của kho bạc nhà nước, tiền gửi của các tổ chức tín dụng... Bên cạnh đó, ngân hàng thương mại phát hành các giấy tờ có giá như chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu... Tuy nhiên, lượng vốn này chỉ được huy động trong một thời gian nhất định.

1.1.2.3. Vốn vay

Trong quá trình kinh doanh các ngân hàng thương mại thường xảy ra tình trạng thừa vốn và thiếu vốn. Trường hợp xảy ra là khi huy động vốn nhưng chưa cho vay hết hoặc khách hàng có nhu cầu vay lớn mà ngân hàng không có khả năng đáp ứng. Khi thừa vốn, ngân hàng thương mại có thể gửi tiền vào các tổ chức tín dụng khác để hưởng lãi. Ngược lại, khi thiếu vốn ngân hàng thương mại có thể vay vốn từ ngân hàng trung ương hay các tổ chức tín dụng khác.

Vay ngân hàng trung ương: Ngân hàng trung ương là ngân hàng của các ngân hàng và là ngân hàng cho vay cuối cùng trong nền kinh tế. Ngân hàng thương mại có thể vay vốn từ ngân hàng trung ương để giải quyết nhu cầu cấp bách. Ngân hàng nhà nước cấp tín dụng cho các ngân hàng thương mại chủ yếu dưới hai hình thức là chiết khấu hay tái chiết khấu các chứng từ có giá và cho vay thế chấp. Cụ thể, các hình thức cấp tín dụng của ngân hàng nhà nước tại Việt Nam bao gồm:

- Chiết khấu, tái chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác
- Cho vay có đảm bảo bằng cầm cố thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác
- Cho vay lại theo hồ sơ tín dụng thường là các hồ sơ tín dụng hỗ trợ theo yêu cầu của nền kinh tế như thu mua nông sản, dự trữ vật tư, nguyên liệu. Vay ngắn hạn các khoản dự trữ từ các tổ chức tín dụng khác: mục đích chính của loại vay này là nhằm đảm bảo dự trữ bắt buộc theo quy định của ngân hàng trung ương. Trong quá trình hoạt động, một số ngân hàng thương mại có những ngày cho vay

quá nhiều lần dẫn đến sự thiếu hụt dự trữ bắt buộc tại ngân hàng trung ương. Trong khi đó lại có một vài ngân hàng thương mại khác thừa dự trữ. Để đảm bảo dự trữ theo quy định của ngân hàng trung ương, ngân hàng thương mại thiếu hụt dự trữ sẽ vay của ngân hàng thương mại có dự trữ dư thừa. Ngoài ra, trong trường hợp nhu cầu vốn cấp bách, vay vốn từ các tổ chức tín dụng có thể thay thế cho việc vay vốn từ ngân hàng trung ương.[15, tr.61].

Vay từ thị trường vốn: Ngân hàng thương mại có thể phát hành các loại giấy tờ có giá như trái phiếu, kỳ phiếu, thương phiếu để vay vốn trên thị trường tài chính. Nếu thiếu nguồn tiền gửi trung và dài hạn, ngân hàng thương mại vay các khoản vay trung và dài hạn trên thị trường vốn để đáp ứng được nhu cầu cho vay và đầu tư. Đối với ngân hàng thương mại lớn, có uy tín, lãi cao thì khả năng huy động vốn là rất lớn nhưng đối với ngân hàng nhỏ, chưa có uy tín thì việc vay mượn sẽ khó hơn do đó để vay mượn ngân hàng nhỏ thường phải trả lãi cao hơn hoặc phải thông qua một ngân hàng khác có uy tín để bảo lãnh.

1.1.2.4. Vốn khác

Ngoài các nguồn vốn kể trên, trong quá trình hoạt động ngân hàng thương mại còn tạo lập vốn từ các nguồn vốn khác bao gồm:

- Vốn tài trợ, vốn đầu tư phát triển, vốn ủy thác đầu tư để cho vay theo các chương trình, dự án xây dựng...
- Vốn hình thành trong quá trình hoạt động của ngân hàng như nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ trung gian của ngân hàng...[15, tr.63].

1.1.3. Vai trò của huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.1.3.1. Đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại

Huy động vốn là hoạt động tạo vốn quan trọng hàng đầu của ngân hàng thương mại. Ngân hàng thương mại tập trung vào việc huy động các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi chưa sử dụng của doanh nghiệp, các tầng lớp dân cư để tiến hành hoạt động cho vay. Vốn huy động được càng nhiều thì khả năng cho vay càng lớn nhờ đó mang lại lợi nhuận cao cho ngân hàng.

Hoạt động huy động vốn đảm bảo uy tín và vị thế của ngân hàng thương mại. Uy tín của ngân hàng thường dựa trên khả năng huy động vốn và khả năng sẵn sàng chi trả cho khách hàng. Huy động vốn càng nhiều giúp cho ngân hàng thương mại càng mở rộng được hoạt động kinh doanh, đa dạng hóa các dịch vụ, nâng cao vị thế của ngân hàng thương mại.

Vốn huy động quyết định đến khả năng cạnh tranh của các ngân hàng thương mại. Vốn huy động lớn cho thấy quy mô, phương tiện kỹ thuật của ngân hàng hiện đại tạo điều kiện cho ngân hàng tăng sự chủ động về lãi suất, thời hạn, giúp ngân hàng đa dạng hóa các loại hình kinh doanh, phân tán rủi ro, tăng cường thêm vốn và lợi nhuận cho ngân hàng qua đó sức cạnh tranh của ngân hàng được nâng lên [9].

1.1.3.2. Đối với toàn bộ nền kinh tế

Hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại góp phần đáp ứng nhu cầu vốn của xã hội, thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Trên cơ sở lượng vốn huy động được, ngân hàng tiến hành cho vay để phát triển sản xuất, thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế ngành, các thành phần kinh tế và công cuộc công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước.

Huy động vốn của ngân hàng thương mại là huy động của cải xã hội để phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh. Nhờ đó, tiền tiết kiệm, tạm thời nhàn rỗi của cá nhân, tổ chức được huy động cho quá trình vận động của nền kinh tế giúp nâng cao mức sống xã hội[9].

1.2. Hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm huy động vốn

Huy động vốn là nghiệp vụ tiếp nhận vốn từ các tổ chức kinh tế, cá nhân, định chế tài chính dưới nhiều hình thức khác nhau trong một khoảng thời gian nhất định nhằm mục đích tạo nguồn vốn hoạt động cho ngân hàng.

Vốn huy động thường chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn của ngân hàng, giữ vai trò quan trọng trong quá trình hoạt động của ngân hàng[6].

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

Hoạt động huy động đóng vai trò then chốt trong hoạt động của ngân hàng thương mại. Hoạt động này ngày càng được phát triển, các hình thức huy động vốn được đa dạng hóa. Thông qua huy động vốn, tiền được chuyển đến ngân hàng bằng nhiều kênh khác nhau với nhiều hình thức khác nhau. Tính đa dạng của hoạt động huy động vốn được thể hiện qua các sản phẩm, kỳ hạn, đối tượng, mục đích, loại tiền mà ngân hàng huy động.

1.2.2.1. Nhận tiền gửi của khách hàng

Ngân hàng huy động vốn trên thị trường bằng cách nhận tiền gửi với rất nhiều loại sản phẩm có tên gọi khác nhau để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, bao gồm:

- Tiền gửi thanh toán (tiền gửi không kỳ hạn): tiền gửi của tổ chức, cá nhân nhằm mục đích phục vụ cho việc thanh toán. Với loại tiền gửi này, người gửi tiền có thể rút ra bất cứ lúc nào. Tiền gửi thanh toán là nguồn vốn huy động hấp dẫn các ngân hàng thương mại vì chi phí là thấp nhất trong các loại tiền gửi. Hiện nay, mức lãi suất tiền gửi thanh toán tối đa là 1%. Thủ tục để khách hàng mở tài khoản thanh toán đơn giản và về nguyên tắc khách hàng được thanh toán trong phạm vi số dư tài khoản. Tuy nhiên, trên thực tế các ngân hàng thương mại thường kết hợp tài khoản tiền gửi thanh toán và tài khoản cho vay để tạo điều kiện cho khách hàng chi tiêu vượt quá số dư theo hình thức thấu chi.

Để huy động nguồn vốn này, các ngân hàng thương mại thường tìm cách thu hút khách hàng thông qua các chương trình khuyến mại, nâng cao chất lượng theo hướng nhanh chóng, thuận tiện và giảm phí đối với các dịch vụ ngân hàng.

- Tiền gửi có kỳ hạn: tiền gửi có kỳ hạn của tổ chức là loại tiền gửi có sự thỏa thuận về thời gian rút tiền. Đây là loại tiền gửi có thời hạn và có lãi suất cao nên là nguồn tiền tương đối ổn định ngân hàng thương mại có thể sử dụng để cho vay có kỳ hạn.

Theo quy định với loại tiền gửi có kỳ hạn, khách hàng chỉ được rút tiền khi đến hạn và hưởng lãi trên số tiền gửi song trên thực tế để thu hút khách hàng gửi tiền, ngân hàng cho phép được rút trước hưởng lãi suất không kỳ hạn.

Ngân hàng đưa ra nhiều kỳ hạn để đáp ứng với nguồn vốn nhàn rỗi của khách hàng, lãi suất đưa ra tương ứng với kỳ hạn gửi đảm bảo nguyên tắc kỳ hạn càng dài thì lãi suất càng cao.

- Tiền gửi tiết kiệm: huy động tiền gửi tiết kiệm là nghiệp vụ truyền thống của ngân hàng thương mại mang lại lượng vốn lớn để tiến hành hoạt động cho vay và đầu tư nhằm mục đích sinh lời. Nguồn vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng cao trong tổng vốn do đó ngân hàng thường đưa ra nhiều hình thức khuyến mại hấp dẫn để thu hút người gửi.

Các ngân hàng thương mại thiết kế nhiều sản phẩm để huy động tiền gửi tiết kiệm như: tiết kiệm trả lãi định kỳ, trả lãi trước, trả lãi cuối kỳ, tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm dự thưởng...

1.2.2.2. Phát hành giấy tờ có giá

Phát hành giấy tờ có giá là việc ngân hàng thương mại phát hành các công cụ nợ để tiến hành huy động vốn trên thị trường. Nguồn vốn từ việc phát hành các giấy tờ có giá tương đối ổn định. Lãi suất của việc huy động vốn này phụ thuộc vào tính cấp thiết để có được nguồn vốn nên thường cao hơn so với lãi suất tiền gửi có kỳ hạn thông thường. Ngân hàng thương mại thường phát hành các loại giấy tờ có giá như trái phiếu, kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi có mệnh giá.

Ngân hàng thương mại phát hành giấy tờ có giá phải tuân thủ chuẩn mực kế toán số 16 “chi phí đi vay” do Bộ Tài chính ban hành. Theo chuẩn mực này, các doanh nghiệp trong đó có các ngân hàng thương mại phát hành các giấy tờ có giá với ba phương thức là phát hành giấy tờ phát hành giấy tờ có giá có chiết khấu, phát hành giấy tờ có giá có phụ trội và phát hành giấy tờ có giá ngang giá.

- Phát hành giấy tờ ngang giá: Là phát hành giấy tờ có giá bằng với mệnh giá của giấy tờ có giá (giá bán = mệnh giá). Ngân hàng phát hành trong trường hợp lãi suất thị trường bằng lãi suất danh nghĩa.

- Phát hành giấy tờ có giá có chiết khấu: Là phát hành giấy tờ có giá với giá thấp hơn mệnh giá của giấy tờ có giá (giá bán giấy tờ có giá < mệnh giá giấy tờ có giá). Phần chênh lệch giữa giá phát hành nhỏ hơn mệnh giá của giấy tờ có giá gọi

là chiết khấu giấy tờ có giá. Trường hợp này thường xảy ra khi lãi suất thị trường lớn hơn lãi suất danh nghĩa của giấy tờ có giá phát hành được các nhà đầu tư chấp nhận.

- Phát hành giấy tờ có giá phụ trội: Là phát hành giấy tờ có giá với giá cao hơn mệnh giá của giấy tờ có giá (giá bán giấy tờ có giá > mệnh giá giấy tờ có giá). Phần chênh lệch giữa giá phát hành lớn hơn mệnh giá của giấy tờ có giá gọi là phụ trội giấy tờ có giá. Trường hợp này xảy ra khi, lãi suất thị trường nhỏ hơn lãi suất danh nghĩa được các nhà đầu tư chấp nhận.

* Về việc trả lãi phát hành giấy tờ có giá thường áp dụng 3 hình thức là trả lãi trước, trả lãi sau và trả lãi định kỳ.

- Trả lãi trước: Số tiền lãi của giấy tờ có giá phát hành được trả cho người mua ngay khi phát hành, số tiền lãi được khấu trừ ngay vào mệnh giá của giấy tờ có giá.

- Trả lãi sau: Số tiền lãi của giấy tờ có giá phát hành được trả cùng gốc khi thanh toán giấy tờ có giá đáo hạn.

- Trả lãi định kỳ: Số tiền lãi của giấy tờ có giá phát hành được trả cho người mua theo định kỳ hàng tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng hay 12 tháng [6].

1.2.2.3. Vốn vay

Vốn vay thường chiếm tỷ lệ nhỏ với mục đích đáp ứng được khả năng thanh toán của ngân hàng. Huy động vốn từ nghiệp vụ đi vay thông qua:

- Vay ngân hàng Nhà nước để giải quyết nhu cầu cấp bách trong việc chi trả thường là trong trường hợp thiếu hụt dự trữ. Hình thức chủ yếu là chiết khấu, tái chiết khấu giấy tờ có giá hoặc cho vay thế chấp.

- Vay các tổ chức tín dụng: nghiệp vụ vay mượn lẫn nhau giữa các ngân hàng thương mại hoặc vay các tổ chức tín dụng khác trên thị trường liên ngân hàng. Vay các tổ chức tín dụng nhằm đảm bảo nhu cầu dự trữ và khả năng thanh khoản [6].

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

1.3.1. Nhân tố chủ quan

- Chính sách lãi suất

Chính sách lãi suất là một chính sách rất quan trọng của ngân hàng trong hoạt động huy động vốn. Lãi suất được hiểu là giá cả của các sản phẩm dịch vụ tài chính. Ngân hàng thương mại sử dụng công cụ lãi suất tiền gửi để huy động tiền gửi và thay đổi quy mô nguồn vốn.

Lãi suất cao là yếu tố kích thích doanh nghiệp, dân cư gửi tiền. Để thu hút thêm nguồn vốn, ngân hàng lựa chọn mức lãi suất cạnh tranh, thực hiện thêm các ưu đãi về lãi suất đối với những khách hàng lớn, khách hàng gửi tiền thường xuyên. Tuy nhiên, nếu lãi suất huy động ở mức quá cao thì ngân hàng thương mại có thể bị lỗ vốn, vì vậy ngân hàng phải có chính sách lãi suất hợp lý đảm bảo thu nhập cho ngân hàng, bù đắp được các khoản chi phí đã bỏ ra nhưng vẫn mang lại lợi nhuận cho ngân hàng. Chính sách lãi suất được xác định theo nguyên tắc lớn hơn tỷ lệ lạm phát và nhỏ hơn lãi suất cho vay, lãi suất dài hạn cao hơn lãi suất ngắn hạn

- Mạng lưới chi nhánh của ngân hàng

Mạng lưới chi nhánh của ngân hàng cũng tác động đến hoạt động huy động vốn. Nếu việc tiếp cận với ngân hàng khó khăn sẽ làm giảm khả năng thu hút vốn. Ngân hàng có mạng lưới rộng khắp, khách hàng dễ dàng trong việc tiếp cận ngân hàng thì có nhiều cơ hội trong việc thu hút các khách hàng tiềm năng. Mạng lưới các chi nhánh ở đây có thể xem như mạng lưới kênh phân phối trong hoạt động của ngân hàng. Tuy nhiên, việc mở rộng mạng lưới của ngân hàng phải đảm bảo việc đầu tư đúng hướng, tránh dàn trải, lãng phí.

- Uy tín của ngân hàng

Uy tín ngân hàng được hiểu là sự tín nhiệm của khách hàng dành cho ngân hàng. Khách hàng thường gửi tiền vào ngân hàng có mức rủi ro thấp. Do đó, những ngân hàng lớn, quá trình hoạt động lâu dài và có uy tín cao khả năng thu hút vốn là tốt hơn. Ngược lại những ngân hàng nhỏ, mới thành lập khó thu hút khách hàng để phát triển hoạt động huy động vốn.

- Hoạt động marketing của ngân hàng

Mục tiêu của hoạt động Marketing là thoả mãn tối đa nhu cầu của khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời, khả năng cạnh tranh trong kinh doanh. Hoạt động ngân hàng mang tính xã hội hoá cao, phụ thuộc chặt chẽ vào môi trường kinh doanh nên sự thay đổi của bất cứ một yếu tố nào cũng ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

Khi kịp thời nắm bắt sự thay đổi của môi trường kinh doanh, nhu cầu giúp ngân hàng triển khai được các sản phẩm phù hợp góp phần đáp ứng được khách hàng do đó sẽ thu hút được lượng vốn lớn. Mặt khác chính sách khuyến khích sẽ xây dựng hình ảnh ngân hàng tạo lòng tin với khách hàng. Chính vì thế, chính sách Marketing có ảnh hưởng lớn đến khả năng huy động vốn của ngân hàng.

- Trình độ công nghệ

Công nghệ cũng là yếu tố có ảnh hưởng đến hiệu quả của hoạt động huy động vốn. Ngân hàng được trang bị đầy đủ máy móc thiết bị theo công nghệ tiên tiến thì quy trình nghiệp vụ trở nên đơn giản, thuận tiện. Ngày nay, khi cuộc cách mạng công nghệ 4.0 đang bùng nổ thì khả năng ứng dụng công nghệ sẽ quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

- Tổ chức nhân sự

Con người luôn là nhân tố trung tâm và quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nhân sự ngân hàng là người trực tiếp tiếp xúc khách hàng, đặt quan hệ giao dịch do đó để nâng cao hiệu quả huy động vốn thì ngân hàng cần phải có một đội ngũ cán bộ có năng lực, có chuyên môn nghiệp vụ cao, đồng thời phải có phẩm chất đạo đức tốt, tuân thủ pháp luật, các quy định của ngân hàng. Việc tổ chức nhân sự một cách hợp lý giúp cho hiệu quả huy động vốn được tốt hơn [9].

1.3.2. Nhân tố khách quan

- Môi trường kinh tế

Hoạt động huy động vốn của hệ thống ngân hàng chịu sự tác động của các chỉ tiêu kinh tế như tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế, tốc độ chu chuyển vốn, thu nhập quốc dân, chỉ số lạm phát.... Khi nền kinh tế trong thời kỳ ổn định với tốc độ

phát triển nhanh, thu nhập quốc dân ở mức cao, các đơn vị, tổ chức và người dân sẽ có nhiều khoản tiền dồi dào để gửi ngân hàng. Ngược lại, nếu tình hình kinh tế bất ổn, tỷ lệ lạm phát cao thì việc huy động vốn của ngân hàng sẽ gặp phải nhiều khó khăn bởi người dân sẽ không gửi tiền vào ngân hàng mà dùng tiền mua các tài sản mang tính ổn định cao hơn như vàng, ngoại tệ, bất động sản... Khi đó, muốn huy động được ngân hàng buộc phải tăng lãi suất để dẫn đến rủi ro trong kinh doanh. Chính vì thế, ngân hàng cần dự đoán về chu kỳ kinh tế để có những chính sách phù hợp.

- Môi trường xã hội

Môi trường xã hội cũng ảnh hưởng tới hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Thu nhập của dân cư cũng như việc phân bố dân cư là yếu tố tác động đến quy mô huy động vốn của ngân hàng. Những khu vực đông dân cư, người dân có thu nhập cao thì sẽ tạo điều kiện thuận lợi hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

Môi trường văn hoá như tập quán, thói quen sử dụng tiền mặt của người dân cũng ảnh hưởng nhiều đến quyết định là gửi tiền vào các tổ chức tín dụng hay thực hiện chi tiêu số tiền nhàn rỗi này vào chứng khoán, bất động sản...

- Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý gồm hệ thống văn bản luật và dưới luật. Sự ổn định về pháp lý tạo điều kiện để các ngân hàng thương mại tiến hành hoạt động huy động vốn được thuận tiện và đạt được kết quả cao. Lợi ích của các bên chỉ được đảm bảo khi tuân thủ pháp luật một cách nghiêm minh.

- Cạnh tranh huy động vốn giữa các ngân hàng

Cạnh tranh là một xu hướng tất yếu, động lực cho sự phát triển. Cạnh tranh làm cho các ngân hàng thương mại phải thực hiện đổi mới, nâng cao chất lượng. Để cạnh tranh trong hoạt động huy động vốn các ngân hàng thương mại cần phải đa dạng hóa các hình thức huy động, mở rộng mạng lưới chi nhánh, có lãi suất hấp dẫn, có nhiều chương trình khuyến mãi và đội ngũ nhân sự nhiệt tình, chuyên nghiệp[9].

1.4. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại trong việc nâng cao chất lượng huy động vốn

1.4.1. Bài học kinh nghiệm từ các ngân hàng nước ngoài

Ngân hàng ANZ

Ngân hàng ANZ của Australia được thành lập từ năm 1930, có trụ sở tại Melbourne. ANZ là ngân hàng lớn nhất của Australia và là một trong 50 ngân hàng hàng đầu thế giới hiện nay. ANZ đã chú trọng triển khai một hệ thống dịch vụ rất đa dạng cho khách hàng từ cá nhân đến doanh nghiệp [15].

Trong hoạt động huy động vốn, ngân hàng áp dụng các chính sách lãi suất linh động, tổ chức các chương trình khuyến mại và cung cấp cho khách hàng nhiều tiện ích từ hệ thống thanh toán quốc tế. ANZ triển khai rất nhiều các sản phẩm tiền gửi như:

+ ANZ progress saver: sản phẩm này có ưu điểm là miễn phí thường niên hàng tháng và miễn phí giao dịch. Bên cạnh lãi suất tiền gửi, khách hàng còn được cộng điểm thưởng hàng ngày và được chi trả vào mỗi tháng nếu mỗi lần gửi tiền trên 10 USD và không rút ra trong vòng một tháng. Sản phẩm này có thể thực hiện giao dịch thông qua ANZ phone banking và các máy ATM.

+ ANZ online saver: đây là giao dịch tiền gửi trực tuyến, lãi suất cạnh tranh, tính lãi theo ngày và trả lãi hàng tháng, có thể chuyển khoản trực tuyến giữa tài khoản ANZ online saver và các tài khoản khác thông qua ANZ phone Banking, ANZ Internetbanking.

+ ANZ V2 Plus: tài khoản này được hưởng lãi suất cạnh tranh, truy cập thông qua ATM, Internet, phone banking, có thể gửi tiền và rút ra bất cứ lúc nào mà không mất phí. Số dư mở tài khoản ban đầu là 5.000 USD.

+ ANZ Premium Cash Management: với sản phẩm này, khách hàng sẽ được hưởng lãi suất bậc thang, tức là càng gửi nhiều lãi suất càng cao. Khách hàng được phát hành séc trên tài khoản, số dư mở tài khoản là 10.000 USD và đảm bảo duy trì tài khoản với 1.000 USD.

Với mạng lưới toàn cầu của ANZ, khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận với ngân hàng. Thêm vào đó, ANZ còn hỗ trợ các giải pháp tư vấn từ các chuyên gia hàng đầu thông qua hệ thống 24/7.

Hệ thống ATM thuận tiện và dịch vụ ngân hàng trực tuyến cũng được ANZ quan tâm, thiết kế thuận tiện với người sử dụng. ANZ thực hiện đào tạo nhân viên bản địa về dịch vụ khách hàng thân thiện và chuyên nghiệp và kinh nghiệm cũng chính là chìa khóa thành công của ANZ.[20]

Ngân hàng Citibank

Citibank là một trong những ngân hàng lớn nhất nước Mỹ. Citibank cung cấp một hệ thống dịch vụ vô cùng phong phú và đa dạng cho khách hàng bao gồm cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp. Với kế hoạch phát triển đa dạng, dịch vụ tốt và lượng khách hàng đông đảo, Citibank trở thành một trong những ngân hàng thành công nhất hiện nay trên thị trường tài chính ngân hàng trên thế giới.[20]

Các sản phẩm tiền gửi của citibank gồm có:

+ E – saving account: tài khoản này không thu phí hàng tháng, mức ký quỹ là 100 USD, lãi suất thay đổi theo lãi suất thị trường. Việc giao dịch có thể tiến hành trực tuyến qua Internet và phone banking.

+ Day to day saving account: với sản phẩm này, ngân hàng thực hiện việc tự động kết nối với mọi tài khoản mà khách hàng mở tại Citibank đảm bảo mức duy trì số dư tài khoản là 100 USD. Nhờ vậy, khách hàng có thể tránh được phí duy trì số dư hàng tháng. Thêm vào đó, khách hàng còn được miễn phí khi thực hiện chuyển tiền trong hệ thống ngân hàng Citibank. Tài khoản này có thể mở bằng cách giao dịch trực tuyến.

+ Citibank money market plus account: khi thực hiện khách hàng có thể truy cập vào hệ thống online của ngân hàng, Citibank phone banking hoặc thông qua hệ thống máy ATM, mức duy trì số dư tài khoản là 100 USD. Với sản phẩm này, khách hàng được hưởng mức lãi suất cạnh tranh và có thể rút tiền mặt một cách dễ dàng.

+ Health savings account: đây là sản phẩm tiền gửi với các lợi ích về chăm sóc sức khỏe. Khi khách hàng mở tài khoản sẽ được tham gia chương trình chăm sóc sức khỏe có chất lượng.

+ Certificates of deposit: sản phẩm chứng chỉ tiền gửi của Citibank với lãi suất cạnh tranh cao, đảm bảo an toàn trong kỳ hạn dài từ 3 năm đến 5 năm.

Citibank luôn tạo ra cách tiếp cận khách hàng rất khác biệt so với đối thủ cạnh tranh. Các dịch vụ mới được tạo ra trên cơ sở hiểu biết và nắm bắt rõ nhu cầu của khách hàng do đó các dịch vụ mà Citibank thiết kế rất sáng tạo, linh hoạt và hoàn toàn phù hợp với khách hàng. Citibank nâng cao số lượng kênh phân phối tự động, phát triển hệ thống giao dịch trực tuyến để giúp khách hàng những điều kiện thuận lợi trong việc giao dịch với Citibank như phone banking, internet banking, contract center...Điều này đã mang lại khả năng cung cấp dịch vụ vượt trội.

Qua danh mục các tiện ích ngân hàng trực tuyến, ngân hàng điện tử của Citibank có thể thấy ngân hàng này đã khai thác một cách tối đa các phương tiện công nghệ thông tin hiện đại nhất hiện nay để phát triển các loại hình dịch vụ. Đồng thời, Citibank còn luôn chú trọng việc đảm bảo an toàn, bí mật thông tin khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch.

Chính vì sự tiên phong trong ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại nên Citibank có thể đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng, khắc phục hạn chế về mạng lưới các chi nhánh, phòng giao dịch, giảm thiểu chi phí thuê địa điểm.[20]

1.4.2. Bài học kinh nghiệm từ ngân hàng ở trong nước

Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank)

Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam là một ngân hàng thương mại nhà nước liên tục duy trì vị trí số một về huy động vốn.Điều này xuất phát từ việc phủ khắp mạng lưới từ nông thôn đến thành thị của ngân hàng này với hơn 2000 chi nhánh.

Thực hiện việc nghiên cứu thị trường, phân đoạn khách hàng Agribank đã đưa ra các sản phẩm huy động vốn phù hợp với các đối tượng khách hàng gửi tiền, đặc điểm các vùng miền, xây dựng chính sách ưu đãi về lãi suất, khuyến mãi phù

hợp với từng phân đoạn khách hàng, đa dạng hóa và hoàn thiện hệ thống danh mục sản phẩm huy động vốn, gia tăng tiện ích cho sản phẩm huy động vốn.

Agribank xây dựng cơ chế khuyến khích nội bộ, phân vùng, địa bàn hoạt động để xây dựng cơ chế thưởng huy động vốn phù hợp, xây dựng cơ chế phí, lãi suất theo hướng khuyến khích các đơn vị trong huy động vốn.[20]

Một số sản phẩm tiền gửi của Agribank:

- Sản phẩm “ Đầu tư tự động – Lợi ích tự động”: với sản phẩm này khách hàng sẽ đăng ký số dư sàn trên tài khoản thanh toán, khi số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng vượt số dư sàn, Agribank sẽ tự động chuyển phần tiền vượt sang tài khoản đầu tư tự động. Tiền từ tài khoản đầu tư tự động sẽ được áp dụng mức lãi suất bậc thang lũy tiến, mức lãi suất cao hơn nhiều so với mức lãi suất áp dụng đối với tài khoản thanh toán thông thường.[17]

- Tiết kiệm an sinh là sản phẩm tiết kiệm gửi góp mà khách hàng chủ động được số lần gửi tiền không theo kỳ hạn nhất định. Sản phẩm đáp ứng ba tiêu chí là “an toàn – an nhàn – an tâm”. [17]

- Tiền gửi trực tuyến qua Internet Banking: sản phẩm tạo sự thuận tiện trong giao dịch cho khách hàng. Khi sử dụng dịch vụ gửi tiền trực tuyến, khách hàng được chủ động gửi tiền có kỳ hạn bằng đồng Việt Nam từ mức 1.000.000 đồng trở lên theo nhiều kỳ hạn khác nhau, đa dạng hình thức nhận lãi.[17]

1.4.3. Bài học kinh nghiệm rút ra

- Để tăng cường huy động vốn, ngân hàng cần phát triển mạng lưới ngân hàng và đặc biệt là tận dụng công nghệ hiện đại để phát triển các sản phẩm huy động vốn.

- Ngân hàng cần tiến hành đa dạng hóa các sản phẩm, triển khai nhiều sản phẩm huy động tiền gửi với mức lãi suất hấp dẫn đi kèm các ưu đãi như cơ hội trúng thưởng, điểm thưởng hay quà tặng khi sử dụng thẻ của ngân hàng.

- Thực hiện việc giảm phí dịch vụ cho các khách hàng có gửi tiền tại ngân hàng.

- Ngân hàng xây dựng đội ngũ chuyên viên để triển khai các dịch vụ tư vấn về đầu tư, tài chính hỗ trợ cho khách hàng.

- Ngân hàng cần phân cấp khách hàng để có các chính sách và hình thức huy động phù hợp với đặc điểm của từng nhóm khách hàng và phải tạo ra sự khác biệt so với các ngân hàng khác.

- Tiến hành việc liên doanh, liên kết với các ngân hàng lớn ở trong và ngoài nước để vừa học hỏi kinh nghiệm vừa gia tăng các lợi ích cho ngân hàng.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG BIDV CHI NHÁNH TÂY NAM QUẢNG NINH

2.1. Tổng quan về BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

Ngày 21/10/1960, Chi nhánh Ngân hàng Kiến thiết Uông Bí, Đông Triều (tiền thân của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh ngày nay) đơn vị trực thuộc Ngân hàng Kiến thiết Quảng Ninh - Ngân hàng kiến thiết Việt Nam được thành lập, là 2 trong những chi nhánh cấp 2 được thành lập sớm trong hệ thống.

Quá trình xây dựng, trưởng thành và phát triển của Chi nhánh có thể chia thành 4 giai đoạn lớn:

Giai đoạn 1: Từ ngày thành lập đến tháng 6 năm 1981: Chi nhánh Ngân hàng Kiến thiết Uông Bí, Đông Triều trực thuộc Ngân hàng Kiến thiết Quảng Ninh - Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam, là cơ quan chức năng tài chính quản lý và cấp phát vốn đầu tư xây dựng cơ bản Nhà nước.

Giai đoạn 2: Từ tháng 6 năm 1981 đến tháng 11 năm 1990: Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam chuyển sang trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và đổi tên thành Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam, theo đó Chi nhánh Ngân hàng Kiến thiết Uông Bí, Đông Triều đổi tên thành Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Uông Bí, Đông Triều trực thuộc Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Quảng Ninh.

Giai đoạn 3: Từ tháng 11 năm 1990 đến hết năm 1994: Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam chuyển thành Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, theo đó Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Uông Bí, Đông Triều chuyển thành

Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Uông Bí, Đông Triều trực thuộc Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Quảng Ninh. Trong giai đoạn này, cùng với toàn ngành, Chi nhánh thực hiện 2 nhiệm vụ: cấp phát vốn đầu tư xây dựng cơ bản Nhà nước và kinh doanh ngân hàng về tín dụng, tiền tệ và dịch vụ ngân hàng.

Giai đoạn 4: Từ đầu năm 1995 đến nay. Đầu năm 1995, sau khi bàn giao toàn bộ công tác cấp phát vốn xây dựng cơ bản Nhà nước và phần lớn công tác tín dụng đầu tư sang Bộ Tài chính, cùng với toàn ngành, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Uông Bí, Chi nhánh Đông Triều chuyển sang hoạt động kinh doanh với các chức năng như một ngân hàng thương mại. Ngày 11/11/2006, nhằm đổi mới cơ cấu tổ chức bộ máy, không ngừng mở rộng mạng lưới hoạt động, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam đã quyết định hợp nhất Chi nhánh cấp 2 Uông Bí và Chi nhánh cấp 2 Đông Triều để nâng cấp thành Chi nhánh cấp 1, lấy tên là Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Uông Bí. Và đến ngày 26/09/2008, chính thức đổi tên thành Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.

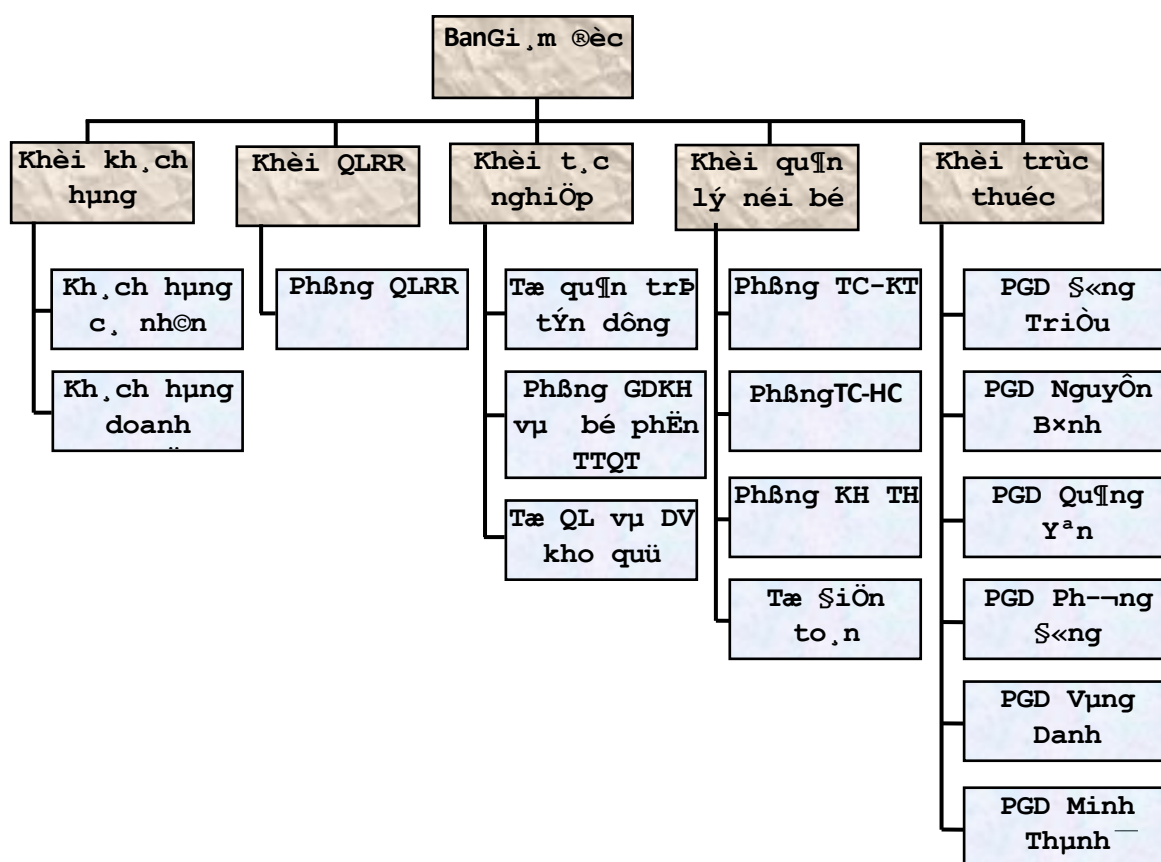
Ngày 01/05/2012, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam chính thức cổ phần hóa. Đây là bước ngoặt lớn đối với BIDV nói chung và BIDV Chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh nói riêng. (Nguồn BIDVquangninh.)

BIDV Tây Nam Quảng Ninh thực hiện hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ, tín dụng, bao gồm:

- + Huy động vốn từ dân cư và tổ chức kinh tế
- + Cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn với cá nhân và tổ chức kinh tế
- + Dịch vụ thanh toán
- + Mua bán ngoại tệ, thanh toán quốc tế
- + Dịch vụ đại lý chứng khoán
- + Dịch vụ bảo lãnh
- + Dịch vụ chi trả tiền kiều hối

- + Tài trợ thương mại, thu chi hộ
- + Dịch vụ thẻ ATM, ngân hàng điện tử
- + Các dịch vụ ngân hàng khác

2.1.2. Cơ cấu tổ chức



Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh (BIDV Tây Nam Quảng Ninh) bao gồm: Ban lãnh đạo (Gồm: 01 Giám đốc và 2 phó Giám đốc) và 05 khối trực thuộc, cụ thể như sau:

- **Khối khách hàng gồm có:** 02 Phòng khách hàng (Phòng KH Cá nhân và Phòng KH Doanh nghiệp), có công tác tiếp thị, phát triển quan hệ khách hàng, bán các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng.

- **Khối Quản lý rủi ro gồm có:** 01 Phòng Quản lý rủi ro, làm công tác quản lý tín dụng, rủi ro tín dụng, rủi ro tác nghiệp, phòng chống rửa tiền, quản lý hệ thống chất lượng ISO, thực hiện công tác kiểm tra nội bộ.

- **Khối tác nghiệp gồm có:** 03 phòng tổ, cụ thể

+ Phòng giao dịch khách hàng: trực tiếp quản lý tài khoản và giao dịch với khách hàng...

+ Tổ quản lý và dịch vụ kho quỹ: trực tiếp thực hiện nghiệp vụ về quản lý kho tiền, tài sản, ấn chỉ, xuất/nhập quỹ và thực hiện giao dịch khách hàng.

+ Tổ quản trị tín dụng: trực tiếp thực hiện tác nghiệp giải ngân, quản trị các khoản vay, bảo lãnh, quản lý hồ sơ thông tin khách hàng.

* **Khối Quản lý nội bộ:** gồm 4 phòng

+ Phòng kế hoạch - tổng hợp: Thu thập, xây dựng, tổ chức thực hiện, theo dõi đánh giá hoạt động kinh doanh.

+ Phòng tài chính - kế toán: hạch toán kế toán chi tiết, kế toán tổng hợp, quản lý, giám sát tài chính...

+ Phòng tổ chức hành chính: tổ chức nhân sự, quản trị hành chính.

+ Tổ điện toán: Quản trị hệ thống mạng và các máy trạm...

* **Khối trực thuộc:** Phòng giao dịch Đông Triều, phòng giao dịch Quảng Yên, phòng giao dịch Phương Đông, phòng giao dịch Nguyễn Bình, phòng giao dịch Minh Thành, phòng giao dịch Vàng Danh. Các phòng giao dịch làm nhiệm vụ bán sản phẩm của Ngân hàng tới từng địa bàn dân cư.

2.1.3. Thuận lợi và khó khăn của Ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong những năm gần đây

- Thuận lợi:

+ Tình hình an ninh, chính trị trong nước và trên địa bàn vẫn tiếp tục ổn

định, các thủ tục hành chính, pháp lý tiếp tục hoàn thiện theo hướng tạo môi trường kinh doanh minh bạch, bình đẳng. Đây là điều kiện thuận lợi để phát triển kinh tế-xã hội trên địa bàn và là điều kiện thuận lợi đối với hoạt động của Chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.

+ Thành phố có tốc độ công nghiệp hoá, đô thị hoá nhanh. Năng lực, trình độ sản xuất, kinh doanh của nhiều ngành nghề kinh tế không ngừng được nâng cao và ngày càng thích nghi với quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

- Khó khăn:

+ Sự tác động của khủng hoảng tài chính và suy giảm kinh tế thế giới trong thời gian dài; thiên tai, dịch bệnh khó lường, dự báo tiếp tục gặp nhiều khó khăn sẽ tác động, ảnh hưởng xấu đến sản xuất kinh doanh, đời sống nhân dân và việc tổ chức thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

+ Cơ sở hạ tầng để đáp ứng yêu cầu của đô thị phát triển còn bộc lộ sự bất cập, chưa đồng bộ. Hiệu quả đầu tư và năng suất, chất lượng, sức cạnh tranh của nhiều ngành kinh tế còn thấp, nguồn lực đầu tư cho sản xuất và phúc lợi xã hội chưa đáp ứng được yêu cầu.

+ Sự cạnh tranh quyết liệt của trên 20 ngân hàng trên địa bàn đã ảnh hưởng rất lớn đến thị phần của Chi nhánh.

2.1.4. Tình hình kinh doanh của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong những năm gần đây.

Mặc dù thực hiện nhiệm vụ trong điều kiện nền kinh tế có nhiều biến động và không ít khó khăn, nhưng với sự nỗ lực phấn đấu không ngừng của tập thể cán bộ nhân viên, Chi nhánh đã đạt được một số kết quả như sau:

**Bảng 2.1. Kết quả kinh doanh của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh
giai đoạn 2015-2017**

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	2016/2015		2017/2016	
				+/-	%	+/-	%
1. Dự nợ tín dụng	2265	2421	2880	156	6.89	459	18.96
2. Huy động vốn cuối kỳ	2974	3128	3700	154	5.18	572	18.29
3. Thu dịch vụ rỗng	10.5	11.2	14	0.7	6.67	2.8	25.00
4. Thu rỗng từ hoạt động ngoại tệ và phái sinh	0.8	0.8	0.8	0	0.00	0	0.00
5. Thu rỗng từ hoạt động bán lẻ	58	60	66	2	3.45	6	10.00
6. Lợi nhuận trước thuế	29	30	33	1	3.45	3	10.00

(Nguồn: Báo cáo tài chính BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn 2015-2017)

Thông qua số liệu về tình hình kinh doanh của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017, chi nhánh đã đạt được những kết quả đáng kể trong việc nâng cao chất lượng các dịch vụ và mở rộng quy mô.

Dư nợ tín dụng tăng liên tục từ năm 2015 đến năm 2017 với số dư nợ lần lượt là 2.265 tỷ đồng, 2.421 tỷ đồng và 2.880 tỷ đồng. Tỷ lệ nợ xấu luôn ở mức thấp, tính đến cuối năm 2017, tỷ lệ là 1,38%.

Quy mô vốn huy động cũng thể hiện xu hướng tăng lên qua các năm, năm 2015 vốn huy động của chi nhánh ở mức 2.974 tỷ đồng, năm 2016, tỷ lệ tăng trưởng vốn là 5,18%, sang năm 2017 số liệu tiếp tục gia tăng nhanh thêm 18,29%.

Hoạt động dịch vụ của ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh cũng cho thấy sự tăng trưởng. Trong đó, thu dịch vụ ròng từ mức 10,5 tỷ đồng năm 2015 tăng lên 11,2 tỷ đồng năm 2016 và đạt 14 tỷ đồng năm 2017. Thu dịch vụ phái sinh và ngoại tệ luôn được giữ ổn định là 800 triệu đồng mỗi năm. Thu ròng từ bán lẻ là khoản thu lớn nhất với giá trị 58 tỷ đồng năm 2016, tăng thêm 2 tỷ đồng vào năm 2016 và chênh lệch thêm 6 tỷ đồng năm 2017.

Thu nhập tăng lên dẫn đến lợi nhuận trước thuế cũng có sự gia tăng với mức tăng trưởng năm 2016 là 3,45% và tốc độ tăng năm 2017 là 10%.

2.2. Thực trạng huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

2.2.1 Các sản phẩm huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

Tiền gửi thanh toán: Là tài khoản do người sử dụng dịch vụ thanh toán mở tại BIDV với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua BIDV bằng các phương tiện thanh toán. Loại tiền gửi áp dụng có VNĐ, USD, EUR, AUD, CAD, CHF, CNY, DKK, GBP, HKD, JPY, LAK, NOK, SEK, SGD. Số dư tiền gửi tối thiểu 50.000 VNĐ, 10 USD, 10 EUR. Các loại ngoại tệ khác không quy định mức số dư tối thiểu. Lãi suất huy động không kỳ hạn theo số dư cuối ngày.

Tiền gửi kinh doanh chứng khoán: Là tài khoản tiền gửi thanh toán mà hãn đầu tư chứng khoán mở tại BIDV với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua Ngân hàng, Công ty chứng khoán. Tài khoản được kết nối trực tiếp với tài khoản chứng khoán của khách hàng tại các công ty chứng khoán có liên kết với BIDV. Loại tiền gửi VNĐ. Số dư tiền gửi tối thiểu 50.000 VNĐ. Lãi suất huy động không kỳ hạn theo số dư cuối ngày.

Tiền gửi Tích lũy Kiều hối: Là tài khoản tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng chuẩn bị đi lao động xuất khẩu nước ngoài, đang làm việc tại nước ngoài hoặc có người thân lao động ở nước ngoài thường xuyên nhận tiền kiều hối về Việt Nam; các sản phẩm chuyển tiền kiều hối BIDV liên kết với Hanabank (dịch vụ Pers), Korea Exchange Bank, Metrobank, Vid Public Bank, BIDC... Loại tiền gửi

USD.Số dư tiền gửi tối thiểu không yêu cầu duy trì. Lãi suất huy động không kỳ hạn theo số dư cuối ngày.

Tiền gửi tích lũy có các sản phẩm như tích lũy bảo an, tích lũy hưu trí, tích lũy trẻ em.Loại tiền gửi VNĐ, USD.Số dư tiền gửi tối thiểu 100.000 VNĐ, 10 USD. Kỳ hạn 1 năm với lãi suất huy động theo quy định của sản phẩm.

Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn với nhiều sản phẩm như tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm rút gốc linh hoạt, tiết kiệm có lãi suất thả nổi.

Tiền gửi có kỳ hạn online cá nhân: Là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn được mở qua dịch vụ BIDV Online, BIDV Smartbanking. Loại tiền VNĐ, USD, EUR.Số dư tối thiểu 1.000.000 VNĐ, 100 USD, 100 EUR.Kỳ hạn từ 1 tuần đến 36 tháng.Phương thức trả lãi cuối kỳ.

Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: Là tiền gửi dành cho khách hàng có nhu cầu mở tài tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn với mục đích gửi, giữ tiền và rút tiền theo yêu cầu vào bất kỳ ngày làm việc nào của BIDV. Loại tiền gửi VNĐ,USD, EUR, JPY. Số dư tiền gửi tối thiểu 50.000 VNĐ, 10 USD, 10 EUR, 0 JPY. Lãi suất huy động không kỳ hạn theo số dư cuối ngày.

Tiền gửi vốn đầu tư trực tiếp vào Việt Nam: Là tài khoản tiền gửi thanh toán do Nhà đầu tư là cá nhân nước ngoài không cư trú mở tại BIDV nhằm thực hiện các giao dịch thu chi được phép liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp nước ngoài tại Việt Nam dưới các hình thức đầu tư trực tiếp theo quy định pháp luật.

Tiền gửi vốn đầu tư gián tiếp nước ngoài vào Việt Nam: Là tài khoản tiền gửi thanh toán bằng ngoại tệ của Nhà đầu tư Là tài khoản tiền gửi thanh toán do Nhà đầu tư là cá nhân nước ngoài không cư trú mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi được phép liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài tại Việt Nam

Cả hai loại này nhận loại tiền gửi VNĐ, USD, EUR.Số dư tối thiểu 50.000 VNĐ, 10 USD, 10 EUR. Lãi suất huy động không kỳ hạn theo số dư cuối ngày.

Tiền gửi vốn đầu tư trực tiếp ra nước ngoài: Là tài khoản tiền gửi thanh toán bằng ngoại tệ của nhà đầu tư là cá nhân Việt Nam mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch liên quan đến dự án đầu tư trực tiếp ra nước ngoài. Áp dụng cho các

loại tiền USD, EUR, AUD, JPY. Số dư tối thiểu 10 USD, 10 EUR, 0 AUD, 0 JPY. Lãi suất huy động không kỳ hạn theo số dư cuối ngày. (Nguồn: vietnambiz/cac-san-pham-tien-gui-BIDV).

Các loại giấy tờ có giá: BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017 có một số đợt phát hành chứng chỉ tiền gửi cho khách hàng cá nhân. Việc phát hành này phải được sự cho phép từ phía Ngân hàng Nhà nước. Sản phẩm chứng chỉ tiền gửi thường có lãi suất cao hơn so với tiền gửi tiết kiệm thông thường nhằm thu hút vốn.

2.2.2. Các kênh huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

- Kênh truyền thống

Kênh huy động vốn truyền thống chính là huy động thông qua Hội sở chi nhánh và các phòng giao dịch. Hiện nay, các phòng giao dịch của BIDV Tây Nam Quảng Ninh gồm có: phòng giao dịch Đông Triều, phòng giao dịch Nguyễn Bình, phòng giao dịch Quảng Yên, phòng giao dịch Phương Đồng, phòng giao dịch Vàng Danh và phòng giao dịch Minh Thành.

Đối với kênh truyền thống, BIDV Tây Nam Quảng Ninh quan tâm đến việc nâng cao chất lượng hoạt động tại các điểm giao dịch, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tương đối hiện đại. Đây vẫn là kênh thu hút vốn chủ yếu của chi nhánh ngân hàng.

- Kênh điện tử

Ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh thực hiện việc huy động vốn qua sản phẩm “Tiền gửi online”. Hình thức này tạo điều kiện cho khách hàng có thể giao dịch thuận tiện, nhanh chóng. Việc mở tài khoản hay tất toán tài khoản đều được thực hiện một cách dễ dàng thông qua việc truy cập Internet Banking và thực hiện theo các hướng dẫn. Khách hàng có thể gửi tiền với kỳ hạn từ 1 tháng đến 36 tháng, lĩnh lãi linh hoạt và lãi suất cạnh tranh thường cao hơn một chút so với sản phẩm truyền thống. Tuy nhiên, kênh huy động điện tử chỉ huy động được một tỷ lệ nhỏ tiền gửi do thói quen, trình độ công nghệ hoặc khách hàng chưa biết đến dịch vụ này.

2.2.3. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh.

2.2.3.1. Kết quả huy động vốn trong giai đoạn từ 2015-2017

Trong nền kinh tế cạnh tranh ngày càng gay gắt, hoạt động huy động vốn ngày càng đóng vai trò quan trọng với các ngân hàng thương mại để duy trì và nâng cao hiệu quả kinh doanh, cung cấp vốn cho nền kinh tế qua đó mang lại lợi nhuận cho ngân hàng. Từ năm 2015 đến năm 2017 BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh đã nỗ lực trong công tác huy động vốn, quy mô huy động vốn được mở rộng.

Kết quả huy động vốn tại chi nhánh trong những năm qua được thể hiện trong bảng sau:

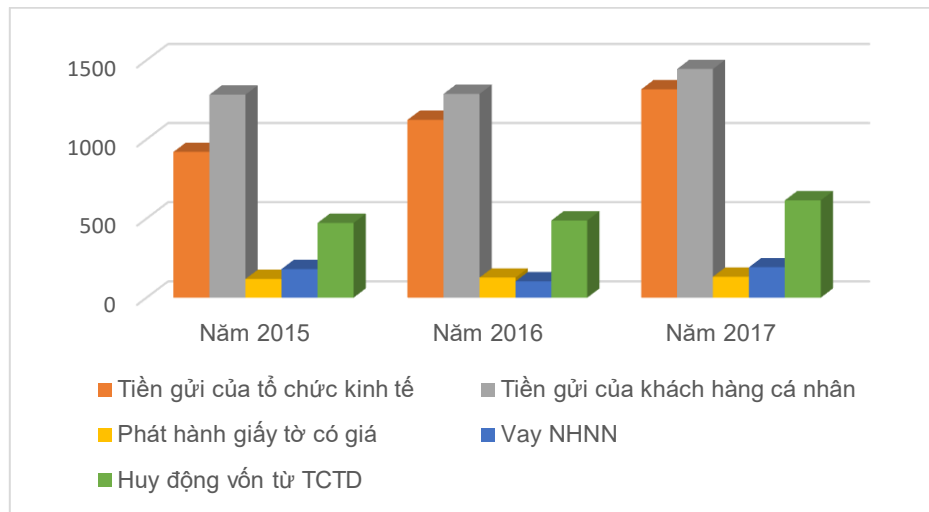
Bảng 2.2. Vốn huy động của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

giai đoạn từ 2015-2017

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	2016/2015		2017/2016	
				+/-	%	+/-	%
Tiền gửi của tổ chức kinh tế	920,7	1.123	1.315,8	202,3	21,97	192,8	17,17
Tiền gửi của khách hàng cá nhân	1282,7	1.287,3	1444,7	4,6	0,36	157,4	12,23
Phát hành giấy tờ có giá	118	126,8	132,5	8,8	7,46	5,7	4,50
Vay NHNN	180,6	102,9	192	-77,7	-43,02	89,1	86,59
Huy động vốn từ TCTD	472	488	615	16	3,39	127	26,02
Vốn huy động	2.974	3.128	3.700	154	5,18	572	18,29

(Nguồn: Báo cáo tài chính BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn 2015-2017)



Đồ thị 2.1: Vốn huy động của BIDV Tây Nam Quảng Ninh

Ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh luôn xác định huy động vốn là một trong những nhiệm vụ trọng tâm với mục tiêu tăng trưởng vốn tối đa trong đó ưu tiên tăng trưởng nguồn vốn có chi phí thấp. Cùng với việc triển khai đa dạng các sản phẩm, vốn huy động của chi nhánh thể hiện xu hướng tăng qua các năm trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017. Năm 2015, lượng vốn huy động của ngân hàng là 2.974 tỷ đồng, đến năm 2016 số vốn này đã tăng thêm 154 tỷ đồng, tương ứng với mức tăng là 5,18%, sang năm 2017, tốc độ tăng trưởng vốn tăng nhanh lên 18,29% tương ứng với 572 tỷ đồng. Cụ thể, biến động của các loại vốn huy động như sau:

- Tiền gửi của tổ chức kinh tế:

Tiền gửi của tổ chức kinh tế tăng lên trong khoảng từ năm 2015 đến năm 2017. Số liệu phân tích cho thấy tiền gửi của tổ chức kinh tế năm 2013 chiếm tỷ trọng 30,95% tổng số vốn huy động. Năm 2014, loại tiền gửi này tăng mạnh thêm 21,97% tương đương 202,3 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 35,9% tổng vốn huy động. Năm 2015, tiền gửi của tổ chức kinh tế chiếm 35,56% tổng vốn huy động, giá trị tăng thêm 182,8 tỷ đồng, số tương đối là 17,17%.

- Tiền gửi của khách hàng cá nhân

Tiền gửi huy động từ tiền nhàn rỗi của dân cư gia tăng liên tục trong suốt giai đoạn 2015-2017 với mức tăng ngày càng cao. Năm 2014, tiền gửi của khách

hàng cá nhân tăng 4,6 tỷ đồng, tốc độ tăng là 0,36%. Năm 2015, lượng tiền gửi tăng lên 157,4 tỷ đồng tương đương 12,23%.

Tiền gửi của khách hàng cá nhân cũng là tiền gửi chiếm tỷ trọng cao nhất trong các loại nguồn vốn mà ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh huy động được. Cụ thể, mức tỷ trọng năm 2015 là 43,13%, năm 2016 là 41,15%, năm 2017 là 39,04%.

Tiền gửi của khách hàng cá nhân tăng chứng tỏ khả năng cạnh tranh của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh, điều đó xuất phát từ uy tín của ngân hàng và việc đa dạng hóa các sản phẩm trong hoạt động huy động vốn.

- Phát hành các giấy tờ có giá:

BIDV Tây Nam Quảng Ninh thường phát hành giấy tờ có giá dưới dạng chứng chỉ tiền gửi. Nguồn vốn huy động từ hình thức này chiếm tỷ trọng thấp và ít biến động. Năm 2015 là 118 tỷ đồng, năm 2016 là 126,8 tỷ đồng và năm 2017 là 132,5 tỷ đồng.

- Vay Ngân hàng Nhà nước của chi nhánh là khoản vay để hiện đại hóa ngân hàng, vay tái cấp vốn để đáp ứng nhu cầu tức thời về thanh khoản. Khoản vay ngân hàng nhà nước trong giai đoạn từ năm 2015 đến 2017 lần lượt là 180,6 tỷ đồng, 102,9 tỷ đồng và 192 tỷ đồng.

- Huy động vốn từ tổ chức tín dụng: nguồn vốn này cũng tăng lên qua các năm, năm 2016, huy động vốn từ các tổ chức tín dụng tăng 3,39% so với năm 2015 và năm 2017, tỷ lệ gia tăng so với năm 2016 là 26,02%.

Như vậy, trong các loại vốn huy động thì vốn huy động từ tiền gửi vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất do đó đây vẫn là một hoạt động rất quan trọng cần phải được đầu tư, quan tâm cả về chất và lượng.

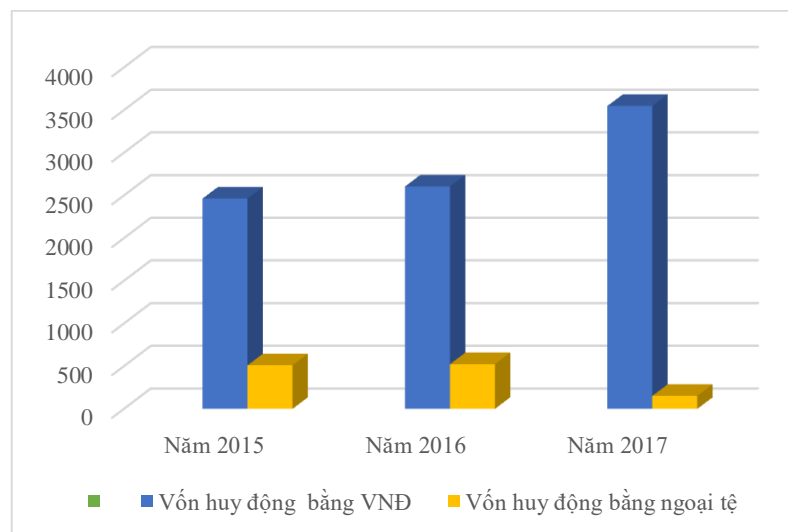
2.2.3.2. Cơ cấu huy động vốn theo loại tiền

**Bảng 2.3. Cơ cấu huy động vốn theo loại tiền của BIDV chi nhánh
Tây Nam Quảng Ninh giai đoạn từ 2015-2017**

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017		2016/2015		2017/2016	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	+/-	%	+/-	%
Vốn huy động bằng VNĐ	2.464	82,85	2.605	83,28	3.548	95,89	141	5,72	943	36,20
Vốn huy động bằng ngoại tệ	510	17,15	523	16,72	152	4,11	13	2,55	-371	-70,94
Vốn huy động	2.974	100	3.128	100	3.700	100	154	5,18	572	18,29

Đvt: tỷ đồng

(Nguồn: Báo cáo tài chính BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn 2015-2017)



Đồ thị 2.2: Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền

Các số liệu trong bảng phân tích cho thấy cơ cấu huy động vốn theo loại tiền chủ yếu là huy động bằng tiền Việt Nam đồng. Doanh số huy động vốn bằng đồng nội tệ tăng trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017. Năm 2015, số vốn huy động từ Việt Nam đồng là 2.464 tỷ đồng tương đương tỷ trọng 82,85%. Năm 2016, số vốn huy động từ loại tiền này tăng thêm 141 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 5,72%. Năm 2017, tốc độ tăng nhanh là 36,2% tương ứng với số tiền là 943 tỷ đồng.

Huy động vốn bằng ngoại tệ tại ngân hàng chiếm tỷ trọng nhỏ hơn với số liệu trong 3 năm lần lượt là 17,15%, 16,72% và 4,11%.

Trong giai đoạn 2015-2017, vốn huy động bằng ngoại tệ chiếm tỷ lệ rất thấp so với nội tệ. Đó là do huy động vốn bằng ngoại tệ bị ảnh hưởng của lãi suất ngoại tệ trên thị trường quốc tế và lãi suất USD bị cố định ở mức 0%. Chính vì thế mà người dân có xu hướng gửi bằng đồng nội tệ để được hưởng lãi suất cao hơn.

2.2.3.2. Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn huy động vốn

Việc phân tích cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn huy động giúp cho ngân hàng xác định được kỳ hạn nào huy động được nhiều vốn nhất.

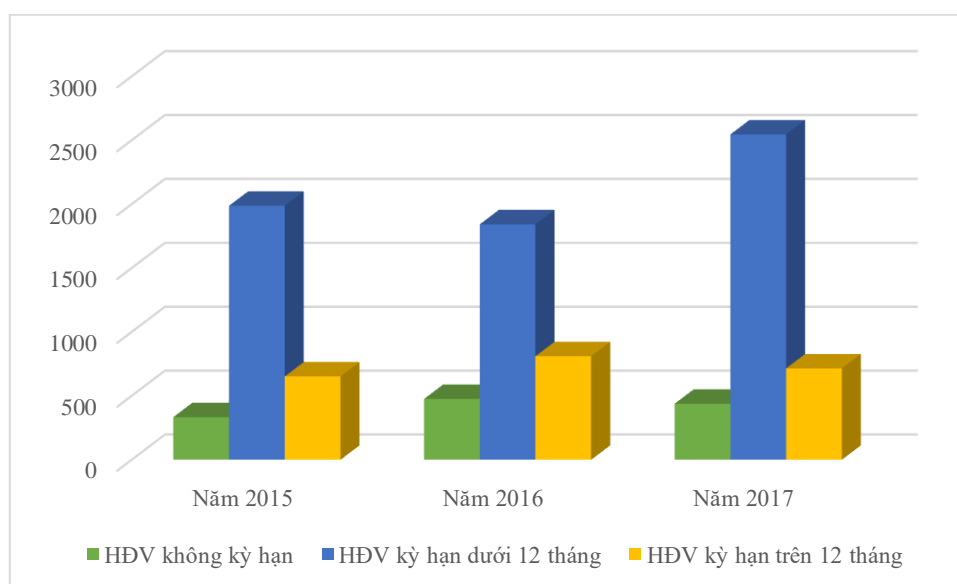
Bảng 2.4. Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn

của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh giai đoạn từ 2015-2017

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
VHĐ không kỳ hạn	334	11,23	476	15,22	439	11,86
VHĐ kỳ hạn dưới 12 tháng	1.988	66,85	1.842	58,89	2.546	68,81
VHĐ kỳ hạn trên 12 tháng	652	21,92	810	25,90	715	19,32
Vốn huy động	2.974	100	3.128	100	3.700	100

(Nguồn: Báo cáo tài chính BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn 2015-2017)



Đồ thị 2.3: Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn huy động

Dựa trên số liệu phân tích về cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn thì vốn huy động có kỳ hạn dưới 12 tháng là lớn nhất với tỷ trọng năm 2015 là 66,85%, tỷ trọng năm 2016 là 58,89% và năm 2017, vốn không kỳ hạn chiếm đến 68,81% tổng nguồn vốn.

Biến động của các loại nguồn vốn theo kỳ hạn trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017:

+ Vốn huy động không kỳ hạn: năm 2016, vốn huy động tăng lên so với năm 2015 là 142 tỷ đồng, năm 2017, biến động theo xu hướng giảm với số liệu là 439 tỷ đồng.

+ Vốn huy động có kỳ hạn dưới 12 tháng: năm 2015, số vốn huy động được là 1988 tỷ đồng, năm 2016, giá trị giảm xuống còn 1.842 tỷ đồng và năm 2017, nguồn vốn này tăng mạnh trở lại đạt giá trị 2.546 tỷ đồng.

+ Vốn huy động có kỳ hạn trên 12 tháng: năm 2015 giá trị huy động là 652 tỷ đồng tương đương với tỷ lệ là 21,92%, năm 2016 số vốn huy động tăng lên đạt giá trị 810 tỷ đồng, ứng với tỷ lệ 25,9% tổng số vốn. Tuy nhiên, đến năm 2017, vốn huy động có kỳ hạn trên 12 tháng sụt giảm chỉ còn 715 tỷ đồng, chiếm 19,32% tổng vốn huy động.

Như vậy, cơ cấu vốn theo kỳ hạn chủ yếu tập trung ở kỳ hạn ngắn dưới 12 tháng, thu hút vốn trung và dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng chưa nhiều. Khách hàng thường ít gửi tiền kỳ hạn dài vì lo ngại những biến động về kinh tế và nhu cầu rút vốn khi cần thiết mà không bị ảnh hưởng về lãi suất.

2.2.4. Chi phí huy động vốn

Chi phí huy động vốn bao gồm nhiều loại chi phí như chi phí trả lãi, chi phí kiểm đếm, chi khuyến mại...trong đó chủ yếu là chi phí trả lãi. Lãi suất huy động càng cao thì khả năng huy động vốn càng lớn. Tuy nhiên, việc xác định lại phụ thuộc vào lãi cho vay và mức lãi suất trần mà Ngân hàng nhà nước đưa ra nhằm kiểm soát sự gia tăng lãi suất huy động của các ngân hàng thương mại.

- Chi phí trả lãi tiền gửi

Bảng 2.5: Lãi suất huy động VND trả lãi cuối kỳ của ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

Kỳ hạn	Lãi suất (%) – KH cá nhân	Lãi suất (%) – KH tổ chức
KKH	0,1	0,2
1 tháng	4,5	4,1
2 tháng	4,5	4,1
3 tháng	5	4,6
5 tháng	5	4,6
6 tháng	5,5	5,1
9 tháng	5,5	5,5
12 tháng (*)	6,9	6,5
13 tháng	6,8	6,8
18 tháng	6,8	6,8
24 tháng	6,9	6,8
36 tháng	6,9	6,8

Chi phí trả lãi tiền gửi của ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh là tương đối linh hoạt với tiền gửi khi thực hiện trả lãi theo các kỳ hạn khác nhau

(số liệu trong bảng) và các hình thức trả lãi trước, trả lãi sau, trả lãi định kỳ tùy thuộc vào nhu cầu của khách hàng. Chi phí trả lãi tiền gửi là thấp hơn so với các nguồn khác.

- Chi phí trả lãi tiền vay:

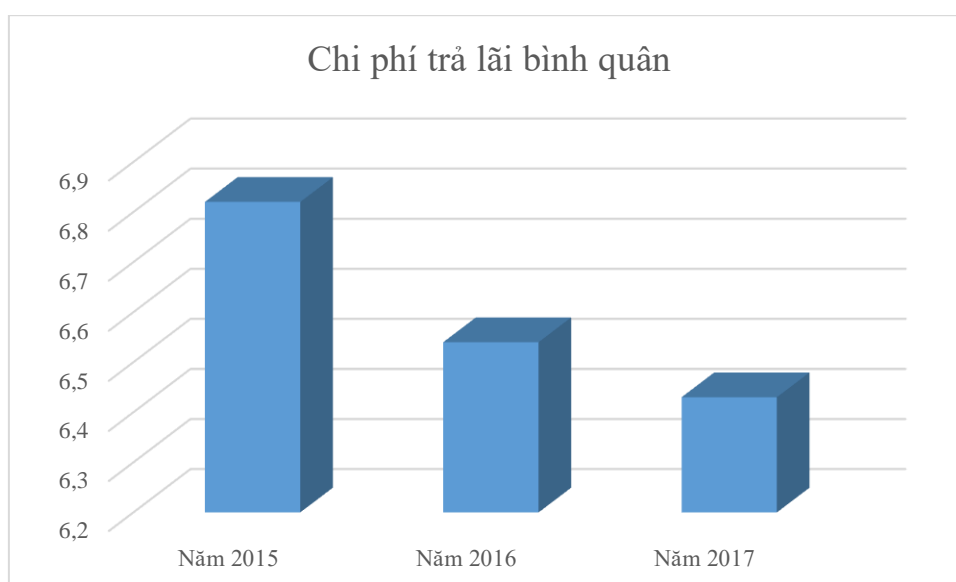
Khi tiền gửi không đủ khả năng đáp ứng nhu cầu tăng trưởng của tài sản, ngân hàng thực hiện vay vốn thông qua Ngân hàng Nhà nước và các tổ chức tín dụng khác. Khoản vay này thường có vai trò là “giá đỡ” bù đắp sự thiếu hụt. Lãi suất tiền vay thường cao hơn từ 2%-3% so với lãi suất tiền gửi.

- Tổng chi phí trả lãi:

Bảng 2.6 : Chi phí trả lãi bình quân giai đoạn 2015-2017

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1. Chi phí trả lãi (tỷ đồng)	203	204,5	237,8
2. Vốn huy động (tỷ đồng)	2.974	3.128	3.700
3. Chi phí trả lãi bình quân (2/1) (%)	6,82	6,54	6,43

(Nguồn: Báo cáo tài chính BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn 2015-2017)



Đồ thị 2.4 : Chi phí trả lãi bình quân của BIDV Tây Nam Quảng Ninh giai đoạn 2015-2017

Chi phí trả lãi bình quân của chi nhánh giảm dần trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017. Năm 2015, chi phí trả lãi trên một đồng vốn huy động là của ngân hàng là 6,82%. Năm 2016, chi tiêu này giảm xuống chỉ còn 6,54% và tiếp tục giảm vào năm 2017 xuống 6,43%. Điều đó cho thấy công tác huy động vốn của ngân hàng đã có những hiệu quả nhất định khi chi phí huy động vốn giảm mà nguồn vốn huy động vẫn có sự tăng trưởng.

2.2.5. Tương quan huy động tiền gửi và cho vay

Hoạt động huy động vốn và sử dụng vốn có quan hệ mật thiết với nhau, tác động qua lại lẫn nhau, đẩy mạnh hoạt động cho vay cũng là biện pháp thúc đẩy việc mở rộng hoạt động huy động vốn. Ngân hàng phải đồng thời quan tâm đến cả hoạt động huy động vốn và hoạt động cho vay. Vì nếu ngân hàng chỉ chú ý đến hoạt động huy động vốn, không chú trọng đến cho vay và đầu tư thì sẽ dẫn đến tình trạng ứ đọng vốn và giảm khả năng sinh lời. Ngược lại, nếu không chú trọng đến huy động vốn thì sẽ không đủ vốn đáp ứng cho hoạt động cho vay, mất cơ hội mở rộng khách hàng, giảm uy tín của ngân hàng.

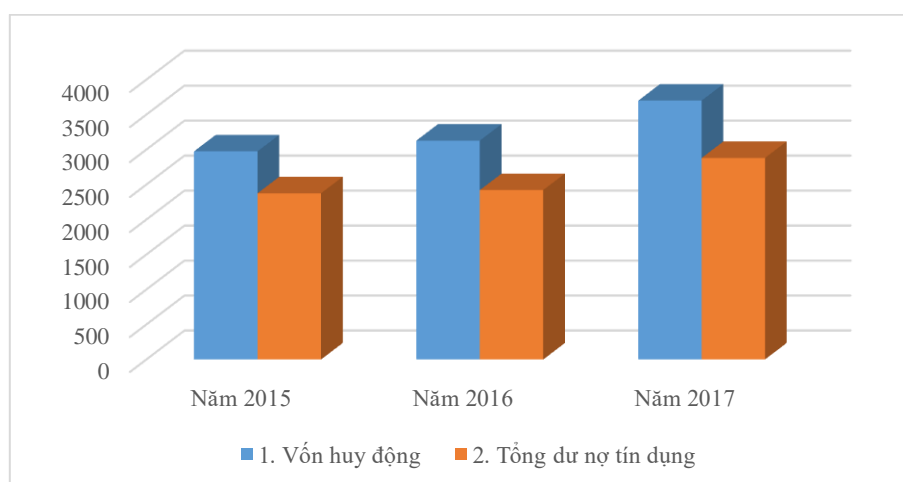
- Tình hình huy động và sử dụng vốn

Bảng 2.7: Sự cân đối giữa huy động vốn và cho vay

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1. Vốn huy động	2.974	3.128	3.700
2. Tổng dư nợ tín dụng	2.375	2.421	2.880
3. Vốn huy động/ tổng dư nợ (1/2) (%)	125,22	129,2	128,47

(Nguồn: Báo cáo tài chính BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn 2015-2017)



Đồ thị 2.5 :Sự cân đối giữa vốn huy động và cho vay giai đoạn 2015-2017

Trong giai đoạn 2015-2017, vốn huy động của chi nhánh đã đáp ứng được nhu cầu vay vốn của khách hàng. Năm 2015, tỷ lệ đáp ứng giữa vốn huy động và cho vay ở mức 125,22%. Năm 2016, vốn huy động trên tổng dư nợ là 129,2% và năm 2017 là 128,47%. Như vậy, tỷ lệ đáp ứng của vốn thể hiện xu hướng tăng dần qua các năm, đảm bảo tính cân đối giữa huy động và cho vay.

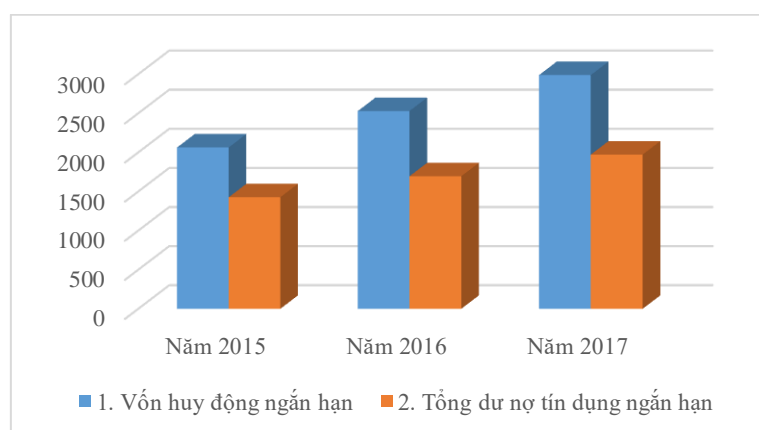
Để đánh giá tình hình huy động vốn và sử dụng vốn có phù hợp hay không, cần phải thực hiện đánh giá cụ thể trong ngắn hạn và dài hạn.

Bảng 2.8: Tình hình huy động, sử dụng vốn ngắn hạn

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1. Vốn huy động ngắn hạn	2.062	2.528	2.988
2. Tổng dư nợ tín dụng ngắn hạn	1.426	1.695	1.972
3. Vốn huy động ngắn hạn/ tổng dư nợ ngắn hạn (1/2) (%)	144,6	149,14	151,52

(Nguồn: Báo cáo tài chính BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn 2015-2017)



Đồ thị 2.6 : Sự cân đối giữa vốn huy động và cho vay ngắn hạn giai đoạn 2015-2017

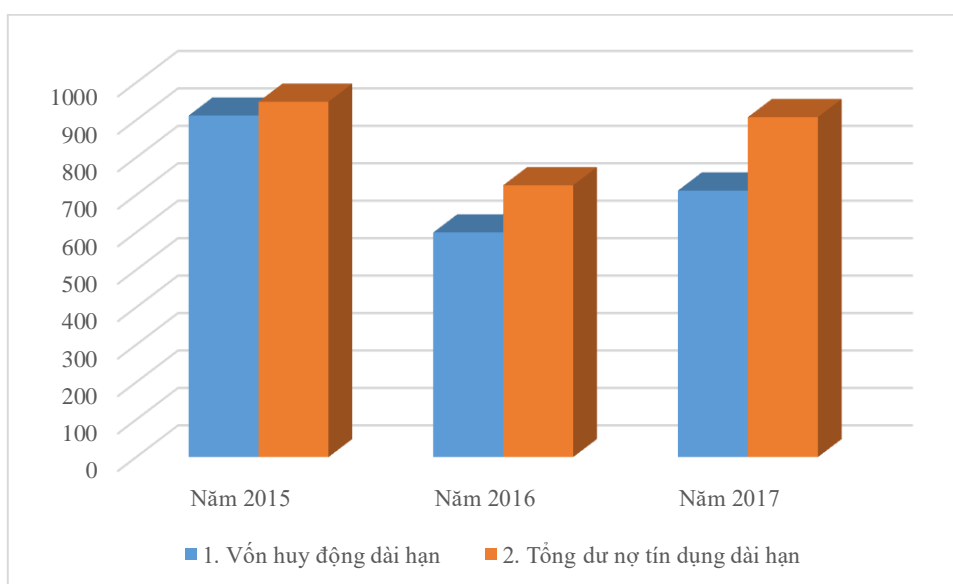
Nguồn vốn ngắn hạn của ngân hàng tăng nhanh và thể hiện sự ổn định trong những năm qua. Năm 2015, phần dư của vốn huy động ngắn hạn so với nợ ngắn hạn là 44,6%, năm 2016 chỉ tiêu này tăng lên 49,14% và gia tăng vào năm 2017 vốn huy động ngắn hạn đáp ứng 151,52% tổng dư nợ ngắn hạn. Quy mô vốn huy động ngắn hạn thừa so với nhu cầu sử dụng vốn. Sự dồi dào của vốn ngắn hạn giúp ngân hàng tránh được rủi ro thanh khoản khi khách hàng có nhu cầu rút tiền đột xuất, đảm bảo thực hiện các dịch vụ ngân hàng và dễ dàng chuyển đổi một phần vốn để thực hiện cho vay trung và dài hạn.

Bảng 2.9: Tình hình huy động, sử dụng vốn dài hạn

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1. Vốn huy động dài hạn	912	600	712
2. Tổng dư nợ tín dụng dài hạn	949	726	908
3. Vốn huy động dài hạn/ tổng dư nợ dài hạn (1/2)(%)	96,1	82,6	78,4

(Nguồn: Báo cáo tài chính BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh trong giai đoạn 2015-2017)



Đồ thị 2.7 : Sự cân đối giữa vốn huy động và cho vay dài hạn giai đoạn 2015-2017

Căn cứ vào số liệu trong bảng phân tích, nguồn vốn huy động dài hạn của ngân hàng không đủ đáp ứng cho các khoản tín dụng dài hạn và xu hướng ngày càng giảm dần. Năm 2015, tỷ lệ đáp ứng là 96,1%, bước sang năm 2016 giảm xuống còn 82,6% và giảm tiếp vào năm 2017 xuống mức 78,4%.

Như vậy, trong cả 3 năm của giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017, ngân hàng đều phải dùng nguồn vốn ngắn hạn để bổ sung, bù đắp tín dụng dài hạn. Điều này có thể dẫn đến rủi ro cho ngân hàng trong vấn đề về thanh khoản hơn nữa xét về mặt kinh tế cũng chưa chắc là hiệu quả vì các khoản huy động ngắn hạn phải có dự trữ bắt buộc, mà khoản dự trữ này không tạo ra lợi nhuận, trong khi huy động vốn dài hạn ngân hàng được sử dụng toàn bộ mà không phải dự trữ bắt buộc.

2.2.6. Đánh giá của khách hàng về hoạt động huy động vốn tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

Để đánh giá về hoạt động huy động vốn của ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh một cách khách quan, tác giả đã sử dụng phiếu khảo sát để khảo sát các khách hàng cá nhân và đại diện các tổ chức kinh tế tại trụ sở giao dịch của chi nhánh.

Kết quả khảo sát được tác giả sử dụng để tổng hợp, phân tích trong bảng dưới đây:

Bảng 2.10: Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về công tác huy động vốn tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

Tiêu chí	Rất đồng ý		Đồng ý		Không đồng ý	
	Số lượng (người)	Cơ cấu (%)	Số lượng (người)	Cơ cấu (%)	Số lượng (người)	Cơ cấu (%)
1. Cơ sở hạ tầng tốt	31	25,83	68	56,67	21	17,5
2. Năng lực tài chính tốt	36	30	72	60	12	10
3. Kỹ năng, thái độ nhân viên tích cực	25	20,83	75	62,5	20	16,67
4. Chính sách khách hàng tốt	29	24,2	57	47,5	34	28,33
5. Sản phẩm tiền gửi đa dạng	16	13,33	59	49,17	45	37,5
6. Lãi suất phù hợp	11	9,17	81	67,5	21	23,33

(Nguồn: Số liệu tổng hợp của tác giả)

Kết quả khảo sát:

- Khi đánh giá về cơ sở hạ tầng 25,83% đánh giá ở mức độ tốt, 56,67% đánh giá ở mức độ tương đối tốt và 17,5% nhận định ở mức độ chưa tốt. Như vậy, đại bộ phận khách hàng nhận thấy cơ sở vật chất là phù hợp, tuy nhiên vẫn còn những ý kiến khác đề xuất ngân hàng nên hiện đại hóa với máy móc thiết bị, tăng cường ứng dụng công nghệ tạo sự thuận tiện nhanh chóng cho khách hàng.

- Về năng lực tài chính của ngân hàng 30% đánh giá ở mức tốt, 60% cho rằng năng lực tài chính ở mức tương đối tốt và 10% đánh giá ở mức độ chưa tốt. Số liệu này cho thấy khách hàng tin tưởng vào năng lực tài chính của ngân hàng và qua đó khẳng định uy tín của ngân hàng.

- Với tiêu chí kỹ năng và thái độ của nhân viên, có 20,83% khách hàng đánh giá tốt và rất hài lòng về các nhân viên của chi nhánh, có 62,5% đánh giá ở mức tương đối và vẫn còn 16,67% nhận định thái độ của nhân viên chưa tốt. Do đó, để cạnh tranh trong công tác huy động vốn nói riêng và các hoạt động dịch vụ của ngân hàng nói chung cần nâng cao trình độ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong công việc.

- Về chính sách khách hàng, 24,2% khách hàng được hỏi đánh giá ở mức độ tốt tức là ngân hàng quan tâm đến lợi ích của khách hàng, 47,5% cho rằng chính sách là tương đối tốt và 28,33% đánh giá là chưa tốt. Như vậy, vẫn còn những chính sách của ngân hàng cần có sự thay đổi chú trọng nhiều hơn nữa đến nhu cầu của khách hàng.

- Các sản phẩm tiền gửi được 13,33% khách hàng khảo sát đánh giá là đa dạng, 49,17% đánh giá ở mức độ tương đối và 37,5% đánh giá chưa đa dạng. Hiện nay, Ngân hàng triển khai nhiều sản phẩm tiền gửi nhưng bị đánh giá có sự trùng lặp về nội dung, đặc điểm và tính chất chưa có sản phẩm độc đáo, khác biệt.

- Về lãi suất huy động vốn, chỉ có 9,17% đánh giá ở mức độ cao, 67,5% đánh giá ở mức độ trung bình và 23,33% đánh giá ở mức độ thấp. Lãi suất của ngân hàng nhìn chung tương đối cạnh tranh.

- Các khách hàng giao dịch tại BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh khi được khảo sát có giao dịch với ngân hàng khác hay không thì có đến 95 phiếu phương án trả lời là có tương đương với 79,17%. Việc giao dịch với nhiều ngân hàng sẽ giúp khách hàng đánh giá được khách quan, đầy đủ khi đưa ra các ý kiến.

2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

2.3.1. Những kết quả đạt được

Với uy tín, thương hiệu của ngân hàng trong những năm qua đồng thời nhờ có mục tiêu, biện pháp huy động vốn hợp lý, BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh cũng đạt được nhiều thành công trong hoạt động huy động vốn:

- Quy mô vốn huy động được mở rộng, liên tục tăng lên qua các năm và chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn. Năm 2015, vốn huy động là 2.974 tỷ đồng, năm 2016 là 3.128 tỷ đồng và năm 2017, tăng lên đến 3.700 tỷ đồng.

- Trong hoạt động huy động vốn, BIDV đã thực hiện đa dạng hóa sản phẩm như các sản phẩm tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm rút gốc linh hoạt, tích lũy bảo an, tích lũy hưu trí, tiết kiệm online... Các sản phẩm này về cơ bản thỏa mãn được nhu cầu của người gửi tiền, giúp cho các khách hàng có nhiều cơ hội lựa chọn sản phẩm phù hợp với khả năng tài chính của mình.

- Vốn tiền gửi của cá nhân và tổ chức kinh tế chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng. Vốn tiền gửi cho thấy sự tăng trưởng liên tục trong những năm gần đây chứng tỏ được lợi thế của ngân hàng trong việc thu hút nguồn vốn nhàn rỗi. Đây là nguồn vốn có tính ổn định cao giúp ngân hàng có thể chủ động để tạo ra lợi nhuận thông qua việc cho vay vốn với hoạt động sản xuất kinh doanh và cho vay dự án đầu tư.

- Về cơ cấu loại tiền, BIDV Tây Nam Quảng Ninh thu hút chủ yếu vốn tiền gửi bằng đồng nội tệ với tỷ trọng trên 80% tổng vốn.

- Nhờ tổng số vốn huy động gia tăng liên tục nên ngân hàng đảm bảo cung ứng tín dụng cho các khách hàng có nhu cầu vay vốn trong ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Đồng thời, việc cung ứng vốn cho sản xuất kinh doanh, đầu tư phát triển của chi nhánh ngân hàng đã góp phần vào tiến trình công nghiệp hóa – hiện đại hóa của đất nước.

Những thành tích kể trên là sự nỗ lực, cố gắng của Ban lãnh đạo và các phòng ban tại chi nhánh. Ngân hàng luôn xác định huy động vốn là hoạt động trọng tâm đảm bảo cho việc kinh doanh được ổn định. Thời gian qua, chi nhánh cũng thực hiện các chính sách huy động linh hoạt để phục vụ nhu cầu của khách hàng.

Thêm vào đó, BIDV Tây Nam Quảng Ninh chú trọng đến quan hệ khách hàng, thiết lập danh mục khách hàng truyền thống và tiếp cận với các khách hàng tiềm năng, phát triển thêm các khách hàng để gia tăng số lượng khách hàng của chi nhánh.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Hạn chế

Thông qua các chỉ tiêu phân tích trong phần thực trạng, hoạt động huy động vốn của ngân hàng đầu tư phát triển chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh vẫn còn tồn tại các hạn chế sau đây:

- Nguồn vốn huy động thể hiện xu hướng tăng qua các năm nhưng mức tăng trưởng không ổn định do sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại.

- Danh mục sản phẩm của ngân hàng đa dạng, nhưng có nhiều sản phẩm bị trùng lặp giống nhau về nội dung, đặc điểm, tính chất, chưa có sản phẩm khác biệt.

- Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền, kỳ hạn chưa hợp lý:

- + Tỷ trọng nguồn vốn ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn, nguồn vốn huy động trung và dài hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn, điều này dẫn đến nhiều khó khăn trong tiếp cận với khách hàng có nhu cầu vốn lớn, thời gian vay dài và ảnh hưởng đến khả năng thanh khoản của ngân hàng.

- + Nguồn vốn huy động bằng VNĐ chiếm tỷ trọng cao, vốn ngoại tệ thấp ảnh hưởng đến mức độ cạnh tranh của ngân hàng.

- Mức lãi suất của ngân hàng chưa phải là yếu tố để hấp dẫn, thu hút khách hàng.

- Chất lượng dịch vụ chưa đảm bảo, chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu và lợi ích của khách hàng.

- Kỹ năng và thái độ của một số nhân viên ngân hàng bị đánh giá ở mức trung bình, thiếu các chuyên gia để có thể phân tích thị trường, thực hiện công tác dự báo.

- Quy trình, thủ tục đôi khi còn gây phiền hà cho khách hàng làm giảm đi sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng và tạo ra khó khăn cho nhân viên ngân hàng khi vừa phải thực hiện theo đúng quy trình, vừa phải tạo sự thuận tiện trong giao dịch cho khách hàng. Quy chế hoạt động nội bộ tuy được sửa đổi, bổ sung một cách thường xuyên nhưng chưa linh hoạt giảm tính hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.3.2.2. Nguyên nhân của các hạn chế

- Huy động vốn tại ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh chủ yếu theo hình thức truyền thống, nhận tiền gửi tại các phòng giao dịch, trụ sở chi nhánh, phát hành chứng chỉ tiền gửi và tiền gửi thanh toán của doanh nghiệp. Tiền gửi online, các sản phẩm hiện đại như thẻ tín dụng chưa có nhiều tiện lợi, tiện ích.

- Hoạt động Marketing của chi nhánh ngân hàng chưa được quan tâm đúng mức, công tác tiếp thị, quảng bá và tuyên truyền về sản phẩm chưa hiệu quả, đôi khi chỉ mang tính hình thức.

- Huy động vốn từ doanh nghiệp mang tính thụ động chủ yếu là do nhu cầu từ phía doanh nghiệp.

- Lãi suất của ngân hàng ở mức thấp hơn so với các ngân hàng thương mại khác, do đó ảnh hưởng đến việc thu hút vốn.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị và hệ thống thông tin đã có sự đầu tư, đổi mới nhưng vẫn chưa theo kịp công nghệ hiện đại của các ngân hàng trong khu vực.

- Đại bộ phận người dân Việt Nam có thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán thêm vào đó là tâm lý chưa thực sự tin tưởng gửi tiền vào ngân hàng trong thời gian dài vì lo ngại những biến động của nền kinh tế.

- Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt khi ngày càng nhiều ngân hàng thương mại được thành lập cùng với các công ty bảo hiểm, công ty tài chính, bưu điện trong hoạt động huy động vốn.

- Chính sách phụ trội được cho phép áp dụng đối với các khách hàng quan trọng nhưng nhiều ngân hàng lợi dụng chính sách này để đẩy lãi suất huy động cao nhằm thu hút nhiều khách hàng gửi tiền.

- Các văn bản của Nhà nước có nhiều sự thay đổi chưa sát với tình hình thực tế nên việc tổ chức và thực hiện còn nhiều vướng mắc, môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt và chưa được lành mạnh hóa.

CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH TÂY NAM QUẢNG NINH

3.1. Định hướng huy động vốn của BIDV Chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

3.1.1. Định hướng phát triển BIDV trong giai đoạn 2020-2025.

Tiếp tục là nhà cung cấp dịch vụ tài chính hàng đầu tại Việt Nam, chú trọng cung cấp dịch vụ chất lượng cao cho thị trường mục tiêu đã lựa chọn. Sản phẩm dịch vụ mới được đa dạng hóa và nâng cao chất lượng, tăng thêm nhiều tiện ích mới để phục vụ nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Phát triển mạng lưới kênh phân phối sản phẩm, đa dạng hóa lĩnh vực đầu tư, từng bước gia tăng ảnh hưởng và giá trị của BIDV trên thị trường tài chính, tập trung định hình và hoàn thiện mạng lưới kinh doanh, đẩy mạnh đầu tư các dự án có ưu thế trong cạnh tranh ở các lĩnh vực: Năng lượng, hạ tầng kỹ thuật, cảng biển, bất động sản...

Thực hiện tốt nhất công tác chuẩn bị và sẵn sàng cho quá trình tái cơ cấu tổ chức Ngân hàng, trong đó thực hiện tốt các công việc định giá xác định giá trị doanh nghiệp, hoàn thiện và trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt; lựa chọn và chào bán cổ phần cho các nhà đầu tư chiến lược tiềm năng, phát hành cổ phần và niêm yết trong nước.

Đẩy mạnh tái cơ cấu Ngân hàng, tăng trưởng trên cơ sở bền vững: Đạt được cơ cấu tài sản nợ - tài sản có hợp lý dựa trên việc xác định mức tăng trưởng ổn định; đa dạng hóa danh mục đầu tư, nâng cao chất lượng tài sản; tăng cường khả năng sinh lời; nâng cao năng lực tài chính, khả năng trích lập dự phòng rủi ro và khả năng tự bù đắp rủi ro.

Tiếp tục mở rộng và đẩy mạnh các lĩnh vực hoạt động kinh doanh có lợi thế cạnh tranh và có hiệu quả; nâng cao năng lực tài chính và năng lực cạnh tranh; Áp dụng các chuẩn mực quốc tế trong quản trị điều hành.

Xây dựng hệ thống quản trị rủi ro tiên tiến đảm bảo cho phát triển bền vững. Chuẩn hóa các quy trình, thủ tục quản lý và tác nghiệp, hoàn thiện hệ thống thông tin báo cáo quản lý nội bộ phục vụ công tác quản trị điều hành.

Xây dựng chiến lược phát triển Công nghệ thông tin; dự án hiện đại hóa ngân hàng giai đoạn 2008 – 2012 và tầm nhìn đến 2020; xây dựng hệ thống thông tin quản lý MIS hiện đại, đáp ứng nhu cầu thông tin, báo cáo chỉ đạo điều hành của Ban Lãnh đạo tại Hội sở chính và các Chi nhánh ở những phân hệ nghiệp vụ chủ chốt.

Xây dựng và phát triển mạng kinh doanh dịch vụ ngân hàng bán lẻ mạnh mẽ và đạt hiệu quả. Thực hiện củng cố và phát triển hệ thống công nghệ thông tin, phát triển sản phẩm dịch vụ... đồng thời cơ cấu mô hình tổ chức, quản lý theo khách hàng, theo dòng sản phẩm.

Phát triển chính sách thu hút, trọng dụng và đãi ngộ nhân tài, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, xây dựng đội ngũ cán bộ vừa có năng lực chuyên môn vừa có đạo đức nghề nghiệp và đảm bảo các lợi ích của người lao động; đảm bảo an sinh xã hội; quảng bá thương hiệu, văn hóa BIDV.

Thực hiện tốt trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, hoàn thành việc thực hiện đề án hỗ trợ giảm nghèo tại các huyện nghèo nhất và các chương trình Vì cộng đồng.

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

Căn cứ vào chiến lược phát triển của BIDV Việt Nam, định hướng phát triển của BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh:

- Đảm bảo chấp hành nghiêm chỉnh các chế độ, chính sách của pháp luật và các quy định của BIDV Việt Nam.

- Tăng cường mở rộng quy mô vốn huy động, xây dựng các chính sách ưu đãi với khách hàng chiến lược và khách hàng truyền thống.

- Nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng, giảm thiểu các khoản nợ quá hạn và nợ xấu của chi nhánh ngân hàng.

- Không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho toàn thể cán bộ công nhân viên.

- Tiếp tục sử dụng chính sách linh hoạt trong hoạt động huy động vốn, mở rộng mạng lưới giao dịch.

- Tạo sự bứt phá trong tất cả các mặt hoạt động về quy mô, chất lượng, hiệu quả.

- Tăng trưởng tín dụng hợp lý, an toàn theo hướng nâng cao chất lượng, hiệu quả, chuyển dịch cơ cấu thích hợp theo hướng nâng dần tỷ trọng bán lẻ, chủ động kiểm soát rủi ro, đảm bảo tỷ lệ nợ xấu luôn ở dưới mức 1%/tổng dư nợ.

- Thực hiện cơ cấu lại khách hàng trên cơ sở rà soát và đánh giá nền khách hàng hiện có. Thực hiện phân đoạn khách hàng theo từng nhóm đối tượng khách hàng để có chính sách ứng xử phù hợp.

- Đẩy mạnh phát triển dịch vụ ngân hàng, bán chéo sản phẩm, tăng cường triển khai dịch vụ ngân hàng hiện đại, đẩy mạnh nguồn thu, nâng cao chất lượng và sức cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ Ngân hàng.

Trong hoạt động huy động vốn, BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh đề ra các định hướng như sau:

Thứ nhất, đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, tăng cường các hoạt động Marketing để phát triển mạnh thương hiệu của ngân hàng BIDV và tăng khả năng tiếp cận đến khách hàng.

Thứ hai, đơn giản hóa các thủ tục hành chính trong hoạt động huy động vốn để tạo sự thuận tiện, nhanh chóng cho khách hàng khi đến giao dịch tại ngân hàng.

Thứ ba, thực hiện hợp lý hóa về cơ cấu nguồn vốn huy động.

Thứ tư, tiếp tục thực hiện chính sách lãi suất linh hoạt để thu hút nguồn vốn huy động.

Thứ năm, mở rộng mạng lưới huy động và nâng cao chất lượng của hoạt động huy động vốn.

Các chỉ tiêu trong hoạt động huy động vốn:

- Nguồn vốn huy động tăng trưởng bình quân 15%-25% mỗi năm.

- Đảm bảo tỷ lệ dự trữ bắt buộc theo quy định
- Đảm bảo nguồn vốn đáp ứng cho hoạt động tín dụng.

3.2. Một số giải pháp tăng cường huy động vốn tại BIDV Việt Nam chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh

3.2.1. Phát triển thêm các sản phẩm mới và nâng cao chất lượng các sản phẩm huy động vốn

Căn cứ giải pháp: Mặc dù chi nhánh đưa ra nhiều sản phẩm huy động vốn tuy nhiên, một số sản phẩm có đặc điểm, tính chất gần giống với nhau, nên cần triển khai thêm các sản phẩm mới có sự khác biệt hóa với các sản phẩm trước đây. Thêm vào đó, lượng vốn huy động trong dài hạn chưa đáp ứng được nhu cầu tín dụng trong dài hạn, do vậy BIDV Tây Nam Quảng Ninh cần nâng cao chất lượng các sản phẩm huy động vốn trong dài hạn.

Mục đích giải pháp: phát triển thêm các sản phẩm mới và nâng cao chất lượng các sản phẩm huy động vốn sẽ giúp chi nhánh đẩy mạnh được công tác huy động vốn, tăng uy tín của ngân hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh

Nội dung giải pháp:

- Thực hiện nghiên cứu thị trường, phân đoạn khách hàng đưa ra các sản phẩm huy động vốn phù hợp với các đối tượng khách hàng gửi tiền, đa dạng hóa và hoàn thiện hệ thống danh mục sản phẩm huy động vốn, gia tăng tiện ích cho sản phẩm huy động vốn.

- Nguồn vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm của khách hàng cá nhân là nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao nhất, do đó ngân hàng cần tập trung phát triển thêm các sản phẩm tiết kiệm đặc biệt là các khoản tiết kiệm tích lũy để gia tăng vốn dài hạn cho ngân hàng. Trên thực tế, các công ty bảo hiểm cũng đã thực hiện dịch vụ này tuy nhiên thủ tục còn nhiều phức tạp, do đó sẽ tạo ra cơ hội tốt cho ngân hàng đưa thêm các sản phẩm mới vào danh mục.

- Tăng cường việc liên kết các sản phẩm dịch vụ: tăng cường sự liên kết giữa sản phẩm huy động vốn này với sản phẩm huy động vốn khác, giữa hoạt động tiết kiệm và tín dụng nhằm đáp ứng lợi ích tối đa cho khách hàng.

- Tăng cường thêm các tiện ích của sản phẩm, mở rộng hợp tác với các đối tác thực hiện giảm giá khi thực hiện thanh toán qua thẻ.

- rà soát lại quy trình, thủ tục, chứng từ giao dịch, chương trình liên quan trong giao dịch tiền gửi tiết kiệm. Hoàn thiện quy trình giao dịch tiền gửi tiết kiệm; chương trình cảnh báo; giám sát trên hệ thống về các giao dịch tiền gửi, huy động vốn...

- Đảm bảo tốt khả năng thanh khoản cho khách hàng tại mọi thời điểm, giữ bí mật tài khoản khách hàng và an toàn cho đồng vốn của khách hàng.

- Chi nhánh nên xem xét việc huy động vốn thông qua sản phẩm tiết kiệm mới là sản phẩm tiết kiệm quyền chọn tức là sản phẩm mà khách hàng có thể linh hoạt chọn kỳ hạn gửi từ 30 ngày đến 364 ngày và hưởng lãi suất có kỳ hạn khi gửi tiền không tròn tháng (35 ngày, 48 ngày...) mà vẫn hưởng lãi suất có kỳ hạn cho tổng thời gian thực gửi theo cam kết ban đầu.

- Đa dạng hóa thêm các kỳ hạn tiền gửi hiện có đặc biệt là các kỳ hạn dài như thêm kỳ hạn 15 tháng, 21 tháng... và các kênh huy động vốn, đảm bảo cơ cấu huy động vốn hợp lý với cơ cấu sử dụng vốn, tối ưu hóa chi phí huy động vốn.

3.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Căn cứ giải pháp: Thông qua khảo sát, đánh giá của khách hàng về đội ngũ nhân viên của chi nhánh, vẫn còn tồn tại một bộ phận được nhận định có kỹ năng chuyên môn chưa cao, thái độ phục vụ chưa chuyên nghiệp.

Mục đích giải pháp: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm tạo ra được đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp có trình độ cao, năng động, sáng tạo, linh hoạt trong công việc giúp gia tăng chất lượng hoạt động huy động vốn nói riêng và chất lượng các dịch vụ của ngân hàng nói chung.

Con người là nhân tố quan trọng quyết định đến sự thành công hay thất bại trong mọi hoạt động. Do đó, để tăng cường hoạt động huy động vốn cần quan tâm đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, thông qua việc:

- Khuyến khích toàn thể cán bộ nhân viên chi nhánh tích cực nâng cao trình độ chuyên môn và các kiến thức về kinh tế - xã hội.

- Cử các cán bộ, nhân viên tham gia các hội thảo, chuyên đề ở trong nước cũng như nước ngoài để trang bị các kiến thức, kỹ năng cần thiết.

- Tổ chức các lớp học tập và nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên tại chi nhánh ngân hàng.

- Có cơ chế tuyển dụng phù hợp để đảm bảo tuyển dụng được người có trình độ, phẩm chất tốt và có khả năng sáng tạo trong công việc.

- Có chính sách khen thưởng, động viên kịp thời đối với các cán bộ, nhân viên đạt thành tích tốt trong công tác huy động vốn.

+ Đối với bộ phận giao dịch: phát huy tính chủ động trong giao dịch, hoàn thành tốt các yêu cầu từ khách hàng và giới thiệu sản phẩm, tư vấn dịch vụ và sẵn sàng hỗ trợ cho khách hàng. Các cán bộ, nhân viên của bộ phận giao dịch cần được đào tạo thường xuyên về kỹ năng giao tiếp và kỹ năng bán hàng.

+ Đối với các bộ phận khác: cần duy trì mối quan hệ lâu dài, bền vững với các khách hàng truyền thống, tìm kiếm và phát triển quan hệ với khách hàng mới.

3.2.3. Tăng cường các hoạt động Marketing

Căn cứ giải pháp: Trong môi trường kinh doanh, cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại, việc tăng cường các hoạt động Marketing để thu hút khách hàng là rất cần thiết. Tại chi nhánh ngân hàng BIDV Tây Nam Quảng Ninh, các biện pháp Marketing chưa được quan tâm đúng mức chỉ có hình thức quảng bá các sản phẩm dịch vụ thông qua tờ rơi và quảng bá thông qua pano, áp phích tại trụ sở chi nhánh và các phòng giao dịch.

Mục đích giải pháp: tăng cường các hoạt động Marketing để xây dựng mô hình tổ chức kinh doanh ngân hàng theo định hướng khách hàng, thực hiện tốt chính sách khách hàng, xây dựng hình ảnh ngân hàng ngày càng chuyên nghiệp hơn, tạo niềm tin đối với khách hàng, nhà đầu tư và đối tác, duy trì uy tín, thương hiệu của ngân hàng, giúp ngân hàng thu hút các khách hàng mới, nâng cao khả năng huy động vốn của chi nhánh, mở rộng quan hệ với các doanh nghiệp, tập đoàn đang đầu tư trên địa bàn.

Nội dung giải pháp:

- Xây dựng cơ chế khuyến khích nội bộ để xây dựng cơ chế thưởng huy động vốn phù hợp; xây dựng cơ chế phí, lãi suất theo hướng khuyến khích các đơn vị huy động vốn...

- Cơ chế khuyến khích đối với khách hàng, xây dựng chính sách khách hàng áp dụng thống nhất trong hệ thống.

- Thực hiện tư vấn để đảm bảo lợi ích tốt nhất cho khách hàng, đây cũng là biện pháp để thu hút gia tăng lượng vốn huy động thông qua chính khách hàng hiện tại của ngân hàng.

+ Đối với khách hàng có thu nhập cao: họ thường quan tâm đến lãi suất, tính an toàn, bảo mật và gửi kỳ hạn dài. Hiện nay, nguồn vốn huy động trung, dài hạn chiếm tỷ trọng khá thấp, bên cạnh đó, nguồn vốn này còn giúp ngân hàng đầu tư các dự án lớn, chủ động trong hoạt động kinh doanh. Do vậy, đối tượng khách hàng này đặc biệt cần thiết đối với ngân hàng. Chi nhánh nên chủ động cung cấp thông tin về các phương tiện bảo quản và lãi suất các hình thức huy động tại ngân hàng để khách hàng lựa chọn.

+ Đối với khách hàng có thu nhập đều đặn và gửi tiền tích lũy dần cho một công việc tại thời điểm xác định trong tương lai: chi nhánh nên hướng dẫn họ chuyển đổi kỳ hạn tại các thời điểm thích hợp để đem lại lợi ích cao nhất cho khách hàng. Việc làm này còn thể hiện được sự tận tình đối với người gửi và là một trong những cách thức hấp dẫn khách hàng quan trọng vì đại bộ phận cán bộ công chức là những người có những dự định nhưng thu nhập tức thời không lớn.

+ Đối với các doanh nghiệp nhỏ có ít tiền nhàn rỗi dài ngày: Công việc kinh doanh đòi hỏi họ thường xuyên bận rộn, họ sẽ quan tâm đến sự tiện lợi trong các dịch vụ, việc gửi và lĩnh tiền từ ngân hàng có dễ dàng hay không hơn là vấn đề lãi suất. Vì vậy, chi nhánh cần bố trí thực hiện công tác thu nhận và chi trả kịp thời và nhanh chóng cho họ. Việc nhận tiền và trả tiền tại chỗ sẽ làm tăng chi phí nhưng sẽ thu hút được lượng vốn rẻ do đây là tiền gửi giao dịch. Khi công việc thu - chi tại chỗ trở nên phổ biến, số lượng khách hàng tăng lên thì số dư tiền gửi không kỳ hạn sẽ tăng lên nhanh chóng.

+ Đối với khách hàng là tổ chức kinh tế: chi nhánh nên mở rộng mạng lưới quan hệ sang các doanh nghiệp, tập đoàn lớn đang được kêu gọi đầu tư vào khu vực Uông Bí – Quảng Yên, theo định hướng của tỉnh Quảng Ninh như Tập đoàn Than và khoáng sản Việt Nam, Tập đoàn Vingroup, Tập đoàn AMATA-Thái Lan và với các Trung tâm phát triển Quỹ đất trực thuộc UBND thành phố Uông Bí, thị xã Quảng Yên, thị xã Đông Triều.... Như vậy, chi nhánh sẽ thu hút được các đơn vị tổ chức kinh tế tiềm năng thu hút được vốn và sử dụng đa dạng được các dịch vụ của Ngân hàng.

- Tăng cường quảng bá sản phẩm và hình ảnh của ngân hàng là công việc đóng vai trò quan trọng nhằm giúp khách hàng nắm bắt được thông tin, có được những hiểu biết cơ bản về sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng cũng như cách thức sử dụng và lợi ích của sản phẩm, dịch vụ.

- Cách thức tiếp cận khách hàng có thể thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như phát thanh, truyền hình, báo điện tử, tạp chí hoặc qua điện thoại, thư, đặt pano, áp phích tại các điểm giao dịch, điểm đặt máy ATM...

- Bộ phận Marketing phối hợp với các bộ phận phòng ban khác của ngân hàng để tạo ra sự nhất quán, việc tuyên truyền và quảng bá hình ảnh của ngân hàng là nhiệm vụ của toàn thể cán bộ nhân viên.

- Với kênh phân phối truyền thống, đánh giá hoạt động huy động vốn trong thời gian qua, từ đó có các giải pháp cơ cấu, sắp xếp lại để các chi nhánh, phòng giao dịch phát huy tiềm năng.

- Tập trung khai thác các đại lý/tổ nhóm trung gian trong huy động vốn. Ngoài chức năng tổ /nhóm cho vay thu nợ mở rộng thêm nắm bắt nhu cầu sử dụng để tư vấn về sản phẩm dịch vụ ngân hàng, từ đó gia tăng nguồn vốn huy động từ kênh phân phối này.

- Kênh phân phối hiện đại, nên bổ sung những tính năng để gia tăng tiện ích dịch vụ mà các ngân hàng thương mại khác đã triển khai hoặc chưa triển khai, từ đó thu hút, khuyến khích khách hàng gửi tiền và sử dụng dịch vụ.

- Nghiên cứu thành lập thêm các điểm giao dịch tại các địa bàn tiềm năng nhằm tạo sự thuận lợi cho khách hàng gửi tiền.

- Triển khai các chương trình khuyến mại do ngân hàng BIDV Việt Nam phát động và thực hiện các chương trình khuyến mãi của chi nhánh. Các hình thức khuyến mại sẽ tạo ra sự hấp dẫn, thu hút khách hàng vào các thời điểm thích hợp đặc biệt là các ngày lễ như 8/3, 2/9, 20/10, 20/11, Tết dương lịch, Tết âm lịch...

- Trước khi triển khai một sản phẩm huy động vốn mới, chi nhánh phải xây dựng kế hoạch tuyên truyền và có các chính sách tiếp thị, khuyến mại như chương trình bốc thăm trúng thưởng vào cuối kỳ huy động vốn, tặng quà cho khách hàng, khi tham gia gửi tiền trong thời gian quy định.

- Tiến hành phát phiếu thăm dò đến khách hàng để lấy ý kiến khách hàng về chất lượng, sản phẩm dịch vụ của ngân hàng cũng như góp ý về cải tiến sản phẩm.

3.2.4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động huy động vốn

Căn cứ giải pháp: Ứng dụng và phát triển nền tảng công nghệ thông tin hiện đại là điều kiện tất yếu để ngân hàng cung ứng các dịch vụ và sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đem lại lợi ích cho khách hàng.

Mục đích của giải pháp: tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin giúp tiết kiệm thời gian giao dịch, giảm bớt chi phí cho ngân hàng và tạo sự thuận lợi cho khách hàng.

Nội dung giải pháp:

Để đảm bảo được việc quản lý huy động vốn đầy đủ, hệ thống công nghệ thông tin cần xây dựng hệ thống đáp ứng được việc quản lý thông tin huy động vốn trên một số phân hệ như sau: Quản lý các nguồn vốn huy động từ tiền gửi, trong đó bao gồm tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm; Quản lý các nguồn vốn huy động từ phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, các chứng chỉ tiền gửi có kỳ hạn; Quản lý các nguồn vốn huy động từ đi vay, vay từ Ngân hàng Nhà nước, vay từ các định chế tài chính; Quản lý các nguồn vốn từ các nguồn khác, sử dụng các luồng tiền nhàn rỗi trong hệ thống...

Việc áp dụng công nghệ hiện đại tạo ra những điều kiện thuận lợi cho cả ngân hàng và khách hàng. Về phía ngân hàng, giảm bớt được thời gian thực hiện tức là giảm bớt chi phí huy động vốn. Về phía khách hàng, tiết kiệm về thời gian giúp khách hàng có được tâm lý thoải mái khi đến giao dịch.

Tăng cường các điểm đặt máy ATM của ngân hàng, khuyến khích khách hàng sử dụng các loại thẻ thanh toán.

Nghiên cứu, triển khai thêm các sản phẩm thẻ đa năng và tăng tính năng cho thẻ ATM.

Ngoài ra, cần áp dụng công nghệ bảo mật tối đa cho khách hàng, tránh tình trạng mất tiền trong thẻ thanh toán, số tiết kiệm để đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Đối với mọi ngân hàng, hoạt động huy động vốn đặc biệt là hoạt động huy động tiền gửi từ khách hàng cá nhân và tổ chức kinh tế là dịch vụ cơ bản và quan trọng của ngân hàng. Vốn huy động là yếu tố đầu vào có ảnh hưởng trực tiếp đến quy mô đầu ra và ảnh hưởng đến lợi nhuận của ngân hàng. Thị phần huy động vốn cũng là thước đo để đánh giá niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng. Do đó, ngân hàng phải không ngừng mở rộng và đa dạng hóa các hoạt động để khai thác tối đa nguồn vốn nhàn rỗi đáp ứng cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng và cung ứng vốn cho nền kinh tế.

Thông qua việc phân tích, đánh giá thực trạng công tác huy động vốn tại Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam – chi nhánh Tây Nam công tác huy động vốn của ngân hàng đã đạt được những kết quả nhất định và mở rộng về quy mô, tuy nhiên trong thị trường cạnh tranh gay gắt hiện nay để tăng cường huy động vốn ngân hàng cần tiếp tục tăng cường hoạt động huy động vốn để chiếm ưu thế cạnh tranh trên thị trường, nâng cao năng lực và uy tín của ngân hàng.

Luận văn đã hệ thống hóa được những lý luận cơ bản trong công tác huy động vốn của các ngân hàng thương mại, đánh giá được những ưu điểm và hạn chế trong công tác huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh, và đề xuất các kiến nghị với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và BIDV Việt Nam.

Luận văn đưa ra một số giải pháp nhằm tăng cường công tác huy động vốn cho Ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh bao gồm:

- + Phát triển các sản phẩm mới và nâng cao chất lượng hoạt động huy động vốn tại chi nhánh.
- + Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực
- + Tăng cường các hoạt động Marketing.

+ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động huy động vốn.

2. Kiến nghị

2.1. Kiến nghị với Chính phủ

Chính phủ có vai trò quan trọng trong việc điều hành các hoạt động kinh tế. Hoạt động của Ngân hàng nói chung và huy động vốn nói riêng, những tác động và hỗ trợ của Chính phủ là rất cần thiết.

- Đảm bảo duy trì sự ổn định kinh tế vĩ mô với ba mục tiêu cơ bản là ổn định tiền tệ, kiềm chế lạm phát và tăng trưởng bền vững. Chính phủ cần đưa ra những chính sách hợp lý để đảm bảo sức mua của đồng tiền và ổn định tỷ giá, duy trì tỷ lệ lạm phát ở mức hợp lý, thúc đẩy các hoạt động đầu tư.

- Ban hành hệ thống pháp luật đầy đủ và khả thi:

+ Đẩy nhanh tiến độ hoàn chỉnh các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động của Ngân hàng theo thông lệ quốc tế.

+ Tiếp tục cải cách thủ tục hành chính, giảm bớt các khâu, các thủ tục không cần thiết liên quan đến hoạt động của Ngân hàng.

2.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

- Ngân hàng Nhà nước với chức năng hoạch định, tổ chức, kiểm soát việc thực hiện chính sách tiền tệ cần đảm bảo các điều kiện thuận lợi để phát triển hệ thống ngân hàng, tăng cường điều tiết, giám sát hoạt động kinh doanh của ngân hàng thường xuyên và bảo vệ lợi ích của khách hàng.

- Hoàn thiện hành lang pháp lý, tạo môi trường thuận lợi cho các Ngân hàng phát triển các hoạt động dịch vụ của mình, đặc biệt là hoạt động huy động vốn.

- Ngân hàng Nhà nước tiến hành xây dựng chiến lược phát triển mạng lưới, đầu tư về công nghệ, hạ tầng cơ sở để phát triển các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, chỉ đạo toàn bộ hệ thống các ngân hàng thương mại cùng thực hiện.

- Tổ chức tốt thị trường tiền tệ: Đây là công cụ để Ngân hàng Nhà nước điều hòa khả năng thanh toán giữa các ngân hàng, quản lý và điều hành được lượng tiền

mặt, hạn mức tín dụng với các ngân hàng thương mại, tạo nơi đầu tư cho các ngân hàng thương mại và là căn cứ để xác định mức lãi suất đầu vào, đầu ra hợp lý.

- Thực hiện việc hỗ trợ tài chính cho Ngân hàng thương mại thông qua việc nâng cao hiệu quả điều hành các công cụ gián tiếp: nghiệp vụ thị trường mở, dự trữ bắt buộc và nghiệp vụ tái cấp vốn, đa dạng hóa các công cụ tham gia thị trường mở.

- Hiện nay, theo quy định các ngân hàng thương mại được áp dụng lãi suất cho vay theo cơ chế lãi suất thỏa thuận có sự điều tiết. Do đó, lãi suất cơ bản không phải là công cụ kiểm soát mà đóng vai trò định hướng đối với lãi suất thị trường.

- Trong hoạt động huy động vốn và hoạt động cho vay, Ngân hàng Nhà nước cần xử lý nghiêm các ngân hàng thương mại vượt lãi suất trần ảnh hưởng đến các ngân hàng thương mại khác, để đảm bảo sự công bằng, cạnh tranh lành mạnh.

2.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam

- BIDV Việt Nam có trách nhiệm trong việc xây dựng quy chế, xây dựng các kế hoạch kinh doanh, kế hoạch phát triển nguồn vốn huy động của các chi nhánh trong hệ thống.

- Hỗ trợ các chi nhánh trong việc thực hiện các hoạt động đào tạo và đào tạo lại đặc biệt là các nghiệp vụ ngân hàng hiện đại.

- Tăng cường trang bị cơ sở vật chất cho các chi nhánh, các phòng giao dịch theo hướng hiện đại hóa.

- Tăng cường việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động của ngân hàng, từng bước hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ trong toàn bộ hệ thống.

- Thường xuyên tổ chức hội thảo, trao đổi kinh nghiệm giữa các chi nhánh, thu thập kiến nghị cơ sở để đề ra các văn bản phù hợp với thực tế hoạt động, giảm bớt các khâu, các bước không cần thiết trong quy trình nghiệp vụ để tạo ra sự thuận tiện cho khách hàng.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh (2015), *Báo cáo kết quả huy động vốn năm 2015*.
2. BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh (2016), *Báo cáo kết quả huy động vốn năm 2016*.
3. BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh (2017), *Báo cáo kết quả huy động vốn năm 2017*.
4. BIDV Việt Nam (2015), *Nghị quyết 155 về chiến lược phát triển của BIDV đến năm 2020*.
5. Nguyễn Thị Thanh Hà, *Phân tích và đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả huy động vốn tại NHTM CP Công Thương Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ.
6. Phan Thị Thu Hà (2009), *Quản trị ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản thống kê Hà Nội.
7. Hoàng Thị Phương Hằng (2016), *Hiệu quả huy động vốn tại NH TMCP đầu tư và phát triển VN chi nhánh Hà Tây*, Luận văn thạc sĩ.
8. John Quelch, bản dịch (2008), *Marketing hiện đại – Kinh nghiệm toàn cầu*, Nhà xuất bản tri thức Hà Nội.
9. Nguyễn Thị Phương Liên (2011), *Giáo trình quản trị tác nghiệp Ngân hàng thương mại*, Trường Đại học Thương Mại.
10. Nguyễn Thị Mùi (2008), *Quản trị ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản tài chính Hà Nội.
11. Lương Thị Quỳnh Nga (2011), *Phân tích và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam*, luận văn thạc sĩ.
12. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2015), *Quy định số 1630- quy định điều hành vốn nội bộ*.

13. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2017), *Phương hướng nhiệm vụ năm 2018*.
14. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2010), *Luật các tổ chức tín dụng năm 2010 của Việt Nam*.
15. Nguyễn Văn Tiến (2010), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê.
16. Thủ tướng chính phủ (2007), *Nghị định 35/2007/NĐ - CP, về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng, 08/03/2007*.
17. Thủ tướng chính phủ, *Nghị định 156/2013/NĐ-CP, qui định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước, 11/11/2013*.
18. Thủ tướng chính phủ, *Quyết định 369/QĐ-TTg, về việc phê duyệt chiến lược phát triển ngân hàng Việt Nam đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030, 28/02/2013*.
19. Bùi Hoàng Tùng (2014), *Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn VN – chi nhánh Trung Yên*, Luận văn thạc sĩ.
20. [http:// agribank.vn/san-pham-tiet-kiem](http://agribank.vn/san-pham-tiet-kiem)
21. <http://BIDV.vn/chien-luoc-phat-trien>
22. <http://BIDV.vn/bieu-lai-suat-huy-dong>
23. <http://tapchitaichinh.vn/kinh-nghiem-huy-dong-von-cua-ngan-hang-nuoc-ngoai>

PHỤ LỤC 1

KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

I. THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên:.....ngày sinh:...../...../.....

Giới tính: Nam Nữ

Nghề nghiệp hiện tại:.....

Địa chỉ, đơn vị công tác:.....

II. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA BIDV CHI NHÁNH TÂY NAM QUẢNG NINH.

Đánh dấu (X) vào phương án lựa chọn

1. Quý khách đánh giá thế nào về mức lãi suất của ngân hàng?

- Cao
- Trung bình
- Thấp

2. Quý khách đánh giá thế nào về chất lượng sản phẩm tiền gửi tại ngân hàng?

- Chất lượng tốt
- Chất lượng tương đối tốt
- Chất lượng chưa tốt

3. Quý khách cho biết về mức độ đa dạng sản phẩm tiền gửi tại ngân hàng?

- Rất đa dạng
- Tương đối đa dạng
- Không đa dạng

4. Quý khách đánh giá thế nào về chính sách khách hàng tại ngân hàng?

- Chính sách tốt
- Chính sách tương đối tốt
- Chính sách chưa tốt

5. Quý khách đánh giá thế nào về cơ sở hạ tầng tại ngân hàng?

- Cơ sở hạ tầng tốt
- Cơ sở hạ tầng tương đối tốt
- Cơ sở hạ tầng chưa tốt

6. Quý khách đánh giá thế nào về đội ngũ nhân viên tại ngân hàng?

- Kỹ năng, thái độ tốt
- Kỹ năng , thái độ tương đối tốt
- Kỹ năng , thái độ kém

7. Quý khách đánh giá thế nào về năng lực tài chính của ngân hàng?

- Năng lực tài chính tốt
- Năng lực tài chính tương đối tốt
- Năng lực tài chính chưa tốt

8. Ngoài ngân hàng BIDV chi nhánh Tây Nam Quảng Ninh, Quý khách có sử dụng dịch vụ của ngân hàng khác không?

- Có
- Không

Ý kiến khác của khách hàng:

.....
Xin chân thành cảm ơn Quý khách!