ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM

MEUNLUANG KETSANA

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH KON TUM

Kon Tum, tháng 6 năm 2021

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH KON TUM

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN: NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO
SINH VIÊN THỰC HIỆN : MEUNLUANG KETSANA
LỚP : K11NH
MSSV : 1715123401031

Kon Tum, tháng 6 năm 2021

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan báo cáo tốt nghiệp là của chính em thực hiện.

Bài báo cáo này là kết quả của quá trình thực tập tại Ngân hàng TMCP công thương Vietinbank – CN Kon Tum và sự hướng dẫn của cô Nguyễn Thị Phương Thảo. Nội dung bài báo cáo có tham khảo các tài liệu từ các anh chị tại phòng giao dịch Duy Tân.

Em xin chịu trách nhiệm hoàn toàn về bài báo cáo này.

Kon Tum, ngày 7 tháng 6 năm 2021

Sinh viên thực hiện

Meunluang Ketsana

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN ..... **iii**
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT ..... **iii**
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU, BIỂU ĐỒ ..... **iv**
MỞ ĐẦU **1**
1. Tính cấp thiết của đề tài: 1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài 2
3. Phương pháp nghiên cứu 2
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của đề tài 2
5. Kết cấu của đề tài 2
CHƯƠNG 1. LÝ LUẬN CHUNG VỀ NGUỒN VỐN KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI. **3**
1.1. NGUỒN VỐN TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **3**
1.1.1. Khái niệm vốn kinh doanh của NHTM 3
1.1.2. Vai trò của vốn đối với hoạt động kinh doanh của NHTM 6
1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NHTM. 7
1.2.1. Khái quát về hoạt động huy động vốn của NHTM 7
1.2.2. Vai trò của hoạt động huy động vốn của NHTM 7
1.2.3. Các hình thức huy động vốn của NHTM 8
1.3. CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CỦA HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN 10
1.3.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng của vốn huy động 10
1.3.2. Thị phần 11
1.3.3. Cơ cấu vốn huy động và chi phí huy động 11
1.3.4. Dư nợ trên tổng vốn huy động 13
1.4. CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NHTM 14
1.4.1. Nhân tố khách quan 14
1.4.2. Nhân tố chủ quan 14
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK– CHI NHÁNH KONTUM **16**
2.1. GIỚI THIỆU ĐƠN VỊ THỰC TẬP - NGÂN HÀNG VIETINBANK CHI NHÁNH KON TUM 16
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Chi nhánh. 16
2.1.2. Chức năng cơ bản của ngân hàng Vietinbank – Chi nhánh Kon Tum. 17
2.1.3. Cơ cấu tổ chức và hoạt động của Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum. 18
2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh 20
2.2. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK – CHI NHÁNH KONTUM 22

2.2.1. Cơ cấu vốn huy động tại Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum. 22
2.2.2. Tốc độ tăng trưởng 25
2.2.3. Thị phần.....26
2.2.4. Chi phí huy động 26
2.2.5. Dư nợ trên tổng vốn huy động.....30
2.3. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK CHI NHÁNH KON TUM.....31
2.3.1. Những thành công trong nghiệp vụ huy động vốn 31
2.3.2. Những mặt còn tồn tại trong công tác huy động vốn. 32
2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....33
CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK CHI NHÁNH KON TUM.....35
3.1. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ NHIỆM VỤ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK – CHI NHÁNH KONTUM.....35
3.1.1. Tăng cường công tác nhận tiền gửi bằng mọi biện pháp.....35
3.1.2. Xây dựng chiến lược huy động vốn luôn đi đôi với chiến lược sử dụng vốn 35
3.1.3. Không ngừng hiện đại hoá công nghệ thanh toán qua Ngân hàng.....36
3.1.4. Tăng cường công tác kiểm tra- kiểm soát. 36
3.1.5. Mở rộng quan hệ hợp tác phát triển.....36
3.1.6. Tiếp tục bồi dưỡng và nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên.....37
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIETTINBANK – CN KON TUM.....37
3.2.1. Tiếp tục thực hiện đa dạng các hình thức huy động vốn.....38
3.2.2. Thực hiện tốt công tác thanh toán không dùng tiền mặt. 39
3.2.3. Duy trì chính sách lãi suất huy động linh hoạt, hợp lý.....40
3.2.4. Thường xuyên coi trọng chất lượng phục vụ khách hàng.....41
3.2.5. Tăng cường chiến lược Marketing Ngân hàng.....42
3.2.6. Tích cực tìm biện pháp giảm nợ quá hạn. 43
3.2.7. Đổi mới và hiện đại hoá công nghệ Ngân hàng. 43
3.2.8. Nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên.....44
KẾT LUẬN.....46
TÀI LIỆU THAM KHẢO
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	TỪ VIẾT ĐẦY ĐỦ
1	BIDV	Ngân hàng Đầu tư và phát triển BIDV
2	BLĐ	Ban lãnh đạo
3	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
4	CN	Chi nhánh
5	ĐVT	Đơn vị tính
6	GTCG	Giấy tờ có giá
7	NHCTVN	Ngân hàng công thương Việt Nam
8	NHNN	Ngân hàng nhà nước
9	NHTM	Ngân hàng thương mại
10	NHTU	Ngân hàng trung ương
11	NN & PTNT	Nông nghiệp và phát triển nông thôn
12	PGD	Phòng giao dịch
13	QĐ	Quyết định
14	VCB	Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU, BIỂU ĐỒ

Số hiệu	NỘI DUNG	TRANG
BẢNG SỐ LIỆU		
Bảng. 2.1	Tình hình lao động tại Vietinbank – Chi nhánh Kon Tum	20
Bảng. 2.2	Tình hình huy động vốn của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum giai đoạn năm 2018-2020	21
Bảng. 2.3	Tình hình huy động vốn của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum theo đối tượng giai đoạn năm 2018-2020	23
Bảng. 2.4	Tình hình huy động vốn của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum theo kỳ hạn giai đoạn năm 2018-2020	24
Bảng. 2.5	Thị phần vốn huy động của Ngân hàng Vietinbank – CN Kon Tum giai đoạn 2018 - 2020	26
Bảng. 2.6	Lãi suất huy động tiền gửi nội tệ của ngân hàng Vietinbank năm 2020	28
Bảng. 2.7	Lãi suất huy động tiền gửi ngoại tệ của ngân hàng Vietinbank năm 2020	29
Bảng. 2.8	Chi phí huy động và lãi suất huy động bình quân của Vietinbank – CN Kon Tum giai đoạn 2018 - 2020	30
Bảng. 2.9	Bảng dư nợ theo đối tượng vay giai đoạn 2018 - 2020	31
SƠ ĐỒ		
Sơ đồ. 2.1	Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Vietin bank – CN Kon Tum	19
BIỂU ĐỒ		
Biểu đồ. 2.1	Biểu đồ quy mô và tốc độ tăng trưởng huy động vốn giai đoạn 2018 - 2020	25

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài:

Nền kinh tế thị trường với xu hướng toàn cầu hóa và quốc tế hóa các luồng tài chính đã làm thay đổi căn bản hệ thống ngân hàng, đòi hỏi các ngân hàng thương mại phải có chiến lược phát triển vượt bậc để nâng cao năng lực cạnh tranh, nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực quản trị rủi ro. Tính tất yếu cần có chiến lược phát triển của mỗi ngân hàng do đối thủ cạnh tranh ngày càng thông minh hơn, cầu thị hơn trước đó và chuyên nghiệp hơn, cơ hội thị trường đã được san sẽ, mặt khác nhu cầu của khách hàng sâu hơn, rộng hơn và phức tạp hơn.

Như chúng ta đã biết, vốn là tiền đề cho sự tăng trưởng kinh tế, tăng trưởng kinh tế phụ thuộc vào quy mô và hiệu quả vốn đầu tư. Nếu không kể việc đầu tư từ ngân sách hoặc tự đầu tư của các cá nhân, doanh nghiệp thì việc khai thác và chuyển dịch các nguồn vốn tích luỹ đến lĩnh vực đầu tư cho vay có thể được tiến hành theo hai phương thức: đầu tư trực tiếp qua thị trường tài chính (phát hành trái phiếu doanh nghiệp) và đầu tư gián tiếp thông qua các trung gian tài chính. Trong đó, nguồn vốn đầu tư qua các trung gian tài chính mà chủ yếu là hệ thống Ngân hàng thương mại càng trở nên quan trọng và hữu hiệu hơn bao giờ hết. Cùng với sự phát triển phát triển chung của nền kinh tế, hệ thống Ngân hàng thương mại ở Việt Nam cũng đã không ngừng phát triển và ngày càng khẳng định mình là một bộ phận không thể thiếu của nền kinh tế. Bằng lượng vốn huy động được trong xã hội và thông qua nghiệp vụ tín dụng, Ngân hàng thương mại đã cung cấp một lượng vốn lớn cho mọi hoạt động kinh tế, đáp ứng các nhu cầu vốn một cách nhanh chóng, kịp thời cho quá trình tái sản xuất. Nhờ đó mà hoạt động sản xuất kinh doanh của các thành phần trong nền kinh tế được diễn ra một cách trôi chảy.

Hiện nay, nền kinh tế nước ta đang trong tình trạng khủng hoảng do ảnh hưởng từ dịch bệnh, người dân thường ngại gởi tiền vào ngân hàng, họ thường tìm kiếm các hình thức đầu tư khác với kỳ vọng bảo toàn được nguồn vốn của mình, đồng thời có khả năng tạo ra một khoản lãi đó là đầu tư vào bất động sản hay mua vàng để cất trữ. Chính điều đó đã gây khó khăn lớn cho hệ thống NHTM trong việc thu hút nguồn vốn phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình. Các ngân hàng cũng như các tổ chức tài chính cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường vốn với các hình thức đa dạng. Trong đó, ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam nói chung và chi nhánh ngân hàng TMCP Công thương tỉnh Kon Tum nói riêng cũng không tránh khỏi tình hình chung là ngày càng gặp khó khăn hơn trong hoạt động huy động vốn. Riêng đối với chi nhánh chi nhánh ngân hàng TMCP Công thương tỉnh Kon Tum, ngoài việc chịu ảnh hưởng mạnh bởi các yếu tố cạnh tranh nêu trên do hoạt động trên địa bàn kinh tế năng động, chính sách điều hành hoạt động huy động vốn của Chi nhánh còn bị chi phối bởi các qui định từ phía NHNN và từ phía ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam. Vì vậy việc đưa ra được giải pháp để vừa tăng trưởng và vừa đảm bảo hiệu quả trong hoạt động huy động vốn là hết sức khó khăn đối với chi nhánh tại Kon Tum trong tình hình cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay. Đó là lý do em chọn đề

tài: ***"Giải pháp tăng cường hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP Công Thương Vietinbank - chi nhánh Kon Tum"*** làm đề tài cho bài báo cáo tốt nghiệp cuối kỳ.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

Đề tài tập trung nghiên cứu một số vấn đề sau đây.

- Hệ thống hóa về mặt lý luận về huy động vốn của NHTM

- Đánh giá những thành quả, hạn chế yếu kém trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Công Thương Vietinbank - chi nhánh Kon Tum một cách cụ thể, sâu sắc.

- Đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Công Thương Vietinbank - chi nhánh Kon Tum.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài báo cáo sử dụng các phương pháp nghiên cứu: phương pháp thu nhập thông tin kết hợp với phương pháp thống kê, phân tích, so sánh, tổng hợp nhằm giải quyết mối quan hệ giữa lý luận và thực tiễn, luận giải các vấn đề có liên quan đến nội dung đề tài.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của đề tài

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đề tài tập trung nghiên cứu các vấn đề liên quan đến hoạt động huy động vốn bằng tiền đối với đối tượng là các tổ chức kinh tế, các hộ kinh doanh, cá nhân.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Công Thương Vietinbank - chi nhánh Kon Tum trong 3 năm từ 2018 đến 2020.

5. Kết cấu của đề tài

Bài báo cáo được trình bày theo 3 chương với nội dung cơ bản như sau:

Chương 1: Lý luận chung về nguồn vốn kinh doanh của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động huy động vốn kinh doanh tại Ngân hàng Công thương Vietinbank – Chi Nhánh Kontum.

Chương 3: Một số giải pháp nhằm tăng cường hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Công thương Vietinbank – Chi Nhánh Kon Tum.

CHƯƠNG 1
LÝ LUẬN CHUNG VỀ NGUỒN VỐN KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1.1. NGUỒN VỐN TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm vốn kinh doanh của NHTM

Khi nói đến thuật ngữ "Trung gian tài chính" người ta thường hay nghĩ tới hai loại hình tổ chức cơ bản đó là: các tổ chức nhận tiền gửi (bao gồm các Ngân hàng thương mại, các hiệp hội tiết kiệm và cho vay) và các trung gian đầu tư (bao gồm các công ty tài chính, các quỹ tương trợ, các công ty bảo hiểm....). Nhưng cho dù có được hiểu thế nào đi chăng nữa thì NHTM, xét về khối lượng tài sản cũng như những đóng góp đối với nền kinh tế, vẫn luôn giữ một vai trò quan trọng. Các NHTM có thể được tổ chức theo nhiều loại hình khác nhau, chẳng hạn như Ngân hàng tư nhân, Ngân hàng cổ phần, Ngân hàng quốc doanh và các ngân hàng liên doanh. Dưới bất kỳ hình thức nào, các NHTM vẫn luôn đặt mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận lên hàng đầu và để làm được điều đó, công cụ duy nhất mà các Ngân hàng phải có đó là vốn.

Các nhà kinh tế đưa ra định nghĩa về vốn của NHTM như sau:

Vốn của Ngân hàng thương mại là những giá trị tiền tệ do bản thân Ngân hàng thương mại tạo lập hoặc huy động được, dùng để cho vay, đầu tư hoặc thực hiện các dịch vụ kinh doanh khác

Các nguồn vốn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng

Theo như định nghĩa trên thì nguồn vốn mà Ngân hàng tạo lập được sẽ là một phần thu nhập quốc dân tạm thời nhàn rỗi trong quá trình sản xuất, phân phối và tiêu dùng, được người chủ sở hữu của khoản vốn đó gửi vào Ngân hàng để thực hiện các mục đích khác nhau. Nói cách khác, họ chuyển quyền sử dụng khoản vốn tiền tệ đó cho Ngân hàng để rồi nhận được một khoản thu nhập từ phía ngân hàng. Như vậy, NHTM đã thực hiện vai trò tập trung và phân phối lại vốn cho nền kinh tế dưới hình thức tiền tệ, kết quả là làm tăng nhanh quá trình luân chuyển vốn, phục vụ và kích thích mọi hoạt động sản xuất - kinh doanh phát triển. Nhưng đồng thời cũng chính các hoạt động đó lại là yếu tố mang tính chất quyết định đến sự tồn tại và phát tiển hoạt động kinh doanh của chính Ngân hàng.

Vốn nói chung của Ngân hàng thương mại bao gồm:

- Vốn tự có (vốn chủ sở hữu).
- Vốn huy động.
- Vốn đi vay.
- Vốn khác.

Mỗi loại vốn đều có những tính chất, vai trò riêng trong tổng nguồn vốn hoạt động của Ngân hàng và đều có những tác động ít nhiều đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại.

a. Vốn tự có (vốn chủ sở hữu).

Để bắt đầu hoạt động ngân hàng (được pháp luật cho phép) chủ ngân hàng phải có một lượng vốn nhất định. Đây là loại vốn ngân hàng có thể sử dụng lâu dài, hình thành trang thiết bị, cơ sở vật chất, nhà cửa… cho ngân hàng. Đối với mỗi ngân hàng, nguồn hình thành và nghiệp vụ hình thành loại vốn rất đa dạng tuỳ theo tính chất sở hữu, năng lực tài chính của chủ ngân hàng, yêu cầu và sự phát triển của thị trường. Đây là nguồn vốn khá quan trọng, nó tạo uy tín cho chính ngân hàng; đồng thời, tạo được cảm giác an toàn cho khách hàng khi đến giao dịch.

Vốn chủ sở hữu là lượng vốn thuộc quyền sở hữu của ngân hàng thương mại. Nguồn hình thành loại vốn này rất đa dạng, tùy theo tính chất sở hữu, năng lực tài chính của chủ ngân hàng, yêu cầu và sự phát triển của thị trường.

Vốn chủ sở hữu của NHTM gồm: vốn cấp 1 và vốn cấp 2.

Vốn cấp 1 bao gồm vốn điều lệ, quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ, quỹ dự phong tài chính, quỹ đầu tư phát triển nghiệp vụ, lợi nhuận không chia.

Vốn điều lệ là loại vốn được ghi trong điều lệ hoạt động của ngân hàng thương mại. Tùy theo tính chất của mỗi ngân hàng mà nguồn gốc hình thành vốn ban đầu khác nhau. Nếu là ngân hàng thuộc sở hữu Nhà nước, ngân sách Nhà nước cấp (vốn của Nhà nước). Nếu là ngân hàng cổ phần thì do các cổ đông đóng góp thông qua mua cổ phần hoặc cổ phiếu. Ngân hàng liên doanh do các bên liên doanh góp. Ngân hàng tư nhân là vốn thuộc sở hữu tư nhân. Vốn điều lệ của từng loại ngân hàng thương mại không được thấp hơn mức vốn phát định mà pháp luật quy định cho từng loại ngân hàng thương mại.

Các quỹ dự trữ: Để duy trì và mở rộng hoạt động kinh doanh các NHTM được trích lập các quỹ dự trữ. Tùy theo quy định của từng của từng thời kỳ về mức độ trích lập, quy mô, mục đích sử dụng. Quỹ bổ sung vốn điều lệ hàng năm được trích theo tỷ lệ nhất định từ lợi nhuận sau thuế (theo nghị định 146/NĐ/CP ngày 23/11/2005 mức trích lập là 5% lợi nhuận sau thuế, mức tối đa của quỹ này bằng mức vốn điều lệ thực có). Quỹ dự phòng tài chính là các khoản dự phòng tổn thất, được trích lập hàng năm để bù đắp thua lỗ (mức dự trữ không vượt quá 25% vốn điều lệ của NHTM). Quỹ đầu tư phát triển nghiệp vụ, lợi nhuận không chia,… các quỹ này được trích lập và sử dụng theo quy định của pháp luật.

Vốn cấp 2 bao gồm các khoản như giá trị tăng thêm của tài sản cố định được định giá lại theo quy định của pháp luật (50% phần giá trị tăng thêm của tài sản cố định được định giá lại); giá trị tăng thêm của các loại chứng khoán đầu tư được đánh giá lại theo quy định(40% phần giá trị tăng thêm của loại chứng khoán đầu tư); trái phiếu chuyển đổi hoặc cổ phiếu ưu đãi do tổ chức tín dụng phát hành thỏa mãn các điều kiện theo quy định; các công cụ nợ khác đáp ứng các điều kiện của pháp luật; quỹ dự phòng chung (tối đa bằng 1,25% tổng tài sản có rủi ro).

b. Vốn huy động.

Vốn huy động của NHTM được xem là những giá trị tiền tệ mà Ngân hàng huy động được từ các tổ chức kinh tế và các cá nhân trong xã hội thông qua việc thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn và được dùng làm vốn kinh doanh. Trong thực tế, ngân hàng có thể sử

dụng nhiều công cụ huy động vốn khác nhau nhưng nhìn chung vẫn tập chung chủ yếu vào các công cụ sau:

➢ Nhận tiền gửi:

Tiền gửi tại NHTM bao gồm có tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi không kỳ hạn. Trong đó:

- Tiền gửi không kỳ hạn: là tiền gửi mà người gửi có thể rút ra sử dụng bất cứ lúc nào và ngân hàng có trách nhiệm phải thoả mãn yêu cầu đó của khách hàng. Do tính lỏng cao như vậy nên loại tiền gửi này thường được ngân hàng trả lãi thấp hoặc không được trả laĩ và bao gồm hai loại đó là: Tiền gửi thanh toán và tiền gửi thanh toán thuần tuý.

- Tiền gửi có kỳ hạn: khác với tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn là loại tiền gửi có sự thoả thuận trước giữa khách hàng và Ngân hàng về thời gian rút tiền. Phần lớn nguồn tiền gửi này có nguồn gốc từ tích luỹ và xét về bản chất chúng được gửi vào Ngân hàng với mục đích hưởng lãi.

➢ Nhận tiền gửi tiết kiệm:

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

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

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

➢ Các nguồn huy động khác:

Bên cạnh nghiệp vụ nhận tiền gửi, các NHTM còn sử dụng một số nghiệp vụ trên thị trường mở để huy động vốn như: phát hành chứng chỉ tiền gửi và trái phiếu.... Thực chất các nghiệp vụ này là ngân hàng huy động vốn từ nền kinh tế bằng việc phát hành các chứng từ có giá. Trong đó, chứng chỉ tiền gửi là công cụ nợ ngắn hạn và trái phiếu là công cụ nợ trung và dài hạn. Việc phát hành hai loại phiếu nợ này tuỳ thuộc vào mục đích huy động vốn của Ngân hàng cũng như sự chấp thuận của Ngân hàngTrung ương.

c. Vốn đi vay

Đây là vốn được hình thành trên quan hệ vay mượn giữa Ngân hàng thương mại với Ngân hàng Trung ương hoặc với các tổ chức tín dụng khác. Nguồn vốn này thường được sử dụng khi Ngân hàng đã sử dụng hết lượng vốn khả dụng mà vẫn không đủ vốn hoạt động kinh doanh (hay thiếu vốn khả dụng). Thông thường, NHTM sẽ ưu tiên việc vay từ các tổ chức tín dụng trong nền kinh tế trước, sau đó mới đến vay Ngân hàng Trung ương, có nghĩa là NHTM chỉ vay Ngân hàng Trung ương khi đã thực hiện các biện pháp tài chính cần thiết mà vẫn không tìm kiếm đủ vốn đáp ứng cho nhu cầu sử dụng của ngân hàng.

d. Vốn khác

Ngoài các hình thức huy động và vay vốn như trên, NHTM còn có thể tạo lập vốn kinh doanh cho mình thông qua việc thực hiện một số nghiệp vụ như: làm trung gian thanh toán, làm nghiệp vụ đại lý... qua đó Ngân hàng có thể sử dụng một lượng vốn tạm thời nhàn rỗi đáng kể trong quá trình thu hộ hoặc chi hộ khách hàng.

Tóm lại, trong cơ cấu vốn kinh doanh của NHTM, vốn huy động có thể nói là chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của Ngân hàng, điều này hoàn toàn phù hợp về mặt cơ sở lý luận vì Ngân hàng thương mại luôn được xem là doanh nghiệp kinh doanh đồng vốn, lấy vốn vay để cho vay. Như vậy, vốn huy động là công cụ chính trong hoạt kinh doanh của các NHTM, giữ vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, quyết định trực tiếp tới những nguồn lợi cũng như uy tín của Ngân hàng.

1.1.2. Vai trò của vốn đối với hoạt động kinh doanh của NHTM

a. Vốn là cơ sở nền tảng để NHTM hoạt động kinh doanh.

Như đã biết, vốn là điều kiện tiên quyết để các doanh nghiệp duy trì và phát triển sản xuất kinh doanh, đồng thời là cơ sở để phân phối và đánh giá hiệu quả các hoạt động kinh tế. Đối với Ngân hàng, vốn còn là cơ sở nền tảng để tiến hành tổ chức mọi hoạt động kinh doanh. Thật vậy, với đặc trưng của Ngân hàng là tổ chức kinh doanh loại hàng hoá đặc biệt trên thị trường tiền tệ và thị trường vốn thì vốn không còn đơn thuần là phương tiện kinh doanh mà nó còn là đối tượng kinh doanh chính của NHTM, trực tiếp quyết định tới quy mô hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Như vậy, những Ngân hàng có vốn lớn sẽ có nhiều thế mạnh trong kinh doanh, ngược lại những Ngân hàng không có hoặc có ít vốn cũng đồng nghĩa với việc gặp nhiều khó khăn khi tiến hành kinh doanh.

b. Quyết định khả năng cạnh tranh của NHTM.

Những NHTM có quy mô lớn, trình độ nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên cao cũng như trang bị phương tiện kỹ thuật hiện đại là tiền đề quan trọng cho việc thu hút vốn. Đồng thời khả năng vốn lớn lại là điều kiện thuận lợi đối với Ngân hàng trong việc mở rộng quan hệ tín dụng với các tổ chức kinh tế xã hội trong nền kinh tế. Khi đó, Ngân hàng sẽ thu hút được ngày càng nhiều khách hàng đến với ngân hàng, kết quả là doanh số hoạt động của Ngân hàng sẽ tăng lên nhanh chóng và Ngân hàng sẽ có nhiều thuận lợi hơn trong kinh doanh. Mặt khác, vốn lớn sẽ giúp cho Ngân hàng có đủ khả năng tài chính để kinh doanh đa dạng trên thị trường, mở rộng các lĩnh vực kinh doanh như: kinh doanh chứng khoán, kinh doanh dịch vụ thuê mua... chứ không chỉ dừng lại ở dịch vụ cho vay đơn thuần. Và chính các hình thức kinh doanh đa dạng này đã góp phần phân tán giảm thiểu rủi ro, tạo thêm vốn cũng như tăng sức cạnh tranh cho NHTM trên thị trường.

c. Đảm bảo khả năng thanh toán và uy tín của NHTM.

Trong hoạt động Ngân hàng, uy tín có thể nói là yếu tố quan trọng, quyết định trực tiếp đến sự sống còn của Ngân hàng. Uy tín của ngân hàng trong kinh doanh được thể hiện trước hết ở khả năng sẵn sàng thanh toán chi trả cho khách hàng. Khả năng thanh toán chi trả của Ngân hàng càng cao thì uy tín cũng như vốn khả dụng của ngân hàng càng lớn. Hay

nói cách khác, khả năng thanh toán của Ngân hàng tỷ lệ thuận với lượng vốn của Ngân hàng nói chung và vốn khả dụng của Ngân hàng nói riêng.

Như vậy, với khả năng cung ứng vốn lớn, các NHTM có thể tiến hành hoạt động kinh doanh với quy mô ngày càng mở rộng, cạnh tranh có hiệu quả nhưng đồng thời lại giữ được chữ tín và nâng cao danh tiếng của Ngân hàng.

d. Quyết định quy mô hoạt động kinh doanh của NHTM.

Thực tế đã chứng minh, những Ngân hàng có vốn lớn thường có khoản mục đầu tư và cho vay đa dạng hơn rất nhiều so với những Ngân hàng có quy mô vốn nhỏ, phạm vi và khối lượng cho vay của các Ngân hàng này cũng lớn hơn. Thật vậy, trong khi các NHTM lớn có thể cho vay tại thị trường trong nước thậm chí là cả thị trường quốc tế thì các NHTM nhỏ lại bị giới hạn trong phạm vi hẹp, thường là thị trường khu vực, thị trường địa phương. Hơn nữa, do lượng vốn hạn hẹp nên các NHTM nhỏ sẽ không phản ứng nhanh nhạy trước những tình huống biến động về lãi suất thị trường, từ đó tác động đến khả năng thu hút vốn đầu tư từ các tầng lớp dân cư và các thành phần kinh tế. Vì vậy, khi khả năng vốn của NHTM dồi dào thì chắc chắn ngân hàng sẽ mở rộng và đáp ứng được nhu cầu vay vốn, có điều kiện để mở rộng thị trường tín dụng, tăng đều khả năng thanh toán và dịch vụ Ngân hàng.

1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NHTM.

1.2.1. Khái quát về hoạt động huy động vốn của NHTM

Xuất hiện khá lâu đời và không ngừng phát triển, thay đổi cùng với sự phát triển của các ngân hàng thương mại, nội hàm của khái niệm hoạt động huy động vốn đã có những thay đổi. Chẳng hạn, căn cứ vào quy mô của nguồn vốn tự có này, điều chỉnh quy mô hoạt động của ngân hàng thương mại, cụ thể: (vốn tự có/ Σtài sản rủi ro) ≥ 8%.; điều chỉnh giá trị tài sản cố định mua sắm, cơ sở vật chất kĩ thuật: tài sản cố định ≤(50% Vốn tự có cấp 1); điều chỉnh đối tượng khách hàng, điều chỉnh cơ cấu tài sản của ngân hàng; điều chỉnh nghiệp vụ góp vốn mua cổ phiếu,…Các nguồn tiền kí gửi hay còn gọi là các tài sản nợ của ngân hàng thương mại là nguồn vốn chủ yếu trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng. Các ngân hàng trên thế giới tài sản nợ chiếm khoản từ 90% - 95% trên tổng số nguồn vốn của các ngân hàng, đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam, ti lệ này thấp hơn rất đáng kể, cả về quy mô và các hình thức thể hiện. Hơn nữa, gần như không tìm được một định nghĩa hoàn thiện về hoạt động này cũng như không có được sự thống nhất hoàn toàn giữa các quan điểm. Đặc biệt, là sự khác biệt trong cách hiểu khi đề cập vấn đề này dưới các khía cạnh khác nhau. Nhưng nhìn chung, phổ biến nhất, khái niệm này được dùng chủ yếu đề cập đến một hoạt động đặc trưng nhất của các ngân hàng thương mại, đó là nhận tiền gửi và dưới các hình thức cơ bản nhất, cụ thể là nhận tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi có và không có kì hạn khác.

1.2.2. Vai trò của hoạt động huy động vốn của NHTM

➢ Đối với ngân hàng

Huy động vốn là một trong những hoạt động cơ bản, không thể thiếu của NHTM. Vốn huy động được giúp ngân hàng có đủ nguồn vốn kinh doanh, mở rộng thị phần, giữ

thế chủ động trong kinh doanh và gia tăng lợi nhuận, đảm bảo khả năng thanh toán, đáp ứng nhu cầu rút tiền của khách hàng, tôn trọng các cam kết của ngân hàng với khách hàng.

➢ Đối với khách hàng gửi tiền

Đối với các cá nhân, trước hết họ nghĩ đến việc bảo quản số tiền tạm thời nhàn rỗi của họ như thế nào cho an toàn, với mục đích như vậy họ mang tiền đến ngân hàng để gửi. Đối với các doanh nghiệp khi tiến hành hoạt động kinh doanh, hầu như tiền của họ để tại ngân hàng là chủ yếu, họ gửi tiền vào ngân hàng không phải với mục đích tìm kiếm thu nhập mà chủ yếu là để sử dụng các dịch vụ tiện ích của ngân hàng, nhờ ngân hàng tiến hành thanh toán hộ các khoản phải trả và thu hộ các khoản phải thu của khách hàng

➢ Đối với nền kinh tế

Hoạt động huy động vốn của NHTM có vai trò giúp chuyển những khoản dự trữ, tiết kiệm thành những khoản đầu tư, chuyển những khoản vốn nhỏ lẻ, nằm rải rác trong xã hội thành những khoản vốn lớn đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế.

1.2.3. Các hình thức huy động vốn của NHTM

Sau khi đã sử dụng hết lượng vốn tự có nhưng vẫn chưa đáp ứng đủ nhu cầu giao dịch, thanh toán của khách hàng thì các NHTM phải tiến hành huy động vốn từ bên ngoài. Thông thường nguồn vốn huy động này chiếm một tỷ trọng tương đối lớn trong kết cấu nguồn vốn của ngân hàng, nó rất cần thiết và không thể thiếu, đảm bảo cho Ngân hàng có thể hoạt động một cách bình thường. Quá trình huy động vốn của NHTM chủ yếu dưới các hình thức sau:

a. Căn cứ theo tính chất kỳ hạn

Theo cách phân loại này nguồn vốn huy động của NHTM được phân loại thành nguồn vốn huy động không kỳ hạn và nguồn vốn huy động có kỳ hạn.

➢ ***Nguồn vốn huy động không kỳ hạn***

- Là nguồn vốn huy động của ngân hàng từ cá nhân, tổ chức kinh tế, doanh nghiệp với đặc điểm là người gửi tiền có thể rút tiền ra bất cứ lúc nào trong phạm vi tài khoản.

- Mặt khác là nguồn huy động không kỳ hạn nên nó có mức lãi suất rất thấp.

- Có các loại nguồn huy động không kỳ hạn như: Tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn và một số loại tiền gửi không kỳ hạn khác.

➢ ***Nguồn vốn huy động có kỳ hạn***

- Là nguồn vốn huy động được của ngân hàng từ các nguồn cá nhân, tổ chức kinh tế, doanh nghiệp mà trong đó người gửi tiền chỉ được lĩnh tiền khi đáo hạn.

- Đặc điểm của loại hình này là tạo nguồn vốn ổn định cho NHTM nên được trả lãi suất cao hơn.

- Có các loại nguồn vốn huy động có kỳ hạn như: Tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, giấy tờ có giá phát hành.

b. Căn cứ vào đối tượng gửi tiền

➢ ***Nguồn vốn từ tổ chức kinh tế***

- Là số tiền tạm thời nhàn rỗi phát sinh trong quá trình thực hiện sản xuất kinh doanh và nó được gửi tại ngân hàng. Đây là lượng tiền tạm thời được giải phóng khỏi quá trình

luân chuyển vốn nhưng chưa có nhu cầu sử dụng hoặc sử dụng cho những mục tiêu định sẵn vào một thời điểm nhất định.

- Có các loại tiền gửi thuộc loại này như sau: Tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn. Tuỳ những loại tiền gửi khác nhau, với những đặc điểm khác nhau mà ngân hàng sẽ áp dụng một mức lãi suất theo nguyên tắc kỳ hạn càng dài thì lãi suất càng cao và ngược lại.

+ Tiền gửi không kỳ hạn:

Là khoản tiền mà khách hàng gửi vào ngân hàng nhưng khách hàng có thể rút ra bất cứ lúc nào và ngân hàng phải luôn đảm bảo yêu cầu này.

Mục đích của khách hàng khi gửi tiền vào ngân hàng là an toàn và hưởng các dịch vụ ngân hàng, tạo mối quan hệ với ngân hàng. Tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn của tổ chức kinh tế trong tổng nguồn vốn của ngân hàng cao và nguồn vốn này có tính ổn định tương đối cao vì bao giờ các tổ chức kinh tế cũng duy trì ít nhất ở một số dư nhất định. Đối với nguồn vốn này ngân hàng chỉ phải trả lãi thấp nhưng chi phí phi lãi rất cao. Đó là chi phí mua và vận hành ATM, chi phí phục vụ...

+ Tiền gửi có kỳ hạn:

Là khoản tiền khách hàng gửi vào ngân hàng mà có sự thoả thuận về thời hạn trong đó khách hàng không được rút trước hạn.

Đây là nguồn vốn mà khách hàng gửi vào ngân hàng với mục đích sinh lời là chủ yếu và ngân hàng phải trả lãi cao hơn hơn tiền gửi không kỳ hạn. Đây là nguồn vốn có tính ổn định rất cao nhưng thường có thời hạn ngắn vì đây là những khoản tiền tạm thời nhàn rỗi trong quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và nguồn vốn này chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng nguồn vốn của ngân hàng.

➢ ***Nguồn vốn từ cá nhân, hộ gia đình***

Là bộ phận thu nhập bằng tiền của cá nhân và hộ gia đình gửi tại ngân hàng. Nguồn này bao gồm: Tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền gửi cá nhân, giấy tờ có giá phát hành.

+ Tiền gửi không kỳ hạn:

Khách hàng gửi tiền vào ngân hàng với mục đích an toàn là chủ yếu và hưởng các dịch vụ của ngân hàng. Đối với nguồn vốn này chi phí trả lãi ngân hàng bỏ ra không đáng kể nhưng chi phí trả lãi rất cao. Ở các nước phát triển thì tỷ trọng nguồn vốn này rất cao nhưng các nước đang phát triển thì tỷ trọng này lại rất thấp do người dân chưa có thói quen sử dụng các dịch vụ của ngân hàng. Nguồn vốn từ tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân, hộ gia đình có tính ổn thấp do nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình không ổn định, khi cần khách hàng có thể rút tiền ra bất cứ lúc nào do đó ngân hàng phải chuẩn bị sẵn một khoản tiền để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

+ Tiền gửi có kỳ hạn:

Khách hàng gửi tiền vào ngân hàng với mục đích sinh lời là chủ yếu. Tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân và hộ gia đình chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng vốn huy động và là nguồn vốn chủ yếu để ngân hàng cho vay. Nguồn vốn này có tính ổn định cao nhất và ngân hàng phải trả lãi rất cao cho nguồn vốn này.

c. Các Quỹ

Ngân hàng có nhiều các quỹ khác nhau, mỗi quỹ được sử dụng vào những mục đích nhất định tùy thuộc vào tình hình kinh doanh của ngân hàng. Các quỹ của ngân hàng thuộc sở hữu của chủ ngân hàng. Nguồn hình thành các quỹ này là từ thu nhập của ngân hàng. Các quỹ của ngân hàng bao gồm:

- Quỹ bổ sung vốn điều lệ: có mục đích tăng cường số vốn tự có ban đầu

- Quỹ dự phòng bù đắp rủi ro: Dùng để dự phòng bù đắp rủi ro trong hoạt động kinh doanh ngân hàng nhằm bảo toàn vốn điều lệ. Quỹ này được trích lập hàng năm và được tích lũy lại nhằm bù đắp những tổn thất xảy ra.

- Ngoài ra còn có các quỹ đặc biệt khác như: quỹ khen thưởng, quỹ phúc lợi, quỹ khấu hao tài sản cố định, quỹ giám đốc…

Dự phòng rủi ro: Dự phòng rủi ro tín dụng được các NHTM trích lập từ thu nhập trước hoặc sau thuế (theo quy định của từng quốc gia) theo một tỷ lệ nhất định nào đó. Khoản trích lập này là quan trọng và cần thiết cho hoạt động Ngân hàng, vì trong nền kinh tế thị trường không thể tránh khỏi những rủi ro bất khả kháng có thể xảy ra, khi đó, ngân hàng có thể trích các quỹ để bù đắp.

Đối với khách hàng, việc gửi tiền vào tài khoản này với mục đích chủ yếu là thanh toán và chi trả cho các hoạt động kinh doanh, các hoạt động dịch vụ phát sinh một cách thường xuyên. Nên việc dễ dàng chuyển nhượng, dễ dàng thanh toán được xem là yếu tố rất quan trọng, còn việc hưởng lãi đối với khoản tiền gửi này chỉ là thứ yếu. Do đó, loại tiền gửi này còn được gọi là tiền gửi theo yêu cầu, nó không đem lại lợi tức cao cho người gửi. Ngược lại, đối với NHTM thì đây lại là một khoản vốn huy động với mức chi phí thấp nhất trong tất cả các khoản vốn huy động được khác. Ngân hàng chỉ phải bỏ ra những khoản chi phí nhỏ về quản lý tài khoản hoặc trả lãi (nếu có thì nó cũng rất nhỏ) bù lại là được sử một phần lớn làm vốn kinh doanh.

Tuy nhiên, vốn tiền gửi không kỳ hạn lại là khoản vốn có sự biến động nhiều nhất, số dư của khoản vốn này tăng giảm phụ thuộc vào tình hình sản xuất kinh doanh của người gửi tiền. Do vậy, NHTM chỉ có thể sử dụng hiệu quả nguồn vốn này khi và chỉ khi đưa ra được các dự đoán về sự biến động số dư trên tài khoản tiền gửi này một cách chính xác.

1.3. CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CỦA HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

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

a. Quy mô của vốn huy động

Quy mô là chỉ tiêu phản ánh số lượng nguồn vốn huy động của ngân hàng. Với quy mô nguồn huy động ngày càng tăng sẽ hỗ trợ vốn cho ngân hàng hoạt động, phát triển và mở rộng phạm vi hoạt động của mình, quy mô cũng tạo điều kiện nâng cao tính thanh khoản, tính ổn định và tăng niềm tin của khách hàng.

Nguồn vốn huy động có quy mô khác nhau theo từng giai đoạn. Các ngân hàng có quy mô lớn thì thường có ưu thế huy động hơn các ngân hàng quy mô nhỏ. Trong tình hình cạnh tranh nhau về thị phần khách hàng, lãi suất thường không có sự khác biệt nhiều giữa

các ngân hàng, do vậy khách hàng thường lựa chọn các ngân hàng có quy mô lớn để đảm bảo tính an toàn, thanh khoản cho khoản tiền gửi của mình.

b. Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động thể hiện khả năng mở rộng quy mô vốn huy động của ngân hàng qua các năm, cho thấy nguồn vốn biến đổi theo xu hướng như thế nào và khả năng kiểm soát của ngân hàng đến nguồn vốn huy động. Điều đó ảnh hưởng tới khả năng tăng cường và mở rộng thị trường hoạt động của mình. Nếu tốc độ tăng trưởng ổn định sẽ tạ thế chủ động cho ngân hàng trong việc hoạch định chiến lược phát triển lâu dài cũng như tạo sự yên tâm tin tưởng tới khách hàng gửi tiền và đầu tư vào ngân hàng. Mặt khác chỉ tiêu này thể hiện khả năng canh tranh của ngân hàng đối với các NHTM khác trong hoạt động huy động vốn

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

$$\text{Tốc độ tăng trưởng VHĐ} = \frac{\text{Tổng VHĐ kỳ này} - \text{Tổng VHĐ kỳ trước}}{\text{Tổng VHĐ kỳ trước}} * 100$$

Chỉ tiêu này phản ánh sự thay đổi về quy mô nguồn vốn huy động qua các thời kỳ. Nếu tỉ lệ này > 100% thì quy mô nguồn vốn huy động của ngân hàng đã được mở rộng. Việc mở rộng quy mô vốn một cách liên tục với tốc độ tăng trưởng vốn ngày càng cao chứng tỏ quy mô hoạt động của ngân hàng ngày càng lớn, hiệu quả huy động vốn của ngân hàng đang được cải thiện. Ngoài ra, có thể sử dụng chỉ tiêu này để so sánh với tốc độ tăng trưởng vốn của các ngân hàng khác hoặc tốc độ tăng trưởn vốn bình quân hệ thống.

1.3.2. Thị phần

Thị phần là phần thị trường huy động vốn mà ngân hàng chiếm lĩnh.

$$\text{Thị phần} = \frac{\text{Doanh số huy động của ngân hàng}}{\text{Tổng doanh số huy động của thị trường}}$$

Thị phần nói rõ phần sản phẩm tiêu thụ của riêng doanh nghiệp so với tổng sản phẩm tiêu thụ trên thị trường. Để giành giật mục tiêu thị phần trước đối thủ, ngân hàng thường phải có chính sách giá phù hợp thông qua mức giảm giá cần thiết. Nhất là khi bắt đầu thâm nhập thị trường mới.

1.3.3. Cơ cấu vốn huy động và chi phí huy động

a. Cơ cấu vốn huy động

Cơ cấu nguồn vốn huy động ảnh hưởng tói cơ cấu tài sản và ảnh hưởng tới chi phí hoạt động bình quân của ngân hàng, từ đó ảnh hưởng tới chi phí đầu ra tức lãi suất cho vay của ngân hàng. Cơ cấu huy động phải phù hợp với cơ cấu sử dụng, đáp ứng yêu cầu sử dụng,, để tối đa dư nợ tín dụng và đầu tư, từ đó sẽ tối đa lợi nhuận mà không phải trả lãi suất trên phần vốn huy động thừa. thông qua việc xác định cơ cấu vốn có thể xác định mặt mạnh, mặt yếu của ngân hàng trong hoạt động kinh doanh.

Cơ cấu nguồn vốn ngân hàng được đánh giá là hợp lí nếu các thành phần của nó đáp ứng được kế hoạch sử dụng vốn và có chi phí huy động thấp nhất. Có vốn sẽ tạo điều kiện

cho ngân hàng hoạt động thuận lợi, ngân hàng có thể cơ cấu lại nguồn vốn, mở rộng quy mô hoạt động , chủ động trong hoạch định chiến lược phát triển, nâng cao uy tín và sức cạnh tranh. Có thể đánh giá cơ cấu nguồn vốn huy động thông qua chỉ tiêu tỷ trọng nguồn vốn huy động

$$\text{Tỷ trọng từng NVHĐ} = \frac{\text{Khối lượng từng NVHĐ}}{\text{Tổng NVHĐ}} * 100$$

Chỉ tiêu này phản ánh quan hệ tỷ lệ giữa các loại vốn huy động, tính hợp lí trong quá trình huy động các loại vốn khác nhau. Cơ cấu vốn cần đa dạng, cân đối trong đó cần đảm bảo một tỷ lệ hợp lí giữa vốn huy động ngắn hạn với trung hạn và dài hạn, giữa nội tệ và ngoại tệ…mỗi nguồn vốn có điểm mạnh, điểm yếu riêng biệt trong việc huy động và khai thác. Do đó sự biến đổi về cơ cấu vốn sẽ kéo theo sự thay đổi trong cơ cấu sử dụng vốn và theo đó là sự thay đổi về lợi nhuận, mức độ an toàn của ngân hàng. Xu hướng biến đổi trong cơ cấu vốn huy động phụ thuộc một phần vào kế hoạch chủ động điều chỉnh của ngân hàng và sự biến động của các yếu tố bên ngoài, điều này đặt ra yêu cầu ngân hàng phải luôn quan tâm, nghiên cứu thị trường, để có những điều chỉnh phù hợp và kịp thời

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng

$$\text{Tỷ trọng VHĐ theo đối tượng} = \frac{\text{Khối lượng VHĐ theo đối tượng}}{\text{Tổng NVHĐ}} * 100$$

- Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn

$$\text{Tỷ trọng VHĐ theo kỳ hạn} = \frac{\text{Khối lượng VHĐ theo kỳ hạn}}{\text{Tổng NVHĐ}} * 100$$

- Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền

$$\text{Tỷ trọng VHĐ theo loại tiền} = \frac{\text{Khối lượng VHĐ theo loại tiền}}{\text{Tổng NVHĐ}} * 100$$

b. Chi phí huy động vốn

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

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

Khoản chi phí chính mà các ngân hàng quan tâm là chi phí trả lãi. Mức lãi suất huy động thường được xác định bởi quan hệ cung cầu trên thị trường, khi các ngân hàng đã thừa vốn, trong khi khách hàng vẫn gửi tiền thì lãi suất huy động sẽ giảm xuống. Ngược lại trong thời kì kinh tế suy giảm, hoặc Chính phủ thực hiện chính sách thắt chặt tiền tệ, sự thiếu hụt vốn khả dụng của ngân hàng sẽ đẩy lãi suất huy động của ngân hàng lên cao. Ngoài ra tùy theo chiến lược cạnh tranh của mỗi ngân hàng mà ngân hàng có thể đặt mức lãi suất cao hay thấp hơn mức lãi suất thị trường

Khi đánh giá hiệu quả hoạt động vốn trên phương diện chi phí thì ngân hàng phải đạt được những tiêu chí sau:

- Thứ nhất: tìm kiếm các nguồn chi phí thấp nhất để đáp ứng nhu cầu cho vay và đầu tư trong khi vẫn thỏa mãn yêu cầu phù hợp về mặt quy mô, thời hạn và cơ cấu.

- Thứ hai: Tăng lợi nhuận cho ngân hàng mà không phải chấp nhận rủi ro cao vì sức ép tăng chi phí vốn. Về cơ bản, lợi nhuận ngân hàng được tính bằng tổng thu nhập trừ đi tổng chi phí, mà phần lớn ở đây là chi phí trả lãi, do vậy để tối đa lợi nhuận, ngân hàng phải tối thiểu hóa chi phí hoạt động. Nguồn ngắn hạn thường có chi phí thấp, kém ổn định và ngược lại, nguồn có thời hạn càng dài thì chi phí càng cao nhưng ổn định hơn. Do vậy để hoạch định chiến lược kinh doanh cho mỗi giai đoạn, căn cứ vào quy định pháp luật hiện hành, căn cứ trả lãi, ngân hàng sẽ đưa ra các chính sách huy động vốn phù hợp. Tùy theo đặc điểm từng nguồn vốn, ngân hàng sẽ đưa ra mức lãi suất danh nghĩa khác nhau. Để cạnh tranh mở rộng nguồn tiền, các ngân hàng đều cố gắng tạo ra ưu thế riêng của mình trong đó có ưu thế về cạnh tranh lãi suất.

Việc xác định chi phí huy động vốn là việc làm rất hữu ích cho ngân hàng để từ đó xây dựng chính sách kinh doanh có hiệu quả. Các ngân hàng thường xác định chi phí huy động vốn thông qua chỉ tiêu: chi phí trả lãi bình quân và chi phí phi lãi

$$\text{Chi phí trả lãi bình quân} = \frac{\text{Chi phí trả lãi}}{\text{Tổng NVHĐ}}$$

Chỉ tiêu này phản ánh số tiền ngân hàng phải bỏ ra cho một đồng vốn huy động được. Chi phí trả lãi bình quân giảm qua các năm, kèm theo sự tăng trưởng về quy mô nguồn vốn, chứng tỏ công tác huy động vốn của ngân hàng đã được tổ chức một cách hiệu quả.

$$\text{Chi phí phi lãi bình quân} = \frac{\text{Chi phí phi lãi}}{\text{Tổng NVHĐ}}$$

1.3.4. Dư nợ trên tổng vốn huy động

Tỉ lệ dư nợ tín dụng trên vốn huy động (Loan to Deposit Ratio – LDR) là chỉ số được tính bằng cách lấy dư nợ cho vay khách hàng chia cho vốn huy động.

$$\text{LDR} = \frac{\text{Dư nợ cho vay khách hàng}}{\text{Vốn huy động}}$$

Trong đó:

Vốn huy động = Tiền gửi khách hàng – tiền gửi vốn chuyên dùng – tiền gửi ký quỹ + Giấy tờ có giá. Nguồn vốn huy động quy định chi tiết tại Thông tư 13/2010/TT-NHNN ngày 20/05/2010 của Ngân hàng Nhà nước.

Dư nợ cho vay khách hàng hay còn gọi là cấp tín dụng là hoạt động cấp tín dụng bao gồm các hình thức cho vay, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh, chiết khấu giấy tờ có giá và công cụ chuyển nhượng.

Nguồn vốn huy động quy định chi tiết tại Thông tư 22/2019/TT-NHNN ngày 15/11/2019 của Ngân hàng Nhà nước. Theo Thông tư 22, Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phải duy trì tỷ lệ dư nợ cho vay so với tổng tiền gửi tối đa 85%. Đối với ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài mới thành lập trong ba năm đầu tiên, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quy định tỷ lệ cụ thể khác với các tỷ lệ nêu trên đối với từng ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

1.4. CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NHTM

1.4.1. Nhân tố khách quan

a. Hành lang pháp lý

Kinh doanh ngân hàng là 1 ngành chịu sự quản lý chặt chẽ của pháp luật và các cơ quan chức năng của chính phủ. Hoạt động của ngân hàng chịu sự điều chỉnh bởi nhiều bộ luật như luật các tổ chức tín dụng, luật dân sự, ... và chính sách pháp luật của Nhà nước như: chính sách tiền tệ, chính sách tài khóa.

b. Yếu tố kinh tế

Sự thay đổi của các yếu tố kinh tế như tốc độ tăng trưởng kinh tế, thu nhập bình quân đầu người, chính sách tiết kiệm, đầu tư của Chính phủ… đều ảnh hưởng đến khả năng hút vốn của NHTM

c. Yếu tố chính trị, xã hội

Một quốc gia có tình hình chính trị ổn định, an toàn sẽ tạo sự an tâm cho người dân làm ăn sinh sống đó không phải lo tích trữ tiền mặt nhiều. Nhờ vậy mà NHTM có khả năng huy động được nhiều vốn hơn

d. Yếu tố tâm lý và thói quen tiêu dùng

- Yếu tố tâm lý: với những nền kinh tế chịu tình trạng Đô la hóa cao như Việt Nam thì việc huy động vốn từ người dân gặp nhiều khó khăn.

- Thói quen tiêu dùng: với những nước đang phát triển như Việt Nam, người dân vẫn còn thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán. Điều này sẽ ảnh hưởng lớn đến khả năng huy động vốn từ người dân.

1.4.2. Nhân tố chủ quan

a. Các sản phẩm và mạng lưới hoạt động

Sản phẩm dịch vụ của NHTM càng phong phú, đa dạng, ngày càng cải thiện chất lượng sẽ thu hút lượng khách hàng đến giao dịch nhiều hơn. Khác với cạnh tranh về lãi suất, cạnh tranh về chất lượng dịch vụ ngân hàng không có giới hạn. Chính vì thế, đây sẽlà lợi thế quan trọng trong cạnh tranh giữa các ngân hàng. Một ngân hàng với mạng lưới rộng khắp sẽ có cơ hội tiếp cận với lượng khách hàng lớn hơn. Tuy nhiên đây cũng sẽ là bài toán về chi phí vận hành, hoạt động của NHTM trong việc thành lập và duy trì các điểm giao dịch này.

Một ngân hàng có dịch vụ tốt, đa dạng hiển nhiên sẽ có nhiều lợi thế hơn các ngân hàng có các dịch vụ hạn chế. Trong điều kiện ngân hàng có quầy thu ngân tại đường, có các dịch vụ ngân hàng qua thư tín, hệ thống chi nhánh tự động làm việc 24/24 giờ và các dịch vụ khác được cải tiến, nguồn thu của ngân hàng đảm bảo sẽ tăng lên.

b. Lãi suất và các dịch vụ gia tăng

Chính sách lãi suất cạnh tranh bao gồm lãi suất cạnh tranh huy động và lãi suất cạnh tranh cho vay là một chính sách quan trọng của ngân hàng. Việc duy trì lãi suất cạnh tranh trong huy động là đặc biệt quan trọng khi mà lãi suất thị trường đang ở mức tương đối cao. Trong thời kỳ khan hiếm tiền tệ, dù mức chênh lệch lãi suất giữa các ngân hàng là rất nhỏ

nhưng vẫn là yếu tố thúc đẩy những người tiết kiệm và đầu tư chuyển vốn từ tổ chức này sang tổ chức khác. Lãi suất là mối quan tâm hàng đầu khi một cá nhân hoặc một tổ chức kinh tế nào đó muốn gưi tiền vào ngân hàng. Bởi vì người có tiền muốn đem gửi Ngân hàng, trước tiên họ so sánh lãi suất huy động nơi nào cao hơn, kế đến mới là vấn đề an toàn tiền gửi cho họ cũng như các dịch vụ tiện ích mà họ được hưởng. Nếu khách hàng đánh giá các Ngân hàng có cùng một hệ số an toàn và các dịch vụ tiện ích như nhau thì họ sẽ chọn Ngân hàng nào có lãi suất huy động cao hơn để gửi. Điều này hoàn toàn hợp lý vì trong nền kinh tế, lĩnh vực có lợi cao bao giờ cũng thu hút được nhiều người tham gia đầu tư, và người tham gia đầu tư luôn muốn làm thế nào để mình thu được lợi nhuận cao nhất.

c. Chất lượng phục vụ, nhân sự:

Trong điều kiện cạnh tranh mạnh mẽ như ngày nay, các NHTM khó có thể duy trì sự khác biệt về sản phẩm và giá cả nên chiến lược phục vụ và quảng bá trở thành yếu tố vô cùng quan trọng để thu hút nguồn khách hàng. Thái độ phục vụ thân thiện, chu đáo, chiến lược quảng cáo phù hợp sẽ giúp NHTM có được lượng khách hàng mới. Hoạt động Marketing ngân hàng sẽ có tác dụng gây sự chú ý cho khách hàng về hình ảnh của Ngân hàng để khách hàng có sự so sánh và chọn lựa trước khi quyết định tham gia giao dịch với Ngân hàng. Mặt khác, không phải ai cũng thông hiểu hết mọi thủ tục, thể lệ gửi tiền cũng như các chính sách khuyến khích, ưu đãi mà họ được hưởng. Nhất là đối với những khách hàng do trình độ học vấn chưa cao và với những khách hàng mới lần đầu đến ngân hàng gửi tiền. Với hoạt động Marketing Ngân hàng, thông qua các bảng niêm yết đầy đủ, công khai các tiện ích dễ hiểu sẽ tạo cho khách hàng tâm lý thoải mái dễ chịu và không cảm thấy cực nhọc khó khăn về thủ tục khi gửi tiền. Hơn nữa, nó sẽ giúp cho khác hàng tìm thấy được một cơ hội hấp dẫn để gửi tiền cho ngân hàng. Tạo điều kiện cho Ngân hàng có thể tiếp xúc và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

d. Cơ sở vật chất, công nghệ hạ tầng

Công nghệ có ảnh hưởng lớn đến quá trình phát triển của ngân hàng. Nó mang lại cho NHTM nhiều cơ hội bên cạnh những thách thức. Công nghệ mới cho phép ngân hàng đổi mới quy trình nghiệp vụ, cách thức phân phối sản phẩm, phát triển các sản phẩm mới, rút ngắn thời gian giao dịch…

e. Thương hiệu, uy tín ngân hàng.

Khi các ngân hàng đã xây dựng được thương hiệu mạnh, uy tín lớn trên thị trường, việc huy động vốn sẽ trở nên dễ dàng hơn khi khách hàng có được niềm tin ban đầu khi chọn ngân hàng để gửi nguồn tiền của họ.

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK– CHI NHÁNH KONTUM

2.1. GIỚI THIỆU ĐƠN VỊ THỰC TẬP - NGÂN HÀNG VIETINBANK CHI NHÁNH KON TUM

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Chi nhánh.

- Tên hiện tại: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Kom Tum.

- Tên quốc tế: VIEMNAM JOINT STOCK COMMERCICL BANK FOR INDUSTRY AND TRADE - KON TUM BRANCH.

- Địa chỉ: Số 655 đường Nguyễn Huệ, phường Quyết Thắng, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum

- Số điện thoại: 0260.391.0209

- Website: www.vietinbank.com

Ngân hàng TMCP Công thương VN - Chi nhánh Kon Tum là đơn vị được chính thực thành lập từ 13/ 07/2006, trên cơ sở tách nhập và nâng cấp từ phòng giao dịch Kon Tum thuộc Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai. Kể từ đó, Ngân hàng TMCP Công thương VN - Chi nhánh Kon Tum hoạt động đọc lập, tự chủ trên cơ sở phát lệnh Ngân hàng.

Năm 2008 cũng là năm NHCTVN chính thức được phê duyệt cổ phần hóa và thực hiện chuyển đổi thành doanh nghiệp cổ phần, đổi tên thành ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam. Theo đó, Chí nhánh Ngân hàng Công thương Việt Nam tỉnh Kon Tum đổi tên thành Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum.

Vietinbank – CN Kon Tum chịu sự điều hành của NHCTVN qua các văn bản chỉ đạo và thực hiện quy định về báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh định kỳ, thường xuyên. Tuân thủ chính sách, chế độ của ngân hàng đảm bảo nguyên tắc tập trung thống nhất trên toàn hệ thống.

Trong những năm qua, cùng với quá trình đổi mới đất nước và Tỉnh nhà, Vietinbank - CN Kon Tum đã dẫn khẳng định vị thế là một NHTM có uy tính và tầm cỡ trên địa bàn tỉnh, góp phần thực thi các chính sách tiền tệ của nhà nước nhằm kiềm chế và đẩy lùi lạm phát, ổn định và phát triển kinh tế. Vietinbank – CN Kon Tum luôn cố gắng để nâng cao hơn nữa chất lượng sản phẩm và dịch vụ nhằm phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn, đủ sực cạnh tranh trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế.

Đến nay, sau 14 năm hoạt động và phát triển, với sự đồng tâm nỗ lực của cán bộ công nhân viên, luôn không ngừng cố gắng trong thực hiện chiến lược phát triển quy mô hoạt động và mở rộng mạng lưới với số lượng chi nhánh đã tăng hơn 100 người, mở mới 7 phòng giao dịch và mạng lưới đã phù hợp khắp địa bàn TP và các Huyện chủ lực của Tỉnh với vị trị địa lý cách nhau từ 50-60 KM, Vietinbank – CN Kon Tum đã đạt được những thành quá đáng thích lệ, chi nhánh đã hơn 5 lần nhận được danh hiệu đơn vị hoàn thành

xuất sắc nhiệm vụ trong hệ thống. Chỉ tiêu huy động vốn, dư nợ cũng như lợi nhuận của chi nhánh đều tăng qua từng năm. Thực hiện dự án hiện đại hóa ngân hàng, Vietinbank Kon Tum đã không ngừng ngân cấp, trang bị công nghệ tiên tiến phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình, là ngân hàng tiêu phong trong chuyển đổi hệ thống Core Incas Năm 2010, Core Sunshine năm 2017, với phong cách phục vụ nhanh chóng, tận tình, hiệu quả, Vietinbank – CN Kon Tum càng ngày càng mở rộng thị phần và xây dựng được chỗ đứng vững chắc trong lòng các khách hàng truyền thống cũng như khách hàng tiềm năng trên địa bàn Tỉnh nhà.

2.1.2. Chức năng cơ bản của ngân hàng Vietinbank – Chi nhánh Kon Tum.

- ***Chức năng thủ quỹ cho xã hội***: Mọi thành phần trong xã hội đều có thể mở tài khoản tại ngân hàng để gửi vào đó số tiền mà minh đang năm giữ nhằm mục đích bảo vệ an toàn. Ngoài ra có thể sử dụng tài khoản đó để thanh toán hàng hóa dịch vụ và hưởng lãi.

- ***Chức năng trung gian thanh toán***: Ngân hang làm trung gian thanh toán khi thực hiện thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tìa khoản tiền gửi của họ để thành toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu, bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của khách hàng.

- ***Chức năng trung gian tín dụng***: Ngân hàng hoạt động như một chiếc cầu nối liền giữa khả năng cung ứng và nhu cầu tiền tệ trong xã hội. Là trung gian tín dụng, ngân hàng đóng vai trò là người môi giới giữa một bên là những người có tiền tín dụng và bên kìa là những người có nhu cầu chi, tiêu cần phải vay vốn.

- Chấp hành nghiêm chỉnh các chính sách Nhà nước, các quy định trong luật Ngân hàng Nhà Nước và luật các tổ chức tín dụng.

- Nhận vốn uỷ thác từ các chương trình tài trợ quốc gia, nhận tiền gởi thanh toán và tiết kiệm: không kỳ hạn, có kỳ hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ của các tổ chức kinh tế xã hội, các doanh nghiệp, cá nhân trong và ngoài nước.

- Phát hành kỳ phiếu, chiết khấu thương phiếu, hối phiếu và các loại tín phiếu.

- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế về mậu dịch và phi mậu dịch.

- Mua bán chuyển đổi ngoại tệ, séc du lịch, chi trả kiều hối.

- Nhận chuyển tiền thanh toán đến các ngân hàng thương mại trong toàn quốc qua hệ thống viễn thông nhanh, an toàn, chính xác.

- Tín dụng đầu tư tín dụng vốn cố định, vốn lưu động bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ.

- Thực hiện các dịch vụ bảo lãnh vay vốn trong nước và nước ngoài, tư vấn về lĩnh vực tiền tệ, cho các đơn vị đầu tư, lập các dự án khả thi.

- Đi vay: Thực hiện việc huy động tiền gửi tiết kiệm nhàn rỗi trong dân cư, tiền gửi của các tổ chức kinh tế, phát hành kì phiếu các loại nhằm tạo lập nguồn vốn kinh doanh của chi nhánh.

- Thực hiện việc thanh toán cho khách hàng bằng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt.

- Và nhiều hoạt động khác như đại lý chứng khoán, tài trợ thương mại, nhận giữ hộ tài sản quý…

2.1.3. Cơ cấu tổ chức và hoạt động của Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum.

Vietinbank Kon Tum được tổ chức theo mô hình trực tuyến – chức năng vừa đảm bảo tính lĩnh hoạt trong quản lý đồng thời vừa tiết kiệm được thời gian trong quản lý và điều hành hoạt động. Cơ cấu tổ chức gồm: Ban Giám độc và 16 phòng, tổ.

Ban Giám đốc: Gồm 01 Giám đốc, và 02 Phó Giám đốc.

Giám đốc: Là người lãnh đạo cao nhất và phụ trách chung các hoạt động. Phụ trách điều hành về các hoạt động tín dụng của một số khách hàng lớn. Thực hiện phê duyệt công tác thanh toán, chi tiêu tài chính, nhân sự.

Phó Giám đốc: Phụ trách trực tiếp phòng, tổ được Giám đốc phân công, ủy quyền. (bao gồm 01 Phó Giám đốc quản lý khối bán lẻ và 01 Phó giám đốc quản lý rủi ro).

Phòng khách hàng doanh nghiệp: Theo dõi, giám sát khoản vay, đôn đốc thu hồi nợ vay. Đầu mối phối hợp với phòng tổng hợp và quản lý nợ có vấn đề để thu hồi các khoản nợ xấu, nợ ngoại bảng, nợ xử lý rủi ro. Quản lý, khai thác hồ sơ, thông tin khách hàng doanh nghiệp theo quy định của NHCT. Thực hiện chức năng thẩm định và đề xuất quyết định tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp có quan hệ tín dụng tại Chi nhánh.

Tổ Tài trợ thương mại và thanh toán ngoại tệ (Trực thuộc phòng khách hàng doanh nghiệp): Đầu mối tiếp thị, tư vấn và bán các sản phẩm, dịch vụ tài trợ thương mại cho các khách hàng. Đầu mối quản lý, tổng hợp, giám sát toàn bộ hoạt động kinh doanh ngoại tệ tài chính.

Phòng bán lẻ: Tìm kiếm, tiếp thị, tư vấn, hỗ trợ, chăm sóc khách hàng là cá nhân, hộ gia đình. Phối hợp với các bộ phận liên quan cung cấp trọn gói các sản phẩm, dịch vụ của NHCT cho các khách hàng các nhân phù hợp với chế độ, quy định hiện hành của NHCTVN. Thực hiện chức năng thẩm định và đề xuất quyết định tín dụng cho khách hàng cá nhân, hộ kinhh doanh có quan hệ tín dụng tại Chi nhánh.

Tổ thẻ và dịch vụ điện tử (Trực thuộc phòng bán lẻ): Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến cung cấp sản phẩm, công tác Marketing và hỗ trợ về dịch vụ thẻ và dịch vụ ngân hàng điện tử cho khách hàng. Báo cáo, tham mưu và triển khai các hoạt động kinh doanh thẻ và dịch vụ điện tử tại Chi nhánh.

Phòng tổng hợp và quản lý nợ có vấn đề: Tham mưu cho Ban Giám đốc về lãi suất huy động, tín dụng, chiến lược phát triển kinhh doanh của chi nhánh. Đầu mối trong triển khai chương trình điều hành, cân đối vốn kinh doanh chung của toàn chi nhánh. Tổng hợp, phân tích, đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh của Chi nhánh, thực hiện báo cáo tổng hợp, lưu trữ số liệu hoạt động chung toàn Chi nhánh theo quy định của NHNN và NHCTVN. Phối hợp với các phòng khách hàng quản lý, xử lý thu hồi các khoản nợ xấu, nợ xử lý rủi ro, xử lý tài sản bảo đảm tiên vay. Thực hiện triển khai các công việc quản lý rủi ro tín dụng, rủi ro hoạt động đối với toàn bộ hoạt động tại Chi nhánh.

Phòng kế toàn giao dịch: Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán và các nghiệp vụ khác, xử lý hạch toán các giao dịch. Tổ chức công

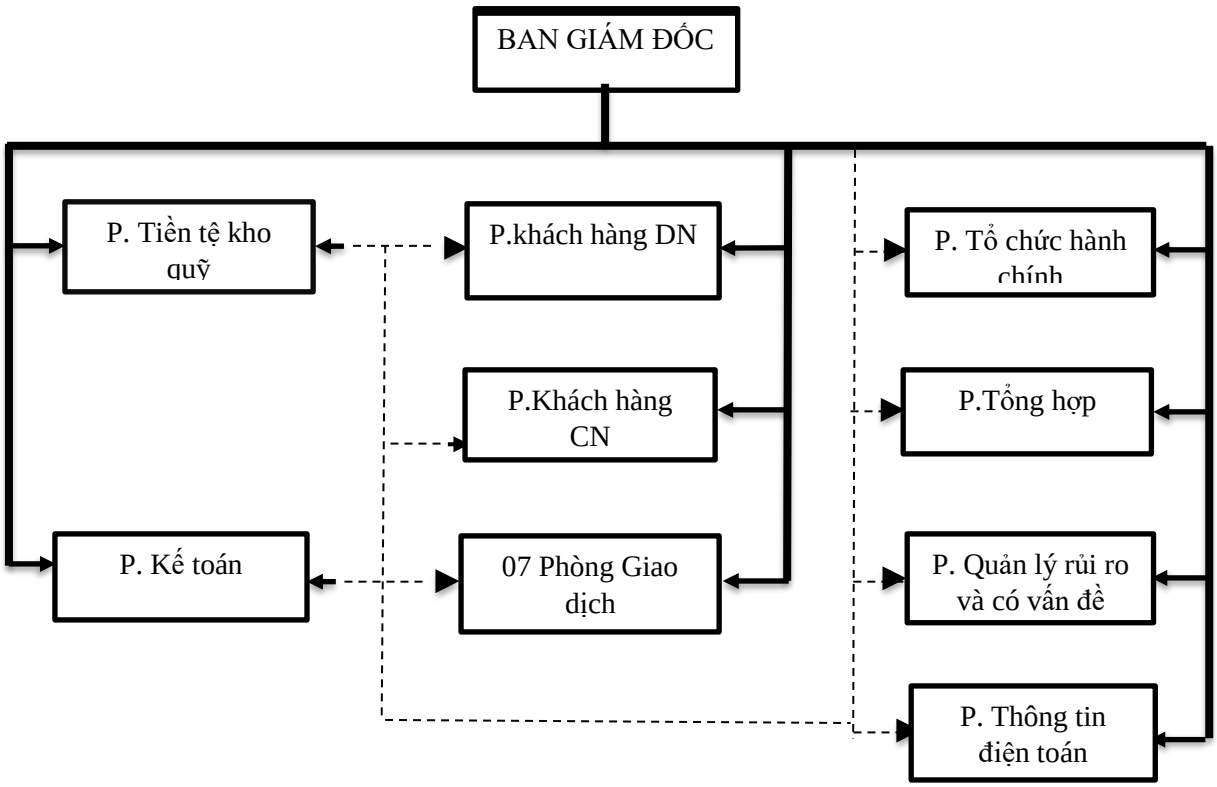
tác hạch toán kế toán, thực hiện các giao dịch tài chính và phi tài chính của toàn chi nhánh đúng theo quy định hiện hành của NHCTVN.

Tổ thông tin Điện toán (Trực thuộc phòng kế toán): Thực hiện công tác quản lý, duy trì hệ thống thông tin diện toán. Bảo trì, bảo dưỡng máy tính đảm bảo thông suốt hoạt động của hệ thống mạng, máy tính.

Phòng tiền tệ kho quỹ: Quản lý toàn bộ tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá, ấn chỉ quản trọng, hồ sơ tài sản bảo đảm,... Bảo đảm công tác an toàn kho quỹ của Chi nhánh tại nơi giao dịch, kho bảo quản và trên đường vận chuyển. Điều hành và sử dụng tiền mặt tiết kiệm, hiệu quả.

Phòng tổ chức hành chính: Tham mưu cho Ban Giám đốc về công tác quản lý cán bộ, hành chính quản trị của Chi nhánh. Thực hiện các chức năng về đảm bảo an toàn tài sản, quy định về bảo quản trang thiết bị, quản lý con dấu của chi nhánh, bảo dưỡng phương tiện đi lại.

Các phòng giao dịch: (07 PGD), PGD Duy Tân, PGD Sa Thầy, PGD Ngọc Hồi, PGD Trung Tâm Thương Mại, PGD Đặk Hà, PGD Đăk Tô, PGD Hòa Bình: thực hiện chức năng kinh doanh của ngân hàng như: huy động vốn, tín dụng tín dụng và các dịch vụ khác theo quy định của NHNN, NHCTVN, trên cơ sở quy chế, quy trình nghiệp vụ và phạm vi được ủy quyền.



(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính – Vietinbank TP Kon Tum)

Sơ đồ 2. 1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Vietin bank – CN Kon Tum

2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

a. Tình hình sử dụng lao động của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum

Qua biến động số lượng lao động của Chi nhánh giai đoạn từ năm 2018 đến 2020 cho thấy tỷ lệ lao động nữ có hưởng giảm dần, còn tỷ lệ lao động nam tăng dần. Năm 2018, tỷ lệ nữ cao hơn gần gấp đôi so với tỷ lệ nam, những đến năm 2020, tương quan lao động đã đồng đều hơn, số lượng lao động nữ chiếm tỷ lệ 49,48%, còn số lượng lao động nam chiếm tỷ lệ 50,52%. Cơ cấu này là phù hợp với định hướng hiện nay của Chi Nhánh cần bổ sung thêm cán bộ nam cho bộ phận tín dụng, nhằm đẩy mạnh tăng trưởng hoạt động tín dụng.

Bảng 2.1. Tình hình lao động tại Vietinbank – Chi nhánh Kon Tum

Đơn vị: Lao động

Chi tiêu	**2018**		**2019**		**2020**		**2019/2018**		**2020 /2019**	
	SL	*%*	*SL*	*%*	*SL*	*%*	*+/-*	*%*	*+/-*	*%*
Tổng lao động	120	100	131	100	142	100	10	8,33	11	8,39
1. Phân theo giới tính.										
Nam	51	42,15	63	48,09	72	50,52	12	23,52	9	14,28
Nữ	69	57,85	68	51,91	70	49,48	-2	-2,89	2	2,94
2.Phần theo độ tuổi.										
Trên 45 tuổi	38	31,40	33	25,19	39	23,85	-5	-13,15	-34	-103,03
Trên 30 đến 45 tuổi	47	38,84	47	35,88	43	31,50	0	0,00	0	0
Dưới 30 tuổi	36	29.75	51	38,93	60	44,65	15	41,67	45	88,23
3. Phần theo trình độ học vấn.										
Sau đại học	33	27,27	39	29,77	44	34,86	6	18,18	38	97,43
Đại học	83	68,60	86	65,65	89	61,04	3	3.61	20	23,25
Cao đẳng, trung cấp	4	3,31	5	3,82	8	3,42	1	25,00	7	140
Lao động phổ thông	1	0,83	1	0,76	1	0,68	0	0,00	0	0,00
4.Phân theo thời gian công tác.										
Trên 10 năm	54	44,63	52	39,69	59	37,58	-2	-3,70	-57	-109,61
Từ 05 đến 10 năm	33	27,27	30	22,90	32	20,32	-3	-9,09	-29	-96,66
Dưới 05 năm	34	28,10	49	37,40	51	42,10	15	44,11	35	71,42

Nguồn: Phòng Tổ chức hành chính – Vietinbank - CN Kon Tum

Lao động tại Chi nhánh có xu hướng trẻ hóa dần qua các năm. Năm 2018, tỷ lệ lao động trên 45 tuổi chiếm 31,40% thì sang năm 2019 giảm chỉ còn 25,19% và đến năm 2020 chỉ còn chiếm 23,85%, tổng số lao động. Theo chiều ngược lại, tỷ lệ dưới 30 tuổi có xu hướng tăng dần từ 29,75%, tổng số lao động năm 2018 lên 38,93% năm 2019 và đến năm 2020 là 44,65%.

Xét theo trình độ học vấn, nhóm lao động có trình độ đại học và sau đại học luôn chiếm tỷ trọng cao nhất, trên 95% tổng số lao động. Lao động có trình độ cao đẳng, trung cấp lao động phổ thông tại Vietinbank – CN Kon Tum chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong cơ cấu lao động, chưa đến 5% tổng số lao động chủ yếu là bộ phận lái xe, bảo vệ, lao công và số lượng hầu như không thay đổi trong 03 năm qua. Điều này chứng tỏ chất lượng của đội ngũ cán bộ của công nhân viên tại Vietinbannk Kon Tum rất được Ban Lãnh Đạo (BLD) chú trọng trong công tác tuyển dụng, đảm bảo thu hút được nguồn nhân lực có trình độ cao, đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu trong hoạt động kinh doanh tại đơn vị.

Về thời gian công tác, có thể thấy Vietinbank - Chi nhánh Kon Tum đang dần thiết lập được một cơ cấu khá cân đối giữa cán bộ có thâm niên và cán bộ mới. Trong các năm 2018-2019, tỷ lệ cán bộ lớn tuổi, công tác lâu năm vẫn còn chiếm tỷ lệ khá lớn, lần lượt là 44,63% và 39,69%, tuy nhiên cùng với chính sách trẻ hóa dần đội ngũ nhân sự và một số cán bộ đến tuổi nghỉ hưu nên đến năm 2020 tỷ lệ lao động công tác trên 10 năm chỉ còn chiếm 37,58%, tỷ lệ lao động của công tác dưới 05 năm tăng lên, chiếm 42,10%.

Qua bảng số liệu trên có thể thấy sự biến động nhân sự của Chi nhánh trong giai đoạn từ năm 2019 đến năm 2020 là khá hợp lý. Ban lãnh đạo (BLD) đã xác định cần phải thay đổi dần cơ cấu đội ngũ lao động theo hướng giảm dần các cán bộ lớn tuổi, đến tuổi nghỉ hưu, bổ sung thêm các cán bộ trẻ với trình độ chuyên môn cao, am hiểu công nghệ để dễ dàng tiếp cận với các hệ thống, chương trình quản lý mới của ngân hàng. Bên cạnh đó, tiếp tục bồi dưỡng lớp cán bộ kế cận để chuyển giao dần công việc, cũng như là nhân tố chủ chốt để hướng dẫn và truyền đạt thêm kinh nghiệm cho lớp cán bộ tín dụng mới.

b. Kết quả động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum

Bảng 2.2. Tình hình huy động vốn của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum giai đoạn năm 2018-2020

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019			Năm 2020			Tốc độ tăng trưởng bình quân
	Giá trị	Giá trị	So sánh 2019/2018		Giá trị	So sánh 2020/2019		
			+/-	%		+/-	%	
1.Tổng doanh thu	711,00	723,0	12	1,69%	750	27	3,73%	5,49%
2.Tổng chi phí	632,37	638,8	6,44	1,02%	660,7	21,89	3,43%	4,48%
3.Tổng lợi nhuận	78,63	84,19	5,56	7,07%	89,3	5,11	6,07%	13,57%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch - Tài chính Viettinbank Chi nhánh Kon Tum)

Qua bảng 2.2 ta thấy quy mô của ngân hàng ngày càng lớn và phát triển qua các năm cả về mặt doanh thu và chất lượng dịch vụ tín dụng, chứng tỏ ngân hàng đã có những quyết định đúng đắn, chính sách huy động vốn phù hợp với tình hình kinh tế hiện tại, đem lại hiệu quả cao.

Về doanh thu:

Giai đoạn 2019-2020, nền kinh tế Việt Nam đang trong giai đoạn suy giảm kinh tế do dịch Covid 19, nhờ sự chỉ đạo kịp thời của Chính phủ và việc vận dụng tốt các chính sách tài khóa mang tính chiến lược và có nhiều giải pháp hợp lý đã giúp cho doanh thu của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum tăng liên tục ổn định và bền vững với tốc độ trung bình là 5,49%/năm. Thu nhập của ngân hàng chủ yếu đến từ khoản mục "Thu lãi tín dụng và thu nhập nội bộ trong hệ thống". Đây là hoạt động sử dụng vốn lớn nhất và cũng là hoạt động mang lại thu nhập lớn nhất cho ngân hàng.

Ta nhận thấy rằng doanh thu của ngân hàng tăng lên qua các năm. Cụ thể: năm 2018 thu nhập đạt 711 tỷ đồng và năm 2019 có thu nhập 723 tỷ đồng , tăng 1,69 % so với năm 2018, năm 2020 tiếp tục tăng lên 750 tỷ đồng.Tổng thu nhập của ngân hàng tăng liên tục qua các năm thể hiện sự phát triển của ngân hàng trong việc đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao hoạt động tín dụng của ngân hàng, bên cạnh đó cũng phải kể đến sự nỗ lực nhiệt tình của các cán bộ nhân viên trong ngân hàng.

Về lợi nhuận:

Từ việc mở rộng và nâng cao hiệu quả kinh doanh của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum đã đem lại cho ngân hàng nguồn thu nhập đáng kể trong những năm qua, tuy nhiên lợi nhuận của chi nhánh có xu hướng giảm cụ thể như sau:

Năm 2018 đạt 78,63 tỷ đồng và năm 2019 đạt 84,19 tỷ đồng tăng 5,56 tỷ so vơi năm 2018, năm 2020 chỉ tiêu lợi nhuận tăng lên 5,11 tỷ đồng so với năm 2019 đạt 89,3 tỷ đồng. Nhìn chung thì lợi nhuận của Chi nhánh có xu hướng tăng qua các năm từ 2018 đến 2020. Năm 2019 là năm đầy biến động của nền kinh tế nói chung và hoạt động của hệ thống ngân hàng nói riêng khi bị dịch Covid tác động ảnh hưởng hoạt động kinh doanh khách hàng. Theo Chỉ thị 01 về việc hạ lãi suất vay dẫn đến mức tăng trưởng tín dụng tác động gia tăng làm gia tăng lợi nhuận của Chi nhánh.

2.2. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK – CHI NHÁNH KONTUM

2.2.1. Cơ cấu vốn huy động tại Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum.

Với phương châm coi hoạt động huy động nguồn vốn là khâu quan trọng, mở đường và tạo mặt bằng vốn tăng trưởng vững chắc, Chi nhánh ngân hàng Công thương tỉnh Kon Tum đã cố gắng thực hiện đa dạng hoá các hình thức huy động vốn khác nhau thông qua việc không ngừng mở rộng mạng lưới giao dịch cũng như nâng cao và hoàn thiện chất lượng dịch vụ Ngân hàng với tiêu chí "Nhanh chóng, chính xác, thuận tiện cho khách hàng". Kết quả là trong những năm gần đây, công tác huy động vốn của Chi nhánh đã bước đầu đạt được những thành tích đáng khích lệ. Nguồn vốn tăng trưởng với tốc độ khá cao,

đáp ứng được khối lượng lớn nhu cầu vốn phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp, các công ty và dân cư trên địa bàn Quận.

a. Cơ cấu vốn huy động của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum theo đối tượng giai đoạn năm 2018-2020

Bảng 2.3. Tình hình huy động vốn của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum theo đối tượng giai đoạn năm 2018-2020

ĐVT: Tỷ đồng

Nguồn huy động	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	+/-	%	+/-	%
1. Cá nhân, hộ GĐ	1.120	60,29	1.424	62,9	1.632	61,8	304	27,19%	208	14,60%
2. Tổ chức kinh tế	738	39,71	840	37,1	1.009	38,2	103	13,90%	169	20,10%
Tổng	**1.857**	**100,00**	**2.264**	**100,00**	**2.641**	**100,00**	**407**	**21,91%**	**377**	**16,64%**

Nguồn: Phòng Kế hoạch - Tài chính Viettinbank Chi nhánh Kon Tum)

Tổng nguồn vốn huy động của năm 2019 là 2.264 tỷ tăng 407 tỷ đồng so với năm 2018 và năm 2020 tiếp tục tăng 377 tỷ đồng đạt 2.641 tỷ đồng. Trong đó huy động vốn từ cá nhân, hộ gia đình chiếm tỷ trọng cao từ 60,29% đến 62,9% tổng vốn huy động. Có kết quả này là do Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum đã khẳng định được là một NHTM uy tín trong thành phố, đã ra đời và hoạt động có hiệu quả nhiều năm nên đã có sẵn một lượng lớn khách hàng lớn. Với sự tín nhiệm của khách hàng, nguồn vốn huy động của chi nhánh luôn được đạt ở mức cao, dù trong những năm qua, nhiều ngân hàng đã thâm nhập thành lập và mở chi nhánh mới hoạt động tại Kon Tum, áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Có thể nói nguồn vốn đóng một vai trò đặc biệt quan trọng đối với hoạt động của một ngân hàng. Nguồn vốn vừa là đối tượng kinh doanh, vừa là phương tiện kinh doanh của ngân hàng. Những năm gần đây, hoạt động Ngân hàng trên địa bàn tỉnh ngày càng được mở rộng và cung cấp nhiều sản phẩm mới, đa dạng phục vụ nhu cầu của các thành phần kinh tế, nhiều chi nhánh NHTM cổ phần đã và đang mở chi nhánh hoạt động: VIBank; SacomBank; EximBank; Ngân hàng Đông Á, BIDV, Agribank… đã tạo nên môi trường cạnh tranh ngày càng sôi động hơn. Với vị trí và uy tín đã tạo dựng qua nhiều năm, Viettinbank Chi nhánh Kon Tum đã hoàn thành tốt công tác huy động vốn theo kế hoạch đã xây dựng, đóng góp vào thành tích huy động vốn chung của toàn hệ thống.

b. Cơ cấu vốn huy động của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum theo kỳ hạn nguồn vốn giai đoạn năm 2018-2020.

Để thu hút tối đa nguồn tiền nhàn rỗi từ dân cư và các tổ chức kinh tế xã hội đang hoạt động trên địa bàn, Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum đã liên tục đa dạng hoá các hình thức nhận gửi tiền từ 1 đến 12 tháng, từ 12 đến 24 tháng, từ 24 đến 36 tháng và trên 36 tháng, đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng đến gửi tiền. Nhờ đó mà lượng tiền gửi vào luôn đáp ứng kịp thời nhu cầu sử dụng vốn đa dạng của Chi nhánh.

Bảng 2.4. Bảng Tình hình huy động vốn của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum theo kỳ hạn giai đoạn năm 2018-2020

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020	
	Số dư	(%)	Số dư	(%)	Số dư	(%)
1. Không kỳ hạn	368	19,81	479	21,15	527	19,95
2. Ngắn hạn	1.095	58,97	1.251	55,25	1.398	52,93
3. Trung-dài hạn	394	21,22	534	23,6	716	27,12
Tổng	***1.857***	***100***	***2.264***	***100***	***2.641***	***100***

Nguồn: Phòng Kế hoạch - Tài chính Viettinbank Chi nhánh Kon Tum)

Nhìn vào bảng ta thấy, nguồn vốn ngắn hạn chiếm một tỷ trọng khá lớn trong tổng nguồn vốn huy động. Mặc dù về số tuyệt đối nguồn vốn này vẫn tăng, tăng theo xu hướng tăng trưởng chung của toàn nguồn (tăng từ 1.095 tỷ đồng lên 1.398 tỷ đồng năm 2020), nhưng về số tương đối hay tỷ trọng của nguồn trong tổng nguồn vốn huy động lại có xu hướng giảm, từ 58,97% năm 2018 xuống còn 52,93% năm 2020, tốc độ giảm chậm và đang chững lại. Nguồn vốn không kỳ hạn tương đối ổn định, giao động trong phạm vi 20% so với tổng nguồn. Với nguồn vốn trung và dài hạn, tốc độ tăng trưởng có khá hơn (cả về số lượng tuyệt đối và tỷ trọng trong tổng nguồn), từ năm 2018 đến năm 2020 tăng 322 tỷ đồng- tỷ lệ tăng là 213,5%, từ chỗ chỉ chiếm 21,22% năm 2018 đã tăng lên 27,12% năm 2020 trong cơ cấu tổng nguồn.

Trong nguồn tiền gửi dân cư, tiền gửi kỳ hạn ngắn và không kỳ hạn chiếm tỷ lệ không cao. Đó có thể là do tình hình thị trường tiền tệ tương đối ổn định, và mức lãi suất tiền gửi trung - dài hạn mà Chi nhánh đưa ra hấp dẫn hơn nhiều so với mức lãi suất tiền gửi ngắn hạn và không kỳ hạn.

Như vậy, mặc dù sự tăng trưởng nguồn vốn chưa phản ánh được hết bản chất hoạt động kinh doanh của Chi nhánh là có đạt hiệu quả hay không, song điều đó có thể cho thấy rằng tuy ra đời chưa lâu so với các Ngân hàng thương mại khác đóng trên cùng địa bàn nhưng Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum đã từng bước xâm nhập được vào thị trường, tạo được uy tín với khách hàng, tạo vị thế vững chắc từng bước phát triển trong khai thác nguồn vốn, mở rộng đầu tư và cho vay.

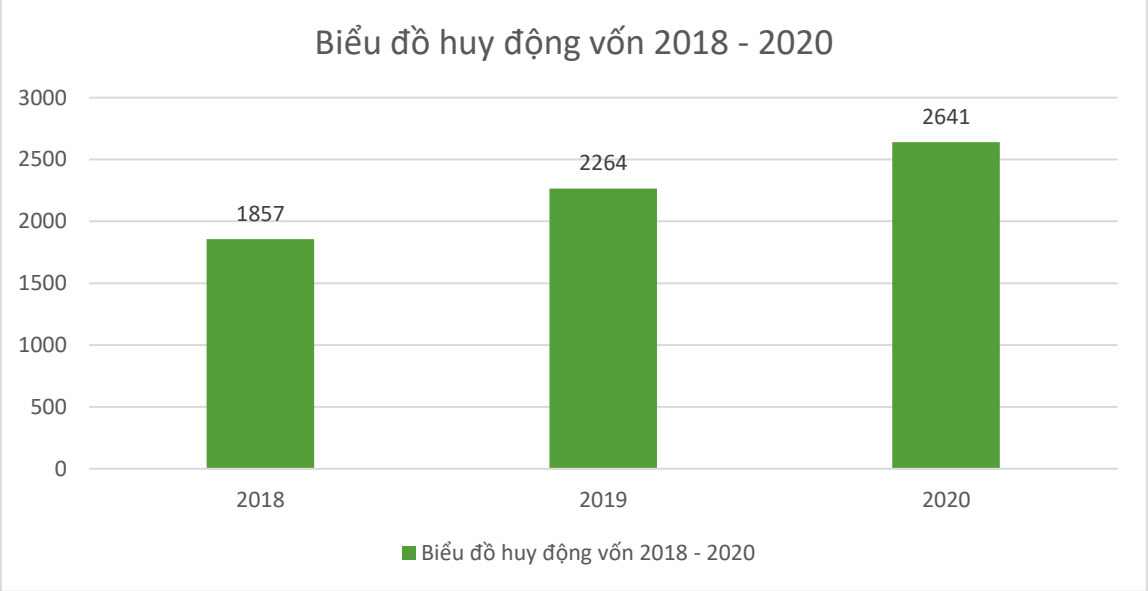
c. Các hình thức huy động vốn khác.

Ngoài những hình thức huy động vốn cơ bản kể trên, trong giai đoạn phát triển mới, để theo kịp với các Ngân hàng khác trên cùng địa bàn cũng như để tăng cường thu hút

nguồn vốn nhàn dỗi trong dân cư, Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum còn tổ chức huy động vốn dưới những hình thức huy động vốn đa dạng và khác, mà điển hình nhất trong đó là huy động vốn qua nghệp vụ kinh doanh ngoại tệ. Đây là nghiệp vụ mang lại lợi nhuận hấp dẫn cho Ngân hàng và có khả năng linh hoạt trong việc hỗ trợ nguồn vốn cho công tác sử dụng nguồn. Với sự năng động của càn bộ tín dụng làm công tác đối ngoại, trong những năm qua, Chi nhánh đã tìm được những khoản vay có lãi suất thích hợp, mang lại kết quả đáng kể. Tuy nhiên do mới được thành lập nên hình thức huy động vốn này vẫn chưa thật sự ổn định và chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn huy động. Do vậy trong thời gian tới Chi nhánh cần phải tích cực phát huy nguồn vốn này hơn nữa trên cơ sở những thế mạnh sẵn có về địa bàn hoạt động và đối tác kinh doanh.

2.2.2. Tốc độ tăng trưởng

Đơn vị tính: tỷ đồng



Biểu đồ 2.1. Biểu đồ quy mô và tốc độ tăng trưởng huy động vốn giai đoạn 2018 - 2020

Tổng nguồn vốn huy động của năm 2019 là 2.264 tỷ tăng 407 tỷ đồng so với năm 2018, tốc độ tăng trưởng 21,91% so với năm 2018. Nhìn về tổng thể quy mô huy động vốn đã có sự nhảy vọt, khách hàng đã bắt đầu lựa chọn những ngân hàng uy tín để gửi tiền và Ngân hàng Vietinbank – CN Kon Tum là một trong những lựa chọn hàng đầu của họ. Năm 2020 đạt 2.641 tỷ đồng tiếp tục tăng 377 tỷ đồng so với năm 2019, tốc độ tăng trưởng có giảm lại còn 16,65%. Lý giải về tốc độ tăng trưởng giảm là do ảnh hưởng của dịch covid 19 ảnh hưởng đến hoạt động huy động tiền gửi của ngân hàng.

Trong thực tế, sự tăng trưởng liên tục về quy mô cũng như về cơ cấu nguồn vốn nói chung và nguồn vốn huy động nói riêng vẫn chưa hoàn toàn có thể đánh giá công tác huy động vốn tại Ngân hàng là có hiệu quả. Thật vậy, nếu như Ngân hàng huy động vốn nhiều mà sử dụng ít thì ắt sẽ dẫn tới tình trạng ứ đọng vốn. Ngược lại, nếu huy động vốn được ít mà nhu cầu sử dụng vốn lại nhiều thì rủi ro xảy ra đối với Ngân hàng càng lớn hơn, khi đó Ngân hàng chắc chắn sẽ dần dần bị mất khách hàng và để hạn chế, nó buộc phải tìm đến những khoản vay với lãi suất cao như: vay các tổ chức tín dụng hoặc các NHTM khác… Như vậy, có thể thấy, ngay cả khi Ngân hàng huy động được nhiều vốn nhưng hiệu quả

kinh doanh vẫn không cao, và để đạt được hiệu quả cao thì biện pháp duy nhất mà các Ngân hàng phải làm đó là kết hợp một cách hài hoà giữa nguồn vốn huy động với khả năng cho vay.

2.2.3. Thị phần

Bảng 2.5. Thị phần vốn huy động của Ngân hàng Vietinbank – CN Kon Tum giai đoạn 2018 - 2020

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Ngân hàng	Năm 2018	Tỷ trọng (%)	Năm 2019	Tỷ trọng (%)	Năm 2020	Tỷ trọng (%)
Vietin bank	1.857	*10,14*	2.264	*9,45*	2.641	*8,25*
VCB	1.356	*7,46*	1.560	*6,51*	1.864	*5,82*
BIDV	3.436	*18,77*	4.036	*16,85*	6.091	*19,04*
NN & PTNT	9.212	*50,03*	12.218	*51,02*	17.290	*54,06*
Đông Á	879	*4,81*	2.276	*9,5*	2.341	*7,32*
NHTM khác	1.564	*8,54*	1.592	*6,64*	1.751	*5,47*
Tổng cộng	18.304	*100*	23.946	*100*	31.978	*100*

Nguồn: Tổng hợp số liệu từ kết quả kinh doanh ngân hàng

Từ bảng số liệu trên cho thấy thị phần vốn huy động của ngân hàng Vietin bank – CN Kon Tum trên địa bàn tỉnh chiếm tỷ trọng khá cao so với các ngân hàng thương mại khác như Vietcom Bank, Đông Á Bank. Điều này cho thấy ngân hàng Vietin bank là ngân hàng có uy tín trên địa bàn, thu hút được lượng tiền gửi lớn trên địa bàn. Tuy nhiên tỷ trọng thị phần huy động vốn của ngân hàng lại bị giảm qua các năm cho thấy được sự cạnh tranh khốc liệt, gay gắt của các ngân hàng thương mại khác tại Kon Tum. Phát triển thị phần vốn huy động là một công tác rất quan trọng nhằm đánh giá năng lực cạnh tranh, uy tín và thương hiệu của Vietin bank trên địa bàn. Vì vậy để khai thác hết tiềm năng huy động vốn, phát triển thị phần trong thời gian tới, ngân hàng Vietin bank – CN Kon Tum cần có những chính sách cụ thể hơn, mở rộng tìm kiếm sâu hơn đến các đối tượng trên địa bàn cũng như nghiên cứu phát triển các sản phẩm, chính sách chăm sóc khách hàng để có thể cạnh tranh với các ngân hàng khác trong cuộc chiến thu hút nguồn vốn phục vụ cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.2.4. Chi phí huy động

Như đã biết, một nguồn vốn huy động được coi là có hiệu quả khi nó đáp ứng được hai điều kiện:

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

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

Trong hai điều kiện trên thì điều kiện thứ hai được các Ngân hàng quan tâm hơn cả khi tiến hành huy động vốn, bởi vì nó quyết định trực tiếp tới phương thức sử dụng vốn và

đặc biệt là lợi nhuận kinh doanh của Ngân hàng. Chi phí cho nguồn vốn (hay còn gọi là chi phí vốn) thông thuường bao gồm các khoản như: Chi phí trả lãi tiền gửi; chi phí về cơ sở vật chất kỹ thuật; chi phí giao dịch... nhưng trong đó chủ yếu vẫn là chi phí trả lãi.

Lãi suất là những công cụ quản lý vĩ mô nền kinh tế của Nhà nước và là yếu tố giữ vị trí quan trọng trong hoạt động Ngân hàng. Dù xét dưới bất kỳ góc độ nào thì lãi suất vẫn luôn là yếu tố có độ nhạy cảm cao đối với nền kinh tế, trực tiếp biểu đạt sự suy thoái hay phát triển của nền kinh tế. Hơn nữa, lãi suất còn trực tiếp ảnh hưởng đến sự biến động của khối lượng vốn huy động cũng như tốc độ nhu cầu vay vốn và từ đó ảnh hưởng đến lợi nhuận của Ngân hàng. Chính vì vậy trong thời gian qua Chi nhánh đã liên tục cố gắng đưa ra một mức lãi suất thích hợp trong từng thời kỳ.

Trong một vài năm gần đây, để tăng cường lượng vốn huy động, thu hút khách hàng, đẩy mạnh công cuộc đầu tư cho vay vào nền kinh tế cũng như tăng cường sức cạnh tranh, Chi nhánh đã liên tục điều chỉnh mức lãi suất huy động của mình khá nhanh nhạy và linh hoạt. Điều này đã phản ánh kịp thời những biến động lên xuống thất thường trên thị trường tiền tệ và từ đó giúp Chi nhánh có được những điều chỉnh kịp thời về cơ cấu nguồn vốn huy động, tạo sự phù hợp giữa cơ cấu vốn huy động với cơ cấu vốn đầu tư cho vay của Chi nhánh. Thế nhưng với cơ chế lãi suất linh hoạt này lại gây không ít khó khăn cho khách hàng đến gửi tiền vì tiền gửi sau một thời gian ngắn lãi suất đã thay đổi.

Để tạo điều kiện cho các Chi nhánh của mình hoạt động có hiệu quả cũng như giảm thiểu rủi ro và khó khăn cho khách hàng, trong ba năm qua, Ngân hàng Công Thương Việt nam đã nhiều lần tổ chức điều chỉnh tăng (giảm) lãi suất huy động trên quy mô rộng dựa trên cơ sở sự cân bằng cung cầu trên thị trường tiền tệ. Tuy nhiên, do giá trị đồng nội tệ tương đối ổn định, lạm phát giữ ổn định ở mức thấp... nên lượng tiền gửi vào Ngân hàng vẫn luôn có xu hướng tăng lên. Lãi suất chung của đồng nội tệ có xu hướng giảm đi và giảm dần chênh lệch với lãi suất huy động bằng đồng ngoại tệ. Dưới đây là bảng lãi suất huy động tiền tiết kiệm bằng đồng Việt nam cũng như đồng ngoại tệ (USD) trong hệ thống Ngân hàng Công Thương mới nhất hiện nay:

Bảng 2.6. Lãi suất huy động tiền gửi nội tệ của ngân hàng Vietinbank năm 2020

Huy động tiền gửi bằng đồng nội tệ:

Kỳ hạn	Trần lãi suất huy động (%/năm)	
	Khách hàng Cá nhân	Khách hàng Tổ chức (Không bao gồm tổ chức tín dụng)
	VND	VND
Không kỳ hạn	0,10	0,20
Dưới 1 tháng	0,20	0,20
Từ 1 tháng đến dưới 2 tháng	3,10	3,00
Từ 2 tháng đến dưới 3 tháng	3,10	3,00
Từ 3 tháng đến dưới 4 tháng	3,40	3,30
Từ 4 tháng đến dưới 5 tháng	3,40	3,30
Từ 5 tháng đến dưới 6 tháng	3,40	3,30
Từ 6 tháng đến dưới 7 tháng	4,00	3,70
Từ 7 tháng đến dưới 8 tháng	4,00	3,70
Từ 8 tháng đến dưới 9 tháng	4,00	3,70
Từ 9 tháng đến dưới 10 tháng	4,00	3,70
Từ 10 tháng đến dưới 11 tháng	4,00	3,70
Từ 11 tháng đến dưới 12 tháng	4,00	3,70
12 tháng	5,60	4,90
Trên 12 tháng đến dưới 18 tháng	5,60	4,90
Từ 18 tháng đến dưới 24 tháng	5,60	4,90
Từ 24 tháng đến dưới 36 tháng	5,60	4,90
36 tháng	5,60	4,90
Trên 36 tháng	5,60	4,90

Bảng 2.7. Lãi suất huy động tiền gửi ngoại tệ của ngân hàng Vietinbank năm 2020

Huy động vốn bằng đồng ngoại tệ (USD, EUR):

Kỳ hạn	Trần lãi suất huy động (%/năm)			
	Khách hàng Cá nhân		Khách hàng Tổ chức (Không bao gồm tổ chức tín dụng)	
	USD	EUR	USD	EUR
Không kỳ hạn	0,00	0,00	0,00	0,00
Dưới 1 tháng	0,00	-	0,00	-
Từ 1 tháng đến dưới 2 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 2 tháng đến dưới 3 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 3 tháng đến dưới 4 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 4 tháng đến dưới 5 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 5 tháng đến dưới 6 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 6 tháng đến dưới 7 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 7 tháng đến dưới 8 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 8 tháng đến dưới 9 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 9 tháng đến dưới 10 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 10 tháng đến dưới 11 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
Từ 11 tháng đến dưới 12 tháng	0,00	0,10	0,00	0,10
12 tháng	0,00	0,20	0,00	0,20
Trên 12 tháng đến dưới 18 tháng	0,00	0,20	0,00	0,20
Từ 18 tháng đến dưới 24 tháng	0,00	0,20	0,00	0,20
Từ 24 tháng đến dưới 36 tháng	0,00	0,20	0,00	0,20
36 tháng	0,00	0,20	0,00	0,20
Trên 36 tháng	0,00	0,20	0,00	0,20

Để đảm bảo mức chi phí huy động tối ưu nhưng vẫn thu hút được tiền gửi và cho vay ra nền kinh tế, Ngân hàng Công thương nói chung và Chi nhánh ngân hàng Công thương tỉnh Kon Tum nói riêng đã chủ động đưa ra mức lãi suất huy động tương đối hợp lý trên, đây là điều mà không phải Ngân hàng nào cũng làm ngay được.

Để tăng cường nguồn vốn huy động, thu hút khách hàng, trong thời gian qua, Vietinbank đã liên tục đưa ra một mức lãi suất hợp lý trong từng thời kỳ. Chi phí huy động

và lãi suất bình quân đầu vào của ngân hàng Vietinbank – CN Kon Tum được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.8. Chi phí huy động và lãi suất huy động bình quân của Vietinbank – CN Kon Tum giai đoạn 2018 - 2020

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Chi phí trả lãi thực tế	29	27	34
Lãi suất huy động bình quân	**5,6%**	**5,2%**	**4,9%**

(*Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng ACB – CN Kon Tum)*

Qua bảng bảng trên cho thấy, chi phí trả lãi thực tế có xu hướng giảm trong giai đoạn 2018- 2019. Chi phí trả lãi năm 2018 là 29 tỷ đồng, năm 2019 giảm còn 27 tỷ đồng. Năm 2019, do CN chủ động cắt giảm nhiều chi phí không cần thiết nên chi phí trả lãi thực tế đã giảm. Đến năm 2020, chi phí trả lãi lại tăng 34 tỷ đồng, mặc dù lãi suất huy động có giảm so với năm 2019 nhưng do mức tăng lượng vốn huy động lại nhiều hơn.

Lãi suất huy động bình quân vốn huy động của Chi nhánh giảm dần qua từng năm. Năm 2018 lãi suất bình quân là 5,6% sang năm 2019 giảm còn 5,2% và đến năm 2020 chỉ còn 4,9%. Như vậy CN đang xây dựng cho mình một chiến lược khá tốt khi lượng vốn huy động hàng năm tăng lên trong khi chi phí lãi có xu hướng giảm. Thêm nữa, trong giai đoạn này NHNN đã có những chính sách áp trần lãi suất huy động để kiềm chế lạm phát, ngăn ngừa cạnh tranh lãi suất giữa các ngân hàng, buộc các ngân hàng phải có sự điều chỉnh hợp lý lãi suất huy động vốn bình quân.

2.2.5. Dư nợ trên tổng vốn huy động

Dư nợ là số tiền ngân hàng giải ngân cho khách hàng nhưng dự nợ chưa đến hạn thu hồi. Chỉ tiêu này cho biết tính hình tín dụng, thu nợ đạt hiệu quả như thế nào và số nợ của khách hàng mà Ngân hàng còn phải thu là bao nhiêu.

Dựa vào bảng ta thấy năm dư nợ cuối kỳ của Chi nhánh tăng đều qua các năm với tốc độ trung bình là 5,65 %/năm.

Bảng 2.9. Bảng dư nợ theo đối tượng vay giai đoạn 2018 - 2020

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm					
	2018	Tỷ trọng	2019	Tỷ trọng	2020	Tỷ trọng
Tổng dư nợ	**2.786**	**100,00%**	**3.170**	**100,00%**	**4.120**	**100,00%**
Tổ chức kinh tế	1.946	69,86%	1.891	59,64%	2.338	56,75%
Dân cư	840	30,14%	763	40,36%	1.782	43,25%

(Nguồn: Phòng giao dịch của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum)

Dựa vào bảng trên có thể thấy dư nợ tín dụng của Viettinbank Kon Tum phần lớn tập trung cho tổ chức kinh tế, tổng dư nợ tín dụng theo tổ chức kinh tế vay có xu hướng giảm

từ tỷ trọng 69,86% tổng số tiền tín dụng năm 2018 giảm còn 56,75% năm 2020. Trong khi đó, tín dụng dân cư có xu hướng tăng từ chiếm tỷ trọng 30,14% năm 2018 tăng lên 43,25% tổng dư nợ tín dụng năm 2020.

Nhìn chung, hoạt động tín dụng theo thời hạn vay tại Viettinbank chi nhánh Kon Tum khá linh hoạt và bám sát vào diễn biến thị trường. Ngân hàng luôn chủ động ứng phó với tình hình biến động của nền kinh tế và sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng trên địa bàn. Do đó, Ngân hàng luôn đưa ra các giải pháp hữu hiệu nhằm hỗ trợ đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng thông qua các gói tín dụng ưu đãi, cơ chế chính sách lãi suất khác nhau tương ứng với từng thời hạn vay…

Chỉ tiêu này cho thấy khả năng sử dụng vốn huy động của Ngân hàng, chỉ tiêu này quá lớn hay quá nhỏ đều không tốt vì không có sự cân đối giữa việc huy động vốn với việc tín dụng . Nếu chỉ tiêu này lớn thì khả năng huy động vốn của Ngân hàng thấp, ngược lại chỉ tiêu này nhỏ thì Ngân hàng sử dụng nguồn vốn huy động không hiệu quả.

Bảng 2. 10. Hiệu suất sử dụng vốn huy động của ngân hàng Vietin bank – CN Kon Tum

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	ĐVT	2018	2019	2020
- Dự nợ cho vay	Tỷ đồng	2.786	3.170	4,.20
- Vốn huy động	Tỷ đồng	1.857	2.264	2.641.
Hiệu suất sử dụng vốn	**%**	**150**	**140**	**156**

(Nguồn: Phòng giao dịch của Viettinbank Chi nhánh Kon Tum)

Hiệu suất sử dụng vốn = Tổng dư nợ / Tổng vốn huy động

Hiệu suất sử dụng vốn của chi nhánh hàng năm luôn đạt mức bình quân 150%, cho thấy chi nhánh vẫn đang thiếu nguồn vốn để phục vụ hoạt động tín dụng. Vì vậy, hoạt động của chi nhánh sẽ gặp rủi ro nếu như trong trường hợp gặp phải dòng tiền rút ra bất thường.

2.3. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK CHI NHÁNH KON TUM

2.3.1. Những thành công trong nghiệp vụ huy động vốn

Trong ba năm qua, Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum đã đạt được những thành tích hết sức khả quan trong công tác huy động vốn, tổng nguồn vốn huy động liên tục gia tăng cả về quy mô lẫn chất lượng nguồn qua các năm. Trong đó đặc biệt là nguồn tiền gửi tiết kiệm từ cá nhân, hộ gia đình chiếm tỷ trọng khá lớn trong cơ cấu vốn của Chi nhánh.

Cơ cấu nguồn vốn tại Chi nhánh đang thay đổi theo chiều hướng tích cực, đã cải thiện đáng kể sự chênh lệch về kỳ hạn giữa tài sản nợ và tài sản có, về quy mô nguồn trong tổng nguồn, qua đó từng bước tạo sự phù hợp với cơ cấu tín dụng của Ngân hàng. Công tác nguồn vốn trở thành một công cụ điều hành quan trọng giúp Ban giám đốc quản lý tài sản nợ, tài sản có một cách hợp lý, sử dụng vốn một cách hiệu quả, vừa tiết kiệm vừa đảm bảo an toàn nguồn vốn kinh doanh và bước đầu nâng cao thu nhập cho Chi nhánh. Có được kết

quả trên là do trong những năm qua Chi nhánh đã không ngừng đổi mới và tự hoàn thiện mình nhằm thích nghi với môi trường kinh doanh, cụ thể:

- Thứ nhất: Chi nhánh đã liên tục đổi mới các hình thức huy động vốn trong dân cư, từng bước mở rộng mạng lưới phục vụ khách hàng bằng việc đưa thêm nhiều quỹ tiết kiệm, nhiều quầy giao dịch vào hoạt động. Mạng lưới tiết kiệm được bố trí ngày càng thuận lợi cho khách hàng muốn đến gửi tiền. Bên cạnh đó, Chi nhánh cũng áp dụng linh hoạt các hình thức huy động tiền gửi với các mức lãi suất phù hợp nhằm thu hút thêm khách hàng.

- Thứ hai: Với chính sách lãi suất hợp lý, hấp dẫn khách hàng đến gửi tiền, Chi nhánh đã luôn đảm bảo duy trì mức lãi suất phù hợp với quy định theo khung lãi suất của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ. Chính sách lãi suất của Chi nhánh đã điều chỉnh sát mức với quan hệ cung cầu tiền tệ trên thị trường tiền tệ cũng như tỷ lệ lạm phát thực tế trên thị trường. Do vậy, Chi nhánh giải quyết thoả đáng các mỗi quan hệ như: quan hệ giữa lãi suất tiền gửi và lãi suất cho vay...

- Thứ ba: Chi nhánh cũng đưa ra nhiều chương trình tuyên truyền quảng cáo khuyếch trương nhằm giúp khách hàng nắm được nội dung các thủ tục, thể lệ và các ưu đãi được hưởng khi tiến hành giao dịch với Ngân hàng, tạo tâm lý thoải mái dễ chịu và không cảm thấy cực nhọc cho khách hàng, qua đó đã khuyến khích khách hàng thường xuyên gửi tiền nhàn rỗi vào Ngân hàng.

Ngoài ra, Chi nhánh còn không ngừng tăng cường đổi mới trang thiết bị, hiện đại hoá và vi tính hoá trước hết trong hoạt động huy động vốn mà trọng tâm là khâu thanh toán, giúp cho hoạt động chu chuyển vốn diễn ra nhanh chóng, chính xác và thuận tiện. Tính đến cuối năm 2020, toàn Chi nhánh đã có 4 quỹ tiết kiệm được trang bị máy tính hiện đại, trực tiếp phục vụ thanh toán qua mạng máy tính.

2.3.2. Những mặt còn tồn tại trong công tác huy động vốn.

Bên cạnh những thành tích khả quan đã đạt được trong những năm qua, thì Chi nhánh không phải là không có những tồn tại và hạn chế và nhất thiết cần phải được hoàn thiện trong thời gian tới, đó là:

- Thứ nhất: Mặc dù Chi nhánh đã có nhiều cố gắng trong công tác huy động vốn nhưng hình thức huy động vốn chưa thực sự phong phú, còn đơn điệu và mang tính chất truyền thống, chưa đáp ứng được hết nhu cầu gửi tiền của khách hàng. Hình thức huy động chủ yếu mà Chi nhánh đang áp dụng hiện nay vẫn chỉ là tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi doanh nghiệp. Hơn nữa, kỳ hạn các hình thức huy động vốn còn đơn điệu, trong đó đặc biệt là hình thức huy động vốn dài hạn.

- Thứ hai: Cơ cấu nguồn vốn tuy có những cải thiện nhất định song nhìn chung chưa thật sự phù hợp với cơ cấu tín dụng. Hệ số sử dụng vốn luôn đạt mức bình quân 150%, cho thấy chi nhánh vẫn đang thiếu nguồn vốn để phục vụ hoạt động tín dụng. Điều này ảnh hưởng không tốt tới hiệu quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.

- Thứ ba: Công nghệ Ngân hàng mặc dù liên tục được đổi mới và hoàn thiện nhưng vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế. Nguyên nhân một phần là do Chi nhánh thiếu vốn để trang bị công nghệ hiện đại đồng bộ, một phần là do chủ chương tiến hành kinh doanh mà Ngân

hàng Công thương giao cho Chi nhánh. Từ đó dẫn đến tình trạng thanh toán trong nội bộ Ngân hàng thì tương đối nhanh trong khi thanh toán ra bên ngoài thì lại luôn gặp ách tắc lòng vòng làm cho tốc độ luân chuyển chứng từ và luân chuyển vốn chậm. Vấn đề này đã làm giảm đáng kể nguồn vốn bằng tiền được gửi vào với mục đích thanh toán của khách hàng. Mặt khác, công tác sổ sách, giấy tờ thủ tục trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt còn rườm rà, phức tạp gây bất tiện cho khách hàng cũng đã góp phần đáng kể vào việc làm giảm lượng vốn huy động qua nghiệp vụ nhận tiền gửi thanh toán.

- Thứ tư: Các biện pháp bổ trợ cho công tác huy động vốn còn nhiều hạn chế. Điều kiện làm việc của cán bộ công nhân viên còn chưa thuận lợi, địa điểm làm việc còn chật hẹp, trang thiết bị kỹ thuật chưa thực sự hiện đại và cần phải đổi mới thêm. Mạng lưới quỹ tiết kiệm đã được mở rộng nhưng chưa bao phủ khắp địa bàn. Hoạt động Marketing chưa có những biện pháp tiếp cận khách hàng thích hợp dẫn đến tình trạng khách hàng chỉ biết đến một vài hình thức dịch vụ ngân hàng khi họ có quan hệ giao dịch với Ngân hàng.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

a. Nguyên nhân chủ quan

Hình thức huy động vốn của ngân hàng chưa thật sự phong phú, hoạt động marketing chưa được chú trọng đúng mức. Một số nhân viên ngân hàng chưa thực sự có chuyên môn trong việc giao tiếp và giữ mối quan hệ với khách hàng.

Sản phẩm huy động của Vietinbank ngày càng một phong phú song các ngân hàng bạn cũng có những sản phẩm hấp dẫn tương tự, có chăng chỉ khác nhau ở tên gọi và các chế độ khuyến mại, hậu mãi… Chính yếu tố tương đồng đã ảnh hưởng đến các chiến lược cạnh tranh của Ngân hàng. Trong khi đó, một số sản phẩm của Vietinbank có quy trình nội bộ còn tương đối phức tạp nên nhiều khi nhân viên ngại thực hiện, giới thiệu đến khách hàng.

Hoạt động Marketing chưa được chú trọng đúng mức, hoạt động Marketing còn đơn điệu, cổ điển. Việc quảng bá chương trình chủ yếu là băng rôn tại cửa của ngân hàng nên còn nhiều người chưa biết đến. Nhiều khách hàng nhìn thấy các chương trình khuyến mại hấp dẫn nhưng vẫn còn nghi ngờ vì chưa hiểu rõ các thủ tục và qui chế ràng buộc.

Ngân hàng Vietinbank chưa có cơ chế khuyến khích, động viên các PGD. Điều này thể hiện ở công tác điều hành kế hoạch chủ yếu bằng biện pháp giao chỉ tiêu kế hoạch buộc các PGD phải thực hiện, khi cần vốn thì giao chỉ tiêu huy động vốn, khi thừa vốn thì giao chỉ tiêu giảm huy động vốn. Do vậy, các PGD không chủ động được trong hoạt động huy động vốn nên ảnh hưởng đến hoạt động huy vốn của cả chi nhánh.

Hệ thống phòng giao dịch chưa đảm bảo yêu cầu. Cơ sở vật chất chưa được bố trí khang trang, chưa thu hút được khách hàng vì nhiều khách hàng có tâm lý nghĩ rằng nếu là địa điểm do ngân hàng thuê thì gởi tiền sau này biết nhận ở đâu. Ngân hàng chưa có bộ phận theo dõi khách hàng lớn.

b. Nguyên nhân khách quan

Tình hình dịch bệnh covid 2019 khiến cho tính hình kinh tế khó khăn, gây tâm lý lo sợ đồng tiền trượt giá nên người dân thích cất trữ tài sản dưới dạng ngoại tệ mạnh, vàng và bất động sản hơn là gửi tiền vào ngân hàng.

Hiện nay người dân Kon Tum vẫn có thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán, chưa quen sử dụng các dịch vụ thanh toán của ngân hàng.

Ngân hàng còn gặp phải những hạn chế từ phía nền kinh tế ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng: biến động của thị trường tài chính không theo quy luật tự nhiên mà còn đặt nặng cơ chế quản lý của Nhà nước…

+ Các tổ chức phi tài chính như: bảo hiểm nhân thọ, tiết kiệm bưu điện, công ty cho thuê tài chính, các quỹ tín dụng… với tiềm lực lớn về vốn, công nghệ và lao động là những đối thủ đáng gờm của các NHTM trong việc thu hút nguồn vốn nhàn rỗi.

+ Đây là địa bàn tập trung đông dân cư nhưng những khách hàng có thu nhập cao chưa nhiều nên qui mô các món tiền gửi nhỏ, sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ và có tới hơn 20 chi nhánh, phòng giao dịch của các Ngân hàng như: Ngân hàng ngoại thương, Ngân hàng công thương, Ngân hàng NN&PTNT VN, Ngân hàng đầu tư, Techcombank, Sacombank… Hầu hết các Ngân hàng bạn đều có quy mô chi nhánh hoặc đã hoạt động lâu năm tại địa bàn, có thể cung cấp tất cả các sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng một cách nhanh chóng và toàn diện nên mức độ cạnh tranh tại đây rất lớn.

+ Một số ngành như điện, nước, xăng dầu... có số thu bằng tiền mặt lớn, nhưng chưa sẵn sàng chấp nhận các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, chưa thật sự tạo điều kiện cần thiết cho các dịch vụ thanh toán qua tài khoản cá nhân mở tại các Ngân hàng.

+ Công nghệ thông tin chưa phát triển như mong muốn. Đặc biệt là đường truyền dữ liệu phụ thuộc vào chất lượng đường truyền của ngành Bưu chính viễn thông, sự nghẽn mạch hoặc tốc độ truyền chậm thường xuyên xảy ra. Vì vậy, đã tác động và hạn chế hiệu quả của hoạt động dịch vụ Ngân hàng, nhất là dịch vụ thanh toán; dịch vụ chuyển tiền điện tử... và các quan hệ giao dịch khác trên mạng.

CHƯƠNG 3
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK CHI NHÁNH KON TUM

3.1. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ NHIỆM VỤ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK – CHI NHÁNH KONTUM.

Trong những năm qua, mặc dù ngặp nhiều khó khăn nhưng Chi nhánh vẫn luôn kinh doanh có hiệu quả và giành được sự tín nhiệm cao từ phía khách hàng, đó chính là cơ sở để Chi nhánh tiếp tục mở rộng thị trường, tìm kiếm thêm khách hàng, thực hiện đa dạng hoá trong kinh doanh và ngày càng phát triển. Tuy nhiên, hoạt động trong môi trường cạnh tranh ngày càng gia tăng, nền kinh tế trong và ngoài nước lại luôn chịu nhiều biến động, hoạt động kinh doanh của Chi nhánh cũng ít nhiều bị ảnh hưởng. Do đó để tiếp tục giữ vững thành tích đã đạt được cũng như đảm bảo thực hiện tốt mục tiêu, nhiệm vụ chủ yếu, chiến lược về hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng, Chi nhánh đã đề ra một số chỉ tiêu:

- Tổng nguồn vốn huy động tăng trên 25%
- Tổng dư nợ và đầu tư kinh doanh tăng 22%
- Tỷ lệ nợ quá hạn dưới 2%
- Lợi nhuận tăng trên 20%.

Để thực hiện được các chỉ tiêu trên và nhất là để đạt mức tăng trưởng nguồn vốn như dự kiến, Chi nhánh đã đề ra phương hướng nhiệm vụ như sau:

3.1.1. Tăng cường công tác nhận tiền gửi bằng mọi biện pháp.

Thực hiện theo hướng coi tăng trưởng nguồn tiền gửi khách hàng là trọng tâm trên cơ sở nâng cao chất lượng và mở rộng dịch vụ thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế, mở rộng cung ứng các sản phẩm dịch vụ

Ngân hàng để tăng nhanh số lượng khách hàng tới mở tài khoản giao dịch, Chi nhánh quyết định:

- Cải thiện một bước đáng kể chất lượng dịch vụ ngân hàng, cải tiến quy trình nghiệp vụ giảm bớt thủ tục giấy tờ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự an tâm cho khách hàng.

- Tranh thủ những thuận lợi của thị trường và thực hiện tốt các đợt huy động vốn tập trung của ngành để tiếp tục củng cố nguồn vốn hiện có.

- Tiếp tục đa dạng hóa các hình thức gửi tiền với các mức lãi suất linh hoạt và hấp dẫn khách hàng, đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm, tác phong phục vụ thanh lịch của cán bộ công nhân viên Ngân hàng trong khi giao tiếp với khách hàng, để thông qua khách hàng Ngân hàng có thể mở rộng hoạt động Marketing tới khách hàng mới.

3.1.2. Xây dựng chiến lược huy động vốn luôn đi đôi với chiến lược sử dụng vốn

Huy động vốn luôn phải gắn chặt với yêu cầu sử dụng vốn, nếu không sẽ gây áp lực lớn về chi phí và làm giảm hiệu quả hoạt động huy động vốn. Do vậy, Chi nhánh cần bám sát định hướng chiến lược hoạt động của ngành, tích cực mở rộng các hình thức huy động

vốn và đầu tư tín dụng nhằm nâng cao hệ số sử dụng vốn. Cố gắng tạo mối quan hệ huy động - sử dụng vốn chặt chẽ đối với các thành phần kinh tế, các ngành nghề trọng điểm được Nhà nước chú trọng phát triển cũng như không ngừng củng cố các đơn vị khách hàng truyền thống của Chi nhánh.

Thực hiện tốt chính sách khách hàng, thu hút khách hàng mới và ưu đãi đối với khách hàng truyền thống như: thực hiện chính sách ưu đãi về lãi suất, phí dịch vụ cho khách hàng... Đẩy mạnh việc tìm kiếm tiếp cận các dự án lớn khả thi nhằm tăng trưởng dư nợ trung và dài hạn. Bên cạnh đó tập trung xử lý nhanh chóng kịp thời một số khoản nợ quá hạn và xây dựng chiến lược huy động, sử dụng vốn đúng đắn cho thời gian trước mắt, lâu dài theo hướng tiết kiệm và hiệu quả.

3.1.3. Không ngừng hiện đại hoá công nghệ thanh toán qua Ngân hàng.

Nâng cấp một bước chương trình giao dịch thanh toán liên hàng điện tử trực tiếp như hiện nay, tiếp tục phát triển và nâng cao các loại hình dịch vụ cung ứng tại nhà (Home banking) đến các khách hàng lớn, chú trong công tác xây dựng mạng thanh toán cục bộ cũng như mạng thanh toán liên Ngân hàng nhằm thu thập và nắm bắt được các thông tin cập nhật về môi trường kinh doanh, để từ đó xây dựng các chương trình tư vấn phục vụ hoạt động tạo nguồn, huy động và sử dụng vốn.

Không ngừng phát huy những thế mạnh sẵn có về địa bàn hoạt động, về uy tín đối với khách hàng, về trình độ cán bộ công nhân viên... cùng với sự giúp đỡ của Ngân hàng Công thương Việt namvà cấp chính quyền địa phương đẩy mạnh việc nghiên cứu, ứng dụng các thành tựu kỹ thuật công nghệ tiên tiến vào hoạt động thanh toán, qua đó rút ngắn thời gian và giảm chi phí cho cả khách hàng và Ngân hàng. Tạo đà cho công tác huy động vốn bám sát được nguồn.

3.1.4. Tăng cường công tác kiểm tra- kiểm soát.

Luôn luôn coi trọng công tác kiểm tra kiểm soát cả trong lẫn ngoài Ngân hàng, thường xuyên tiến hành kiểm tra - kiểm soát ở tất cả các mặt nghiệp vụ, kịp thời chấn chỉnh sai sót trong quy trình nghiệp vụ, nâng cao ý thức chấp hành cơ chế chính sách, các văn bản pháp quy của cán bộ công nhân viên trong Chi nhánh, đặc biệt là các cán bộ tín dụng. Qua đó làm giảm triệt để những tổn thất mất mát, bảo đảm an toàn tuyệt đối nguồn vốn kinh doanh của Chi nhánh.

Ngoài ra, cần phải thực hiện nghiêm túc công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư khiếu tố, khiếu nại... một mặt tiếp thu ý kiến đóng góp phê bình từ phía khách hàng từ đó thấy được những yếu kém, thiếu xót mà đề ra hướng giải quyết kịp thời, một mặt vẫn đảm bảo giữ được chữ tín đối với khách hàng, tạo cho khách hàng có cảm giảm luôn được tôn trọng và gần gũi với Ngân hàng.

3.1.5. Mở rộng quan hệ hợp tác phát triển.

Thường xuyên tăng cường các mối quan hệ tốt hơn nữa với các cơ quan hữu quan từ Trung ương đến địa phương, với các Ngân hàng bạn trong cũng như ngoài khu vực, cụ thể:

Với các ngân hàng bạn: Phát triển quan hệ hợp tác theo nguyên tắc cạnh tranh lành mạnh, hợp tác kinh doanh cùng có lợi, phát huy thế mạnh phục vụ đầu tư phát triển, cùng

đàm phán ký kết làm đối tác cho vay hợp vốn đối với các dự án có quy mô lớn vượt quá khả năng của mỗi Ngân hàng, góp phần thực hiện mục tiêu Công nghiệp hoá - Hiện đại hoá đất nước.

Với các Chi nhánh trong cùng hệ thống: Hợp tác chặt chẽ, phối hợp thực hiện các chủ chương chính sách như chính sách khách hàng, chính sách lãi suất... tạo nên một thể thống nhất trong toàn hệ thống.

3.1.6. Tiếp tục bồi dưỡng và nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên.

Trước hết, cần nâng cao nhận thức cán bộ công nhân viên trong Chi nhánh về vai trò và vị thế của hệ thống Ngân hàng Công thương Việt Nam nói chung và Chi nhánh Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum nói riêng trong nền kinh tế, vè các cơ hội và thách thức trong tình hình mới nhằm thống nhất trong ý thức và hành động thực hiện mục tiêu tăng trưởng và phát triển.

Tiếp tục bồi dưỡng nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên trong Chi nhánh, đáp ứng yêu cầu không ngừng đổi mới của thị trường, đổi mới và hoàn thiện tác phong giao dịch nhằm tạo ra những nét riêng có của Chi nhánh: văn minh, lịch thiệp, nhanh nhẹn hoạt bát và đầy tính trách nhiệm.

Bên cạnh đó, cũng luôn phải làm tốt công tác tổ chức cán bộ, bố trí sắp xếp tổ chức cán bộ sao cho phù hợp với năng lực và trình độ chuyên môn của từng người, tránh tình trạng nơi thừa nơi thiếu, công việc không phù hợp với trình độ cán bộ. Hơn nữa, phải xây dựng chính sách tiền lương, tiền thưởng hợp lý dựa trên cơ sở mức đóng góp vào kết quả hoạt động chung, không phân phối theo kiểu bình quân nhằm đảm bảo phát huy một cách tối đa nội lực sẵn có, từng bước đưa hoạt động kinh doanh của Chi nhánh ngày càng đạt chất lượng hiệu quả cao....

Trên đây là một số phương hướng nhiệm vụ hoạt động chủ yếu của Chi nhánh trong thời gian tới. Những phương hướng nhiệm vụ này luôn luôn phải bám sát với chiến lược kinh doanh của Chi nhánh, do đó để chúng trở thành hiện thực và mang lại hiệu quả cao thì nhất thiết cần phải có những nhóm giải pháp đồng bộ khả thi.

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIETTINBANK – CN KON TUM

Qua việc nghiên cứu thực trạng hoạt động huy động vốn của Chi nhánh Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum trong vài năm gần đây, chúng ta thấy rằng ngoài những thành tựu đạt được trong công tác huy động vốn, Chi nhánh vẫn còn có tồn tại những vướng mắc cần được giải quyết. Căn cứ vào mục tiêu chiến lược phát triển kinh tế của Đảng và Nhà nước và phương hướng nhiệm vụ hoạt động trong thời gian tới của Chi nhánh, em mạnh dạn đề xuất một số giải pháp sau:

Hiện nay nền kinh tế nước ta đang trong giai đoạn phát triển mới, nhu cầu vốn đầu tư là rất lớn và có thể tạo lập từ nhiều nguồn. Riêng nguồn vốn trong nước có tiềm năng rất lớn, hàng chục nghìn tỷ đồng, đáp ứng tốt nhu cầu vốn cho nền kinh tế lại chưa được khai thác và đang nằm rải rác trong dân cư, trong các doanh nghiệp gây lãng phí lớn về vốn. Từ kinh nghiệm và thực tế trên, để góp phần thúc đẩy sự phát triển chung của cả nền kinh tế

cũng như khai thác triệt để lợi thế so sánh tạo điều kiện phát triển cho chính mình, Chi nhánh Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum cần phải đẩy mạnh, khơi tăng khả năng huy động nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư bằng mọi biện pháp có thể.

3.2.1. Tiếp tục thực hiện đa dạng các hình thức huy động vốn.

Những năm gần đây, Chi nhánh đã có nhiều đổi mới trong công tác huy động vốn, từng bước phù hợp với nguyện vọng và nhu cầu của khách hàng đến gửi tiền. Tuy nhiên, để tạo sự hấp dẫn mới trong hoạt động huy động vốn thì Chi nhánh cần phải có sự quan tâm hơn nữa đối với các nguồn tiền gửi. Cụ thể:

a. Đối với tiền gửi doanh nghiệp.

Đây là loại tiền gửi mà phần đông khách hàng đến gửi tiền chủ yếu là các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế- xã hội... gửi vào Ngân hàng với mục đích thanh toán, chi trả. Cho nên, Chi nhánh cần phải đặt việc huy động nguồn tiền gửi này lên hàng đầu, phải phấn đấu trở thành trung tâm thanh toán của dân cư bởi vì loại tiền gửi này có chi phí huy động không cao, không cần bảo hiểm do thời hạn ngắn, ít bị ảnh hưởng về giá trị tiền gửi và khối lượng tiền gửi lớn. Mặc dù, loại tiền gửi này tuy có nhược điểm là không ổn định, thường xuyên biến động do phụ thuộc vào nhu cầu chi tiêu thường xuyên của khách hàng song bù lại qua hoạt động giao dịch, Chi nhánh có thể tiếp xục với một số lượng lớn khách hàng đến gửi tiền - thanh toán và qua đó trực tiếp góp phần nâng cao uy tín của Ngân hàng....

Để làm được như vậy thì trước hết cần phải nâng cao hiệu quả nhanh chóng, an toàn của các công cụ thanh toán để hấp dẫn việc thanh toán qua Chi nhánh đối với khách hàng. Và điều quan trọng hơn trong điều kiện nước ta hiện nay là phải tiến hành cải tiến công cụ thanh toán, trong đó cần hạn chế việc thanh toán bằng ngân phiếu, vì nếu thanh toán bằng ngân phiếu sẽ làm cho các Ngân hàng nói chung và Chi nhánh nói riêng không sử dụng được khoản tiền mà các doanh nghiệp, cá nhân nộp vào để mua ngân phiếu thanh toán trong thời gian họ chưa thanh toán... Mặt khác, Chi nhánh cũng tích cực vận động khách hàng chuyển qua hình thức thanh toán thẻ thanh toán ATM mới. Qua đó vừa tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng chuyển tiền vào tài khoản của họ ở Ngân hàng vừa tạo điều kiện cho Chi nhánh thu hút thêm được vốn tiền gửi.

b. Đối với tiền gửi tiết kiệm.

Như đã trình bày, huy động vốn luôn đi đôi với sử dụng vốn và phải xuất phát từ những mục tiêu định trước thì hệ số sử dụng vốn mới cao. Hệ số sử vốn cao đồng nghĩa với việc hoạt động kinh doanh của Ngân hàng đạt hiệu quả. Để chủ động trong khâu sử dụng vốn, Ngân hàng phải đưa ra các kỳ hạn huy động vốn sao cho phù hợp với kỳ hạn sử dụng vốn (kỳ hạn tín dụng) và ngược lại muốn mở rộng hay đa dạng tín dụng thì trước hết phải đa dạng hoá về loại hình cũng như thời hạn huy động vốn. Điều đó có nghĩa là ứng với vốn tín dụng ngắn hạn, trung và dài hạn thì phải có nguồn vốn huy động ngắn hạn, trung và dài hạn....

Do vậy, để đa dạng hoá nguồn tiền gửi, Chi nhánh cần phải tập trung đa dạng hoá tiền gửi tiết kiệm loại có kỳ hạn bằng việc định ra nhiều kỳ hạn như : 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 1 năm... thậm chí là 3 hay 5 năm nếu như khách hàng có nhu cầu và ứng

với mỗi loại kỳ hạn Chi nhánh phải xác định được mức lãi suất huy động tương ứng vừa hấp dẫn khách hàng vừa đảm bảo nguyên tắc lãi suất trả cho tiền gửi có kỳ hạn dài cao hơn lãi suất trả cho kỳ hạn ngắn. Tuy nhiên, mức lãi suất cao nhất được trả cho tiền gửi có kỳ hạn tương ứng không được vượt quá mức lợi nhuận bình quân chung của các ngành vì nếu lãi suất đầu vào cao sẽ làm cho lãi suất đầu ra cao và gây ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng cũng như lợi nhuận của Chi nhánh.

Song song với việc đa dạng hoá các kỳ hạn gửi tiền, Chi nhánh cũng cần đa dạng hoá các hình thức hưởng lãi đối với các khoản tiền gửi nhằm làm giảm bớt thiệt thòi cho khách hàng gửi tiền khi phải rút toàn bộ hoặc rút một phần tiền gửi trước hạn, ví dụ Chi nhánh có thể áp dụng hình thức hưởng lãi:

- Hưởng lãi cuối kỳ với lãi suất cao hơn hưởng lãi trước
- Hưởng lãi cao nhất nếu tiền gửi một lần và rút một lần.
- Hưởng lãi không kỳ hạn hoặc kỳ hạn ngắn đối với các khoản rút trước hạn một hay nhiều lần theo phương pháp số dư bình quân...

(Trong đó nếu tiền gửi có kỳ hạn vừa và dài nhưng có bảo hiểm thì quy định này chỉ nên áp dụng cho các khoản tiền gửi có kỳ hạn dài từ 3 năm trở lên và chỉ số bảo hiểm của tiền gửi phải luôn được thông báo theo từng thời kỳ trên cơ sở khoa học của các cơ quan chuyên trách).

Ngoài ra, đối với các khoản gửi tiền tiết kiệm được chủ nhân sử dụng với mục đích chính là mua nhà, mua các phương tiện sinh hoạt đắt tiền....Để huy động được nguồn tiền gửi này thì Chi nhánh cần phải tạo ra được sự hấp dẫn đối với khách hàng bằng việc hứa hoặc trực tiếp đứng ra làm môi giới trung gian cho khách hàng gửi tiền với các tổ chức, doanh nghiệp (thường là bạn hàng quen thuộc của Chi nhánh) cung cấp những mặt hàng mà khách hàng đang có nhu cầu. Chi nhánh cũng cần phải thực hiện hộ khách hàng các thủ tục chuyển giao quyền sở hữu và đảm bảo về chất lượng, giá cả với khách hàng. Nếu làm được như vậy chắc chắn số lượng tài khoản của khách hàng có tiền nhàn dỗi đang có nhu cầu mua bán sẽ tăng lên đáng kể.

3.2.2. Thực hiện tốt công tác thanh toán không dùng tiền mặt.

Phương thức thanh toán không dùng tiền mặt qua hệ thống ngân hàng được xem là hình thức huy động vốn tiền gửi tốt nhất của các Ngân hàng thương mại. Nó tạo điều kiện cho Ngân hàng tập trung tăng cường nguồn vốn để đầu tư đúng chỗ có hiệu quả cho sự phát triển chung của nền kinh tế. Thông qua hình thức thanh toán không dùng tiền mặt Ngân hàng sẽ tập trung được khoản thanh toán giữa các khách hàng mở tài khoản ở các Ngân hàng, bởi vì muốn thanh toán được thì trên tài khoản thanh toán của khách hàng phải luôn có số dư tiền gửi, điều này đã tạo ra được một nguồn vốn nhàn rỗi và tập trung vào ngân hàng. Càng nhiều khách hàng tham gia vào hoạt động thanh toán này thì số vốn huy động của Ngân hàng càng lớn và bằng kênh tín dụng riêng của mình ngân hàng có thể đầu tư, cho vay thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hoá phát triển. Tuy nhiên, hiện nay tại Chi nhánh Ngân hàng Vietinbank - CN Kon Tum, việc thanh toán qua Ngân hàng mới chỉ thích hợp với một số người ở các đô thị, các doanh nghiệp, còn đối với đại đa số dân cư thì hình

thức này còn khó thực hiện do hai nguyên nhân: thứ nhất, do thu nhập của dân cư còn thấp; thứ hai, do sự phát triển của hệ thống thương nghiệp hiện nay chưa tạo điều kiện để hoạt động thanh toán qua Ngân hàng diễn ra mạnh. Vì vậy, trong thời gian tới, để tăng cường hơn nữa công tác thanh toán không dùng tiền mặt qua Ngân hàng, thì trước hết Chi nhánh cần tạo thói quen thanh toán không dùng tiền mặt cho ngay bản thân cán bộ công nhân viên trong Chi nhánh thông qua việc thanh toán tiền lương dưới dạng thẻ thanh toán tín dụng cá nhân, thẻ rút tiền tự động...

Mặt khác, Chi nhánh cũng cần phải tích cực vận động các doanh nghiệp, các tổ chức hành chính sự nghiệp mở tài khoản thanh toán tại Chi nhánh thanh toán với nhau bằng các thể thức không dùng tiền mặt... Qua đó tạo điều kiện cho Chi nhánh sử dụng khối lượng tiền mặt tạm thời nhàn rỗi của các cơ quan hành chính sự nghiệp này vào tài trợ sản xuất kinh doanh.

3.2.3. Duy trì chính sách lãi suất huy động linh hoạt, hợp lý.

Lãi suất là yếu tố quan trọng giúp các Ngân hàng có thể hấp dẫn được khách hàng đến gửi tiền. Bởi vì theo quy luật, người có tiền muốn đem gửi Ngân hàng, trong điều kiện bình thường không có khủng hoảng và lạm phát tiền tệ xảy ra, trước tiên họ sẽ so sánh xem lãi suất tiền gửi huy động theo hình thức nào, nơi nào cao hơn, kế đến mới là vấn đề an toàn tiền gửi cũng như các dịch vụ tiện ích mà họ được hưởng do phía Ngân hàng cung cấp. Nếu khách hàng đánh giá được các Ngân hàng có hệ số an toàn và dịch vụ tiện ích như nhau thì lúc đó họ mới nghĩ đến việc lựa chọn ngân hàng quen dùng. Điều này không thật sự là quá khó đối với khách hàng vì các phương tiện thông tin đại chúng ngày càng trở nên thông dụng và phổ biến.

Trong những năm qua, Chi nhánh Ngân hàng Vietinbank tỉnh Kon Tum bước đầu sử dụng thành công chính sách lãi suất và đã thu hút được một số lượng vốn đáng kể. Tuy nhiên, do lãi suất đầu vào quá cao đã làm cho hoạt động tín dụng của Chi nhánh không đạt hiệu quả, Chi nhánh không thể cho vay hoặc cho vay rất khó vì các ngành sản xuất không chịu đựng nổi. Do đó, trong thời gian tới, để vừa đẩy mạnh thu hút ngày càng nhiều tiền gửi, vừa kích thích các đơn vị tổ chức kinh tế sử dụng vốn có hiệu quả trong sản xuất kinh doanh, Chi nhánh cần thiết phải duy trì thường xuyên một chính sách lãi suất linh hoạt và hợp lý theo hướng sau:

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

- Chỉ đạo lãi suất theo quy luật kinh tế thị trường và mối quan hệ cung cầu về vốn trên thị trường tiền tệ. Theo đó, lãi suất đầu ra sẽ quyết định lãi suất đầu vào, căn cứ vào lãi suất sử dụng vốn để quyết định lãi suất huy động vốn (lãi suất cho vay bình quân cao

hơn lãi suất huy động vốn bình quân), lãi suất cho vay bình quân phải dựa trên tỷ suất sinh lợi bình quân của nền kinh tế, lãi suất ngắn hạn thấp hơn lãi suất dài hạn... Qua đó đảm bảo lượng vốn vào và lượng tín dụng ra liên tục tăng, Chi nhánh làm ăn luôn có lãi.

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

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

3.2.4. Thường xuyên coi trọng chất lượng phục vụ khách hàng.

Ngày nay, khách hàng giành sự quan tâm nhiều hơn đến chất lượng dịch vụ cũng như thái độ phục vụ khách hàng của nhân viên Ngân hàng. Có thể nói, tất cả những nỗ lực về lãi suất, về hình thức huy động... của Chi nhánh cũng sẽ chẳng đi đến đâu nếu như khách hàng phải tiếp xúc với một nhân viên cau có và thiếu lịch sự. Khách hàng luôn thích tiếp xúc với những nhân viên duyên dáng, luôn biết mỉm cười, tác phong nhanh nhẹn tháo vát, bàn làm việc luôn gọn gàng sạch sẽ....Để khách hàng tin tưởng gửi tiền vào Chi nhánh, cảm thấy hứng thú khi giao dịch với Chi nhánh... thì ngoài việc đa dạng hoá sản phẩm, đáp ứng tốt nhất mọi nhu cầu của khách hàng, Chi nhánh còn phải không ngừng cao chất lượng phục vụ khách hàng, phải luôn cố gắng làm vui lòng khách hàng theo phương châm "Vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi". Hơn nữa, Chi nhánh phải tạo ra một quy chuẩn về chất lượng phục vụ khách hàng sao cho khách hàng luôn có mong muốn được quay lại giao dịch với chính Chi nhánh chứ không phải một Ngân hàng hay một tổ chức tín dụng nào khác.

Mặt khác, do đặc điểm hoạt động riêng của ngành là khách hàng chỉ cảm nhận được chất lượng phục vụ, dịch vụ và sự quan tâm của Ngân hàng dành cho mình sau khi đã sử dụng dịch vụ của Ngân hàng hoặc qua những cán bộ cơ sở trực tiếp tiếp xúc với họ. Do vậy, mà việc nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng không thể không gắn liền với việc biến mỗi cán bộ công nhân viên trở thành một lợi thế của Chi nhánh. Mỗi cán bộ công nhân viên của Chi nhánh phải luôn được khuyến khích và tạo mọi điều kiện để cố gắng phát huy hết khả năng, sức lực của mình không để xảy ra bất cứ một thiếu sót nào trong khi giao dịch. Vì nếu như mỗi người để sai sót dù chỉ là một khâu thì tổng số sai sót trong hoạt động Ngân hàng sẽ là rất lớn. Ngoài ra, việc cố gắng thực hiện nhanh, chính xác các hoạt động

nghiệp vụ cũng cần được Chi nhánh coi là biện pháp thu hút khách hàng chính của Chi nhánh. Mọi cán bộ công nhân viên phải luôn thực hiện tốt nhất phần việc của mình, đảm bảo vừa nhanh vừa chính xác, thái độ phục vụ khách hàng nhiệt tình, chu đáo... tạo cảm giác thoải mái thân thiện cho khách hàng ngay từ lần đến giao dịch đầu tiên.

3.2.5. Tăng cường chiến lược Marketing Ngân hàng.

Việc mở rộng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thông qua hoạt động Marketing là việc làm rất thiết thực, đặc biệt là trong giai đoạn hiện nay khi mà sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng ngày một gia tăng quyết liệt thì Marketing ngân hàng lại càng trở nên quan trọng. Với phương châm đặt ra là: "Mọi khách hàng đều là bạn đồng hành của Ngân hàng" và "Sự thành công của khách hàng chính là sự thành công của Ngân hàng", Chi nhánh phải làm sao cho mọi người biết đến hoạt động của mình, cho người dân thấy được tiện ích khi giao dịch với mình. Một thực tế hiện nay là mặc dù Chi nhánh đã triển khai nhiều quỹ tiết kiệm, nhiều phòng giao dịch phân bổ rộng khắp trên địa bàn Quận, thế nhưng số lượng khách hàng trước khi đến Chi nhánh gửi tiền biết được lãi suất Chi nhánh trả cho mỗi kỳ hạn gửi tiền là bao nhiêu, thủ tục vay vốn, thủ tục gửi tiền... cũng như những lợi ích mà họ được hưởng vẫn còn rất hạn chế. Nhưng nếu như Chi nhánh có một chiến lược Marketing phù hợp thì tất cả những vấn đề nêu trên lại trở nên vô cùng đơn giản.

Thật vậy, một trong những hình thức điển hình nhất của hoạt động Marketing nói chung và Marketing ngân hàng nói riêng là quảng cáo. Quảng cáo đã thực sự truyền đạt được những thông tin tinh tuý nhất của Ngân hàng tới khách hàng, sự kết hợp giữa quảng cáo và uy tín của ngân hàng sẽ làm tăng thêm niềm tin nơi khách hàng khi giao dịch với Ngân hàng và kết quả là ngày càng có nhiều người biết đến Ngân hàng. Do vậy, việc tổ chức được một đội ngũ nhân viên quảng cáo, tuyên truyền mang tính chuyên nghiệp là công việc quan trọng đối với Chi nhánh trong giai đoạn hiện nay.

Song song với hình thức quảng cáo là hình thức khuyến mãi, đây là hình thức bổ trợ cho quảng cáo, tạo ra sự hấp dẫn và phong phú cho quảng cáo. Một khi Chi nhánh đưa ra được các hình thức khuyến mãi đa dạng, hay vào những thời điểm thích hợp thì ngay lập tức nó sẽ tạo sự thích thú nơi khách hàng, khách hàng không những được hưởng mức lãi suất cao mà còn được hưởng những dịch vụ do khuyến mãi đem lại ví dụ như: Chi nhánh tặng quà và trả lãi suất ưu đãi cho những khách hàng giao dịch với khối lượng vốn lớn, thường xuyên... (ví dụ như những khách hàng truyền thống từ đó hình thành mối quan hệ vững chắc, gắn bó mật thiết giữa khách hàng với Ngân hàng. Và qua đội ngũ khách hàng truyền thống này vô hình đã trở thành những người quảng cáo, tuyên truyền hữu hiệu và tốt nhất cho Chi nhánh tới những khách hàng mới, bởi họ là những người đã hiểu rõ về Chi nhánh hơn ai hết.

Ngoài ra, Chi nhánh cũng cần giành sự quan tâm tới mạng lưới thông tin quảng cáo, phải tích cực tuyên truyền sâu rộng trên phạm vi địa bàn Quận và có thể là xa hơn nữa nhằm đưa thông tin kịp thời chính xác về các hoạt động của Chi nhánh tới từng người dân, đáp ứng mọi nhu cầu cũng như giải quyết mọi thắc mắc của người dân.

3.2.6. Tích cực tìm biện pháp giảm nợ quá hạn.

Mặc dù nợ quá hạn của Chi nhánh đã giảm rất nhiều trong ba năm qua và luôn có tỷ lệ nợ quá hạn thấp nhất so với các ngân hàng thương mại khác trên cùng địa bàn, nhưng không vì thế mà Chi nhánh lại sao nhãng việc thu hồi các khoản cho vay quá hạn cũ hay ngăn chặn hiện tượng gia tăng nợ quá hạn... mà trái lại Chi nhánh phải tích cực hơn nữa trong việc tìm biện pháp giải quyết triệt để những khoản nợ quá hạn, nợ khó đòi hiện nay để từng bước nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng, tăng uy tín và quan trọng hơn là tạo đà vững chắc cho hoạt động huy động vốn của Chi nhánh (vì chỉ khi nào khách hàng tin tưởng rằng đồng tiền họ gửi vào Ngân hàng thực sự được an toàn và sinh lãi thì họ mới gửi).

Để giảm nợ quá hạn, trước hết Chi nhánh phải hạn chế việc phát sinh nợ quá hạn mới, điều này cũng đồng nghĩa với việc Chi nhánh có các biện pháp để phòng ngừa rủi ro tín dụng. Kế đến, Chi nhánh rà soát lại toàn bộ nợ quá hạn cũ và dựa trên những thông tin thu được về tình hình tài chính của khách hàng cũng như mối quan hệ vốn có lâu nay giữa Chi nhánh với khách hàng để đề ra biện pháp xử lý thích hợp, ví dụ:

- Tích cực đôn đốc khách hàng trả nợ quá hạn, có biện pháp khuyến khích khách hàng trả nợ theo phương pháp: trả gốc trước - trả lãi sau. Những khách hàng tích cực trả nợ gốc, có ý thức hoàn trả món nợ đó thì Chi nhánh xem xét miễn giảm từng phần hoặc toàn bộ lãi cho khách hàng.

- Trong trường hợp xấu nhất là không thu hồi được nợ vay thì Chi nhánh có thể dựa vào khối tài sản đã nhận thế chấp, cầm cố của khách hàng làm giảm bớt thiệt hại cho mình bằng việc:

+ Phát mại tài sản thế chấp, cầm cố để thu hồi nợ.

+ Trực tiếp sử dụng những tài sản thế chấp, cầm cố có giá trị sử dụng cao đối với Chi nhánh như: toà nhà có địa bàn giao dịch tốt, máy vi tính hiện đại... để mở rộng mạng lưới hoạt động và hiện đại hoá công nghệ Ngân hàng.

+ Buộc các cán bộ tín dụng phải bồi thường bồi thường đối với những khoản nợ quá hạn do lỗi thiếu trách nhiệm của họ gây ra...

Đi đôi với việc tìm ra những giải pháp xử lý nợ quá hạn hữu hiệu thì Chi nhánh cũng phải cần tổ chức thường xuyên một bộ phận chuyên xử lý các khoản nợ quá hạn, khó đòi tại Chi nhánh. Bộ phận này bao gồm những cán bộ có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ giỏi, am hiểu pháp luật, có kinh nghiệm về xử lý nợ... nhằm tạo điều kiện thu hồi nhanh chóng các khoản nợ cho Chi nhánh.

3.2.7. Đổi mới và hiện đại hoá công nghệ Ngân hàng.

Công nghệ ngân hàng không đơn thuần chỉ là những máy móc chuyên dụng, trang thiết bị, nhà cửa đơn thuần mà nó còn bao gồm cả một cơ chế thanh toán, một hệ thống thông tin tư liệu, thủ tục giấy tờ đang được áp dụng và trực tiếp phục vụ cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Do phải hoàn toàn độc lập tự chủ trong kinh doanh nên lượng vốn dùng cho đổi mới công nghệ của Chi nhánh còn hạn hẹp, hơn nữa nếu việc đổi mới không đem lại hiệu quả thì nó sẽ trở thành nhân tố gây khó khăn cho Chi nhánh. Vì vậy,

việc lựa chọn một công nghệ phù hợp với điều kiện, khả năng của Chi nhánh trong giai đoạn hiện nay là hết sức quan trọng. Theo em, trước mắt Chi nhánh cần ưu tiên tập trung vốn đầu tư vào hiện đại hoá công nghệ thanh toán không dùng tiền mặt qua Ngân hàng để làm tăng lượng vốn tiền mặt trong Ngân hàng.

Hiện đại hoá công nghệ thanh toán không dùng tiền mặt qua Ngân hàng có nghĩa là Chi nhánh phải từng bước đưa các hình thức thanh toán thẻ vào áp dụng, phải đảm bảo cho khách hàng có thể gửi tiền một nơi, rút tiền nhiều nơi và công việc thanh toán được thực hiện trên một mạng máy vi tính thông suốt trong toàn hệ thống, cung cấp thông tin cập nhật và chính xác. Mỗi thẻ tiết kiệm và tài khoản cá nhân của khách hàng đều được sử dụng như một tài khoản tiền gửi thanh toán, theo đó người gửi tiền tại Chi nhánh có thể sử dụng thẻ điện tử hay áp dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt khác để chi trả thanh toán cho người thụ hưởng mà không nhất thiết phải có mặt tại Chi nhánh hoặc quỹ huy động vốn cơ sở...

Bên cạnh việc hiện đại hoá công nghệ thanh toán không dùng tiền mặt qua Ngân hàng, Chi nhánh cũng cần phải xây dựng cho mình một hệ thống thông tin tư liệu hoàn chỉnh, chứa đầy đủ những thông tin cần thiết về khách hàng vì chỉ khi nắm bắt được đầy đủ thông tin về khách hàng thì Chi nhánh mới có thể nắm bắt được những nhu cầu của khách hàng một cách kịp thời, từ đó mới đề ra được những biện pháp phù hợp trong hoạt động huy động và sử dụng vốn. Mặt khác nó còn giúp Chi nhánh giảm thiểu được chi phí trong khi vẫn không để lỡ cơ hội kinh doanh.

3.2.8. Nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên.

Yếu tố "con người" luôn đóng vai trò chủ đạo trong mọi hoạt động xã hội nói chung và hoạt động kinh tế nói riêng vì con người là một chủ thể không thể thay thế. Trong kinh doanh, đặc biệt là kinh doanh tiền tệ ngân hàng thì yếu tố con người còn cần thiết và quan trọng hơn rất nhiều. Đối với Ngân hàng, để tạo ra được kết quả trong kinh doanh không những cần có những cán bộ có trình độ chuyên môn sâu sắc mà còn phải có đạo đức, có lòng yêu nghề để làm chủ bản thân trong quá trình xử lý nghiệp vụ và họ sẽ không làm nghèo đi tư cách của mình trong từng tình huống kinh doanh mà có thể gây phương hại đến quyền lợi chung. Do vậy ngay từ bây giờ Chi nhánh phải không ngừng xây dựng cho mình một chiến lược phát triển nhân sự lâu dài và hợp lý, gắn liền với chiến lược phát triển chung của Chi nhánh.

Muốn vậy Chi nhánh phải thường xuyên tiến hành tổ chức đào tạo nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ công nhân viên trong toàn Chi nhánh, kết hợp với việc đề ra các chính sách khuyến khích bằng vật chất và tinh thần cho những nhân viên trực tiếp tham gia các khoá học hay tự học nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn. Hơn nữa, để giúp cán bộ công nhân viên nắm bắt nhanh nhạy những phương pháp làm việc mới, tiên tiến, khoa học, Chi nhánh có thể tạo mọi điều kiện thuận lợi cho cán bộ công nhân viên của mình được tìm hiểu nghiên cứu và thậm chí là đi thăm quan học tập tại một số nước có ngành Ngân hàng phát triển.

Bên cạnh việc khuyến khích, hỗ trợ cũng như tạo mọi điều kiện cho cán bộ công nhân viên nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn thì Chi nhánh cũng cần phải có những hình thức thưởng phạt nghiêm minh nhằm một mặt động viên kịp thời đối với những cán bộ công nhân viên có thành tích tốt trong công việc thu hút khách hàng và phục vụ tốt khách hàng, một mặt xử lý triệt để những cán bộ công nhân viên có thái độ và tác phong chưa đúng trong khi làm việc. Đồng thời Chi nhánh cũng cần tăng cường bồi dưỡng và giáo dục cán bộ công nhân viên có thái độ ân cần niềm nở hơn, thao tác nghiệp vụ nhanh, chính xác hơn cũng như giải thích mọi thắc mắc của khách hàng một cách lễ độ và dễ hiểu... Từ đó Chi nhánh tạo cho mình một đội ngũ cán bộ công nhân viên theo đúng tiêu chuẩn, hiểu biết pháp luật - làm đúng pháp luật, có trình độ chuyên môn giỏi và năng động, hiệu quả làm việc cao, đem đến cho Chi nhánh nhiều khách hàng chân chính làm ăn thực thụ và như vậy hiệu quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng chắc chắn sẽ tăng lên.

KẾT LUẬN

Huy động vốn là một mảng quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Tăng cường huy động vốn ngân hàng là tăng cường về quy mô, chất lượng của nguồn vốn. Nền kinh tế Việt Nam đã và đang thực sự trở thành một nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế, vấn đề tăng cường huy động vốn là điều cần thiết để đảm bảo cho hoạt động ổn định của ngân hàng cũng như có thể cung cấp đủ vốn cho nền kinh tế. Chính vì thế, yêu cầu được đặt ra cho hệ thống ngân hàng là phải đổi mới liên tục và hoàn thiện cách thức huy động vốn để có thể huy động được nhiều nguồn vốn nhất có thể.

Là chi nhánh của NHTM hàng đầu tại Việt Nam, ngân hàng Vietin bank – CN Kon Tum đã nắm bắt được xu thế đổi mới lĩnh vực tài chính của đất nước và đã có những đóng góp to lớn trong hoạt động tài chính ngân hàng tại địa bàn tỉnh Kon Tum. Chi nhánh đã nhận thấy vai trò quan trọng của nguồn vốn huy động đối với hoạt động của ngân hàng cũng như của nền kinh tế trong điều kiện hiện nay. Tuy nhiên, công tác huy động vốn còn chưa được hoàn thiện, chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng đa dạng, phong phú của khách hàng.

Qua bài báo cáo này, em hi vọng những giải pháp đưa ra sẽ đóng góp một phần nhỏ bé nhằm nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn tại ngân hàng Vietin bank – CN Kon Tum trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Tài liệu "Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Kon Tum".
[2]. Giáo trình Quản Trị Ngân Hàng thương mại. PGS.TS Phan Thị Thu Hà
[3]. Tạp chí ngân hàng, tạp chí tài chính, báo kinh tế Việt Nam của các năm
[4]. Giáo trình lý thuyết tài chính tiền tệ, nhà xuất bản ĐHKTQD
[5]. Báo cáo kết quả kinh doanh ngân hàng Công Thương chi nhánh Kon Tum
[6]. Thông tư 22/2019/TT-NHNN ngày 15/11/2019 của Ngân hàng Nhà nước Quy định giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động ngân hàng nước ngoài.
[7]. Các sách báo và tạp chí khác.

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Đánh giá Báo cáo tốt nghiệp…../10 điểm