

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



**THEPSOMBANDITH LINDA**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG HUY  
ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á  
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**

### **PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH KON TUM**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN : THEPSOMBANDITH LINDA**

**LỚP : K11NH**

**MSSV : 17152340201021**

**Kon Tum, tháng 6 năm 2021**

## LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực tập tốt nghiệp em luôn được sự quan tâm, hướng dẫn và giúp đỡ tận tình của các thầy cô giáo trong khoa Kinh tế với sự động viên giúp đỡ của bạn bè đồng nghiệp.

Lời đầu tiên em xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến ban lãnh đạo Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum đã tạo mọi điều kiện cho em học tập và hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp này.

Đặc biệt em xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành sâu sắc tới Cô Nguyễn Thị Phương Thảo đã trực tiếp giúp đỡ, chi báo và tạo mọi điều kiện giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện đề tài này

Nhân dịp này em xin được bày tỏ lòng biết ơn đến các anh chị tại Ngân hàng Đông Á chi nhánh Kon Tum đã giúp đỡ đóng góp ý kiến để em hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp này, nhân đây em cũng xin chân thành cảm ơn.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến gia đình, người thân, bạn bè và đồng nghiệp đã giúp đỡ động viên em hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn!

*Kon Tum, ngày....tháng.... năm ....*

Sinh viên

THEPSOMBANDITH LINDA

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	3
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	iii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG .....	iv
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục đích nghiên cứu .....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	1
4. Phương pháp nghiên cứu .....	1
<b>CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....</b>	<b>2</b>
1.1.1. Khái niệm, đặc trưng ngân hàng thương mại .....	2
1.1.2. Hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại .....	2
<b>1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>3</b>
1.2.1. Các nguồn vốn trong hoạt động của NHTM .....	3
1.2.2. Khái niệm về huy động vốn.....	5
1.2.3. Các hình thức huy động vốn của NHTM .....	5
1.2.4. Vai trò của hoạt động huy động vốn của NHTM .....	7
1.2.5. Các chỉ tiêu đánh giá tình hình huy động vốn của NHTM.....	8
1.2.6 Các nhân tố tác động đến hoạt động huy động vốn của NHTM .....	9
<b>CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM .....</b>	<b>13</b>
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	13
2.1.2. Cơ cấu tổ chức .....	15
2.1.3. Các sản phẩm huy động đặc trưng .....	18
2.1.4. Phân tích hoạt động kinh doanh của ngân hàng Đông Á chi nhánh Kon Tum ..	19
2.1.5. Kết quả tài chính.....	19
<b>2.2. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH KON TUM. ....</b>	<b>20</b>
2.2.1. Các hình thức huy động.....	20
2.2.2. Kết quả đạt được.....	21
<b>2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH KON TUM.....</b>	<b>27</b>
2.3.1. Kết quả đạt được.....	27
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	28
<b>CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM.....</b>	<b>30</b>

<b>3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM .....</b>	<b>30</b>
3.1.1. Định hướng hoạt động .....	30
3.1.2. Định hướng huy động vốn.....	30
<b>3.2. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM.....</b>	<b>31</b>
3.2.1. Chú trọng chính sách phát triển các sản phẩm huy động vốn .....	31
3.2.2. Phát triển các dịch vụ liên quan đến huy động vốn.....	32
3.2.3. Gắn liền việc huy động vốn với sử dụng vốn một cách hiệu quả .....	32
3.2.4. Đẩy mạnh và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay.....	33
3.2.5. Xây dựng và hoàn thiện chiến lược cạnh tranh .....	33
3.2.6. Áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt.....	34
3.2.7. Thực hiện tốt chính sách KH và chiến lược Marketing .....	34
3.2.8. Phát huy yếu tố con người .....	35
3.2.9. Mở rộng mạng lưới huy động vốn.....	35
<b>3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN.....</b>	<b>36</b>
3.3.1. Kiến nghị đối với chính phủ và bộ ngành liên quan.....	36
3.3.2. Kiến nghị với NHNN .....	36
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>37</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	
<b>PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN</b>	
<b>BẢNG ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN</b>	

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

STT	DẠNG VIẾT TẮT	DẠNG ĐẦY ĐỦ
1	CBNV	Cán bộ nhân viên
2	CKH	Có kỳ hạn
3	CN	Chi nhánh
4	DONGA BANK	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Á
5	KH	Khách hàng
6	KKH	Không kỳ hạn
7	NH	Ngân hàng
8	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
9	NHTM	Ngân hàng thương mại
10	PGD	Phòng giao dịch
11	NHTW	Ngân hàng Trung ương
12	TCKT	Tổ chức kinh tế
13	TCTD	Tổ chức tín dụng
14	TK	Tài khoản
15	TMCP	Thương mại Cổ phần
16	VHĐ	Vốn huy động

## DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG

<b>STT</b>	<b>Tên danh mục bảng</b>	<b>Trang</b>
Bảng 2.1	Tình hình cho vay của CN giai đoạn 2018-2020	19
Bảng 2.2	Tình hình thu nhập của Chi nhánh trong giai đoạn 2018 – 2020	19
Bảng 2.3	Kết quả huy động vốn theo các hình thức huy động	20
Bảng 2.4	Tình hình huy động vốn của CN giai đoạn 2018-2020	21
Bảng 2.5	Số lượng KH gửi tiền tại CN giai đoạn 2018-2020	21
Bảng 2.6	Cơ cấu nguồn vốn huy động của CN giai đoạn 2018-2020	22
Bảng 2.7	Chi phí huy động vốn	24
Bảng 2.8	Cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn	26
<b>STT</b>	<b>Tên danh mục sơ đồ</b>	<b>Trang</b>
Sơ đồ 2.1	Sơ đồ tổ chức của Ngân hàng TMCP Đông Á – CN Kon Tum	18
Sơ đồ 2.2	Chi phí trả lãi và chi phí phi lãi của CN giai đoạn 2018 - 2020	24

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Tính cấp thiết của đề tài

Vốn có vai trò rất quan trọng trong đời sống kinh tế - xã hội. Vốn là cơ sở, nền tảng để tổ chức mọi hoạt động trong nền kinh tế. Một đất nước có tiềm lực vốn mạnh sẽ tạo đà phát triển kinh tế bền vững. Hệ thống ngân hàng thương mại ra đời là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế. Vì vậy, để đẩy nhanh sự nghiệp Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa ở nước ta, đòi hỏi hệ thống ngân hàng thương mại phải tận dụng, khai thác triệt để mọi nguồn vốn cả trong nước và ngoài nước. Do đó, ngoài vốn ban đầu cần thiết, ngân hàng phải thường xuyên chăm lo tới việc tăng trưởng lượng vốn trong suốt quá trình hoạt động của mình. Việc làm thế nào để tăng quy mô và chất lượng vốn huy động luôn là vấn đề được quan tâm hàng đầu của các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Chi nhánh ngân hàng Đông Á chi nhánh KonTum được thành lập vào ngày 24/08/2008. Ngân hàng Đông Á với hội sở tại thành phố KonTum dần dần mở rộng địa bàn hoạt động của mình trên KonTum. Kể từ ngày thành lập, Ngân hàng Đông Á Chi nhánh KonTum đã dần ổn định và đang trên đà phát triển, không ngừng phát triển và mở rộng.

Từ thực tế thực tập tại Ngân hàng TMCP Đông Á Kon Tum, nhận thức được tầm quan trọng huy động vốn, em đã quyết định chọn đề tài cho báo cáo tốt nghiệp **“PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH KON TUM”**

## 2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận về huy động vốn của ngân hàng thương mại
- Phân tích, đánh giá thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Á Kon Tum
- Đề xuất giải pháp tăng cường huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Á Kon Tum.

## 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Kon Tum

Phạm vi nghiên cứu: Huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Kon Tum trong vòng 3 năm từ năm 2018 đến năm 2020.

## 4. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau: phương pháp thống kê, phân tích, so sánh, tổng hợp..



# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1.1. Khái niệm, đặc trưng ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại đã hình thành, tồn tại và phát triển hàng trăm năm gắn liền với sự phát triển của kinh tế hàng hoá. Sự phát triển hệ thống NHTM đã tác động rất lớn và quan trọng đến quá trình phát triển của nền kinh tế hàng hoá. Ngược lại kinh tế hàng hoá phát triển mạnh mẽ đến giai đoạn cao nhất là nền kinh tế thị trường thì NHTM cũng ngày càng được hoàn thiện và trở thành những định chế tài chính không thể thiếu được.

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

Cho đến nay, ở mỗi nước khác nhau có khái niệm khác nhau về NHTM. Ở Việt Nam, theo điều 4, khoản 3 Luật các tổ chức tín dụng (Luật số 47/2010/QH12) có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2011 có đưa ra khái niệm như sau: ***“NHTM là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận”***. Hoạt động ngân hàng là việc kinh doanh, cung ứng thường xuyên một hoặc một số các nghiệp vụ sau đây: nhận tiền gửi, cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản.

#### 1.1.2. Hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại

##### ***a. Hoạt động huy động vốn***

Đây là nghiệp vụ cơ bản, quan trọng nhất, ảnh hưởng tới chất lượng hoạt động của ngân hàng. Vốn được ngân hàng huy động dưới nhiều hình thức khác nhau như huy động dưới hình thức tiền gửi, đi vay, phát hành giấy tờ có giá. Ngoài ba nghiệp vụ huy động vốn cơ bản kể trên, NHTM còn có thể tạo vốn kinh doanh cho mình thông qua việc nhận làm đại lý hay ủy thác vốn cho các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước.

##### ***b. Hoạt động tín dụng***

Tín dụng ngân hàng là mối quan hệ tín dụng giữa một bên là ngân hàng với một bên là các chủ thể khác trong nền kinh tế, trong đó ngân hàng đóng vai trò vừa là người đi vay vừa là người cho vay, hay nói cách khác, ngân hàng là một trung gian luân chuyển vốn từ nơi tạm thừa vốn sang nơi thiếu. Chủ thể tham gia trong quan hệ tín dụng ngân hàng là ngân hàng, nhà nước, doanh nghiệp và hộ dân cư. Đối tượng được sử dụng trong quan hệ tín dụng là tiền. Đây chính là điểm nổi bật và là đặc điểm khác biệt giữa tín dụng ngân hàng với các loại hình tín dụng khác.

Các NHTM lớn hiện nay thực hiện đa dạng hóa các loại hình thức tín dụng từ ngắn, trung, dài hạn. Ngân hàng cấp tín dụng cho các tổ chức, cá nhân dưới các hình thức cho vay, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định.

### ***c. Cung ứng dịch vụ thanh toán***

Khi khách hàng gửi tiền vào ngân hàng, ngân hàng không chỉ bảo quản mà còn thực hiện các lệnh chi trả cho khách hàng. Thanh toán qua ngân hàng mở đầu thanh toán không dùng tiền mặt góp phần rút ngắn thời gian, giảm thiểu chi phí, an toàn, thuận tiện, chính xác. Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản là việc cung ứng phương tiện thanh toán; thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng và các dịch vụ thanh toán khác cho khách hàng thông qua tài khoản của khách hàng. Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin ngân hàng đã phát triển cả hình thức thanh toán mới bằng điện, thẻ ATM... bên cạnh các hình thức thanh toán truyền thống như ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, L/C, séc... Các dịch vụ thanh toán bao gồm: chuyển tiền, thanh toán xuất khẩu, thanh toán nhập khẩu, Séc, trả lương tự động, thanh toán hóa đơn.

### ***d. Các hoạt động khác***

Bên cạnh các hoạt động nói trên, các ngân hàng còn thực hiện 1 số các hoạt động khác như:

- Dịch vụ ngân quỹ: quản lý tiền mặt, tư vấn ngân hàng, tài chính; các dịch vụ quản lý, bảo quản tài sản, cho thuê tủ, két an toàn.

- Góp vốn, mua cổ phần: NHTM chỉ được dùng vốn điều lệ và quỹ lưu trữ để góp vốn thành lập hoặc mua lại công ty con, công ty liên kết để thực hiện hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực bảo hiểm, chứng khoán, kiều hối, kinh doanh ngoại hối, vàng, bao thanh toán, phát hành thẻ tín dụng, tín dụng tiêu dùng, dịch vụ trung gian thanh toán, thông tin tín dụng.

- Tham gia thị trường tiền tệ: NHTM được tham gia đấu thầu tín phiếu kho bạc, mua, bán công cụ chuyển nhượng, trái phiếu Chính phủ, tín phiếu kho bạc, tín phiếu Ngân hàng Nhà nước và các giấy tờ có giá khác trên thị trường tiền tệ.

- Nghiệp vụ ủy thác và đại lý: NHTM được quyền ủy thác, nhận ủy thác, đại lý trong lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, kinh doanh bảo hiểm, quản lý tài sản theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

- Tư vấn tài chính doanh nghiệp, tư vấn mua, bán, hợp nhất, sát nhập doanh nghiệp và tư vấn đầu tư.

- Mua bán trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp.

- Dịch vụ môi giới tiền tệ.

- Ngoài ra, một số NHTM được NHNN cho phép kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối và sản phẩm phái sinh.

## **1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.2.1. Các nguồn vốn trong hoạt động của NHTM**

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.

Tùy thuộc vào nguồn hình thành và yêu cầu quản lý, người ta chia nguồn vốn của Ngân hàng thành các loại vốn khác nhau. Về cơ bản, nguồn vốn của Ngân hàng gồm: Vốn tự có, vốn huy động, vốn đi vay, và các nguồn vốn khác.

#### **a. Vốn tự có**

Vốn tự có của Ngân hàng là vốn do chủ sở hữu đóng góp và vốn được tạo ra trong quá trình kinh doanh của Ngân hàng.

Vốn chủ sở hữu thực hiện một chức năng không thể thay thế trong hoạt động của Ngân hàng: Cung cấp những nguồn lực ban đầu để giúp Ngân hàng mới thành lập hoạt động, cung cấp nền tảng cho sự tăng trưởng và phát triển, giúp Ngân hàng chống lại rủi ro, duy trì niềm tin của công chúng và của các cổ đông vào khả năng quản lý và phát triển của Ngân hàng.

Vốn tự có của NHTM bao gồm 2 bộ phận:

- **Vốn tự có cơ bản:** Đó là vốn góp ban đầu và bổ sung của chủ sở hữu được ghi trong điều lệ thành lập của Ngân hàng.

- **Vốn tự có bổ sung:** Được hình thành trong quá trình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng (Quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ, quỹ dự trữ đặc biệt dự phòng bù đắp rủi ro, lợi nhuận không chia, quỹ phúc lợi, quỹ khen thưởng..)

Vốn tự có chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn của NHTM nhưng lại là điều kiện pháp lý bắt buộc khi mới thành lập ngân hàng

#### **b. Vốn huy động**

Vốn huy động 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.

Bản chất của vốn huy động là tài sản thuộc các chủ sở hữu khác nhau, Ngân hàng chỉ có quyền sử dụng mà không có quyền sở hữu và có trách nhiệm hoàn trả cả gốc lẫn lãi khi đến hạn (tiền gửi có kỳ hạn, tiết kiệm) hoặc khi khách hàng có nhu cầu rút vốn (tiền gửi không kỳ hạn).

Vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của một Ngân hàng thương mại. Nó đóng vai trò rất quan trọng đối với mọi hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Vốn huy động được hình thành từ vốn huy động từ tiền gửi và qua phát hành giấy tờ có giá.

#### **c. Vốn đi vay các tổ chức tín dụng**

Trong quá trình hoạt động kinh doanh, đôi khi các Ngân hàng lâm vào tình trạng tạm thời thiếu vốn khả dụng. Giải pháp thường được các Ngân hàng sử dụng trong trường hợp này là đi vay. Vốn đi vay được hình thành trên cơ sở quan hệ vay mượn giữa NHTM với NHNN hoặc giữa NHTM với nhau hay với các tổ chức tín dụng khác. Các NHTM có thể vay vốn của nhau thông qua thị trường liên ngân hàng hoặc vay vốn của các TCTD trong và ngoài nước theo lãi suất thoả thuận và có thể tín chấp. Trong trường hợp vốn vay trên vẫn không tiếp tục đáp ứng đủ nhu cầu sử dụng thì các NHTM sẽ sử dụng biện pháp cứu cánh cuối cùng: Vay Ngân hàng Trung ương.

#### ***d. Nguồn vốn khác***

Là phần vốn phát sinh khi Ngân hàng thực hiện các nghiệp vụ đại lý, thanh toán, nhận uỷ thác...

Bao gồm các nguồn vốn trong thanh toán (ký quỹ, chênh lệch thanh toán liên hàng). Thực chất đây cũng là vốn tiền gửi nhưng do yêu cầu quản lý, người ta tách riêng. Trong quá trình làm kinh doanh thanh toán, NHTM tạo ra được một khoản vốn trong thanh toán: Vốn trên tài khoản mở thư tín dụng, tài khoản tiền gửi séc bảo chi, séc định mức, và các khoản tiền phong toả ... Các khoản tiền tạm thời được trích khỏi tài khoản này nhập vào tài khoản khác chờ sử dụng nên được coi là tiền nhàn rỗi. Thông qua nghiệp vụ đại lý, NHTM còn thu hút được một lượng vốn đáng kể trong quá trình thu, chi hộ khách hàng hay cho dù án đầu tư.

#### **1.2.2. Khái niệm về huy động vốn**

Mỗi ngân hàng cần có vốn điều lệ. Tuy nhiên số vốn này chỉ là một tỉ lệ nhỏ so với số tiền mà ngân hàng cho vay. Số vốn riêng của ngân hàng thường chỉ để mua sắm, trang bị trụ sở ngân hàng. Trong thực tế, số tiền mà ngân hàng cho vay có nguồn gốc từ tiền gửi của khách hàng. Do đó huy động vốn là hoạt động chủ yếu và thường xuyên của NHTM, là mối quan tâm của các ngân hàng. Nguồn vốn huy động là những khoản tiền và tài sản của các chủ sở hữu khác nhau trong xã hội mà ngân hàng được phép thu hút và sử dụng với trách nhiệm hoàn trả đầy đủ và đúng hạn cả gốc và lãi. *Vậy, huy động vốn là một nghiệp vụ cơ bản của các ngân hàng thương mại nói chung và ngân hàng thương mại cổ phần nói riêng nhằm thu hút vốn từ các tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế nhằm phục vụ mục đích kinh doanh của mình.*

#### **1.2.3. Các hình thức huy động vốn của NHTM**

##### ***a. Phân loại theo đối tượng huy động***

Hiện nay các ngân hàng thương mại cổ phần chủ yếu huy động vốn từ bốn đối tượng sau:

##### ***- Dân cư***

Đây là đối tượng có nhiều tiềm năng nhất, cung cấp cho ngân hàng một nguồn vốn có quy mô lớn và tính ổn định cao. Người dân có thu nhập nhưng lại không có nhu cầu đầu tư trực tiếp vào các hoạt động sản xuất kinh doanh, nhưng vẫn muốn sinh lời, vì vậy họ đã đầu tư gián tiếp bằng cách gửi tiền vào ngân hàng, uỷ thác vốn cho ngân hàng.

##### ***- Các tổ chức kinh tế***

Ngày nay, hầu hết các tổ chức kinh tế đều mở tài khoản tại ngân hàng nhằm phục vụ cho các hoạt động của mình. Nhìn chung các tài khoản này đem lại cho các ngân hàng một lượng vốn khá ổn định. Phát triển và quản lý tốt các tài khoản này sẽ cho phép ngân hàng có một nguồn vốn đáng kể với chi phí thấp.

##### ***- Các ngân hàng thương mại và các tổ chức tín dụng khác***

Đây là đối tượng không thường xuyên của các ngân hàng thương mại cổ phần, chỉ nhằm mục đích đảm bảo khả năng thanh toán hay bù đắp thiếu hụt tạm thời.

##### ***- Ngân hàng Trung Ương***

Chỉ khi không còn huy động từ nguồn nào được nữa, các ngân hàng thương mại sẽ tìm đến ngân hàng Trung ương nhằm bù đắp thiếu hụt tạm thời hay đảm bảo khả năng thanh toán. Khi đó ngân hàng Trung ương sẽ cho các ngân hàng thương mại cổ phần vay chủ yếu dưới hình thức tái chiết khấu hoặc cầm cố các thương phiếu mà Ngân hàng Trung ương nắm giữ.

### ***b. Phân loại theo thời gian***

#### ***- Huy động ngắn hạn***

Đây là hình thức huy động chủ yếu trong các Ngân hàng Thương mại thông qua việc phát hành các công cụ nợ ngắn hạn trên thị trường tiền tệ và các nghiệp vụ nhận tiền gửi ngắn hạn, tiền gửi thanh toán,... Phần lớn số này được dùng để cho vay ngắn hạn (dưới 1 năm) hoặc được chuyển hoá kỳ hạn để thực hiện cho vay trung hạn. Do thời gian ngắn nên lãi suất huy động ngắn hạn thường thấp, tuy nhiên tính ổn định lại kém.

#### ***- Huy động trung hạn***

Đây là nguồn huy động vốn Ngân hàng qua phát hành các công cụ nợ trung hạn trên thị trường vốn hoặc nhận tiền gửi trung hạn (từ 1 năm đến 5 năm). Vốn huy động này Ngân hàng có thể sử dụng tương đối dài và thuận tiện. Tuy nhiên lãi suất huy động nguồn này thường cao hơn nguồn ngắn hạn. Nguồn huy động trung hạn rất quan trọng và cần thiết để Ngân hàng thực hiện các hoạt động đầu tư, thay đổi công nghệ và cho vay trung, dài hạn với lãi suất cao.

#### ***- Huy động dài hạn***

Đây là hoạt động huy động vốn dài hạn của Ngân hàng trên thị trường vốn, với nguồn huy động này Ngân hàng có thể sử dụng dễ dàng, có tính ổn định cao (từ 5 năm trở lên). Do vậy lãi suất mà Ngân hàng phải trả cũng rất cao.

### ***c. Phân loại theo bản chất nghiệp vụ***

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

#### ***- Huy động từ tiền gửi:***

##### ***+ Tiền gửi không kỳ hạn:***

Là khoản tiền mà khách hàng gửi vào và có quyền rút ra bất cứ lúc nào và ngân hàng có trách nhiệm đảm bảo thanh toán ngay khi khách hàng có nhu cầu.

Đây là tiền gửi của doanh nghiệp hoặc cá nhân gửi vào ngân hàng để nhờ ngân hàng giữ và thanh toán hộ. Trong phạm vi số dư cho phép, các nhu cầu chi trả của doanh nghiệp và cá nhân đều được ngân hàng thực hiện. Các khoản thu bằng tiền của doanh nghiệp và cá nhân đều có thể được nhập vào tiền gửi thanh toán theo yêu cầu. Nhìn chung, lãi suất của khoản tiền gửi này rất thấp (hoặc bằng không), thay vào đó chủ tài khoản có thể được hưởng các dịch vụ ngân hàng với mức phí thấp. Ngân hàng mở tài khoản tiền gửi thanh toán (tài khoản có thể phát séc) cho khách hàng. Thủ tục mở rất đơn giản. Yêu cầu của ngân hàng là khách hàng phải có tiền và chỉ thanh toán trong phạm vi số dư. Một số ngân hàng kết hợp tài khoản tiền gửi thanh toán với tài khoản cho vay

(thấu chi- chi trội trên số dư có của tài khoản tiền gửi thanh toán).

+ Tiền gửi có kỳ hạn

Là tiền gửi của khách hàng gửi vào ngân hàng trong đó có sự thoả thuận giữa ngân hàng và khách hàng về thời gian rút tiền. Khách hàng được phép rút tiền trước hạn, trên thực tế có thể rút trước hạn nhưng sẽ tính lãi suất không kỳ hạn.

+ Tiền gửi tiết kiệm

Là loại tiền gửi mà khách hàng gửi vào ngân hàng nhằm mục đích hưởng lãi. Khi khách hàng gửi tiền vào ngân hàng, ngân hàng sẽ cấp cho khách hàng chứng nhận tiền gửi tiết kiệm và khách hàng phải quản lý và mang theo mỗi khi đến ngân hàng giao dịch.

- **Huy động qua phát hành các công cụ nợ**

+ Phát hành kỳ phiếu: Đây là loại giấy tờ có giá ngắn hạn. Nó có đặc điểm giống như trái phiếu nhưng có thời hạn đáo hạn ngắn hơn trái phiếu vì vậy nó được sử dụng cho mục đích huy động vốn ngắn hạn của ngân hàng.

+ Phát hành trái phiếu: Là một cam kết xác định nghĩa vụ trả nợ ( cả gốc lẫn lãi ) của ngân hàng phát hành đối với người chủ sở hữu trái phiếu. Mục đích của ngân hàng khi phát hành trái phiếu là nhằm huy động vốn trung gian và dài hạn.

+ Phát hành chứng chỉ tiền gửi: Nó là những giấy tờ xác nhận tiền gửi định kỳ ở một ngân hàng. Người sở hữu giấy này sẽ được thanh toán tiền lãi theo kỳ và nhận đủ vốn khi đến hạn. Chứng chỉ sau khi phát hành được lưu thông trên thị trường tiền tệ.

- **Huy động vốn qua nghiệp vụ đi vay**

+ Vay từ các tổ chức tín dụng: Đó là các khoản vay thông thường mà các Ngân hàng vay lẫn nhau trên thị trường liên Ngân hàng hay thị trường tiền tệ. Các Ngân hàng thường xây dựng các mối quan hệ tốt để khi thiếu hụt vốn có thể vay

+ Vay từ Ngân hàng Trung ương: Khi Ngân hàng Thương mại xảy ra tình trạng thiếu hụt dự trữ bắt buộc hay mất khả năng thanh toán thì người cuối cùng mà các Ngân hàng có thể cầu cứu là Ngân hàng Trung ương. Ngân hàng Trung ương cho vay dưới hình thức tái chiết khấu thương phiếu. Các Ngân hàng Thương mại có thể mang các thương phiếu lên Ngân hàng Trung ương để vay. Tuy nhiên việc vay này cũng có một số khó khăn do Ngân hàng Trung ương chỉ cho Ngân hàng Thương mại một hạn mức tái chiết khấu và việc cho vay này lại nằm trong định hướng của chính sách tài chính quốc gia.

#### **1.2.4. Vai trò của hoạt động huy động vốn của NHTM**

Hoạt động huy động vốn đóng vai trò hết sức quan trọng và có ý nghĩa đối với hoạt động kinh doanh của NHTM nói riêng và đối với nền kinh tế nói chung.

- **Đối với khách hàng**

+ Cung cấp cho khách hàng kênh tiết kiệm và đầu tư nhằm làm cho tiền của họ sinh lợi.

+ Cung cấp cho khách hàng một nơi an toàn để cất trữ và tích lũy nguồn tiền nhàn rỗi.

+ Tiếp cận được các dịch vụ tiện ích của Ngân hàng: Dịch vụ thanh toán qua Ngân hàng và dịch vụ tín dụng khi khách hàng cần vốn cho sản xuất, tiêu dùng.

**- Đối với NHTM**

+ Tạo nguồn vốn chủ lực cho hoạt động kinh doanh. Không có nghiệp vụ huy động vốn, Ngân hàng Thương mại sẽ không đủ nguồn vốn tài trợ cho hoạt động của mình.

+ Thông qua nghiệp vụ huy động vốn, Ngân hàng Thương mại có thể đo lường được uy tín cũng như sự tín nhiệm của khách hàng đối với Ngân hàng. Từ đó Ngân hàng Thương mại có biện pháp không ngừng hoàn thiện hoạt động huy động vốn để giữ vững và mở rộng quan hệ với khách hàng.

**- Đối với nền kinh tế**

+ Là kênh chủ chuyển nguồn vốn. Nghiệp vụ huy động vốn giúp cho các doanh nghiệp có cơ hội để tiếp cận nguồn vốn; từ đó thúc đẩy đầu tư sản xuất tạo điều kiện phát triển kinh tế xã hội.

+ Góp phần kiểm soát lạm phát.

**1.2.5. Các chỉ tiêu đánh giá tình hình huy động vốn của NHTM**

Có nhiều chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động huy động tiền gửi của Ngân hàng, sau đây là một số chỉ tiêu chính báo cáo thực tập tốt nghiệp tập trung phân tích.

**a. Tốc độ tăng trưởng vốn huy động**

Tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn huy động có thể tính theo chỉ tiêu sau:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng} = \frac{\text{NV huy động năm này} - \text{NV huy động năm trước}}{\text{vốn huy động năm trước}} \times 100\%$$

Vốn huy động tăng trưởng ổn định theo thời gian sẽ đáp ứng nhu cầu tín dụng cũng như hoạt động kinh doanh khác ngày càng tăng của Ngân hàng. Vốn huy động tăng trưởng ổn định sẽ khẳng định được vị thế, uy tín và thương hiệu của Ngân hàng.

**b. Quy mô và cơ cấu vốn huy động**

Không thể nói đến hiệu quả huy động vốn cao nếu việc huy động vốn không đáp ứng nổi nhu cầu về khối lượng vốn cho kế hoạch, khối lượng vốn phải đạt một qui mô nhất định theo kế hoạch hoạt động của Ngân hàng. Đồng thời cơ cấu vốn cần hợp lý, thể hiện giữa vốn huy động ngắn hạn với dài hạn, giữa vốn nội tệ với ngoại tệ. Một Ngân hàng có chất lượng huy động vốn cao sẽ có nguồn vốn dồi dào và cơ cấu vốn cân đối, tránh cho Ngân hàng rơi vào tình trạng căng thẳng về tài chính trong điều kiện môi trường kinh doanh thường xuyên thay đổi.

**c. Chi phí động huy động vốn**

$$\text{Chi phí trả lãi bình quân} = \frac{\text{Tổng chi phí lãi}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động bình quân}} \times 100$$

Đây là yếu tố quyết định đến hiệu quả của hoạt động huy động vốn vì nó quyết định trực tiếp tới phương thức sử dụng vốn và đặc biệt hơn cả là lợi nhuận của Ngân hàng.

Chi phí huy động vốn là chi phí được cấu thành bởi chi phí lãi phải trả cho các khoản tiền gửi của khách hàng và các chi phí phát sinh khác trong quá trình huy động vốn.

Chi phí trả lãi được coi là chi phí lớn nhất trong các chi phí của Ngân hàng. Lãi suất luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu của tất cả các chủ thể kinh tế. Người gửi tiền muốn một lãi suất cao, người vay lại muốn có lãi suất thấp. Là trung gian đóng vai trò cầu nối giữa hai đối tượng trên, Ngân hàng phải tìm cách đa dạng hoá lợi ích của các bên, trong đó điều quan trọng là phải đảm bảo lợi ích của Ngân hàng. Vì vậy trong huy động vốn, mỗi Ngân hàng đều cố gắng áp dụng mọi biện pháp có thể nhằm tìm kiếm được những nguồn vốn sao cho chi phí huy động vốn bình quân là nhỏ nhất và sử dụng số vốn đó để cho vay với một lãi suất được chấp nhận trên thị trường. Chi phí huy động thường được đánh giá chủ yếu bởi mức lãi suất huy động từng nguồn, lãi suất huy động bình quân, tính bằng bình quân giữa gia quyền của lãi suất các nguồn theo khối lượng từng nguồn, chênh lệch đầu vào đầu ra. Các nguồn huy động của Ngân hàng có mức lãi suất, kỳ hạn, qui mô khác nhau. Mà trong thực tế, khi cho vay không phân biệt rạch ròi là từ nguồn nào. Do đó Ngân hàng phải tính mức lãi suất bình quân đầu ra và đầu vào là dương.

Mặt khác, cũng với một mức chi phí trả lãi bình quân, sự đa dạng hoá trong lãi suất cho phù hợp với mỗi hình thức huy động vốn là cần thiết. Sự đa dạng hoá lãi suất làm tăng tính hiệu quả của chính sách lãi suất mà Ngân hàng đưa ra. Nếu có chính sách lãi suất phù hợp, hiệu quả, Ngân hàng sẽ tối thiểu hoá được chi phí trong khi vẫn hoàn thành kế hoạch về nguồn vốn.

Bên cạnh chi phí chính là lãi suất, trong quá trình huy động vốn Ngân hàng còn phải chịu một số chi phí khác như chi phí tiền lương cho cán bộ huy động vốn, chi phí phát hành, chi phí cơ sở vật chất, chi phí giao dịch, quảng cáo...

Nếu Ngân hàng giảm chi phí huy động bằng cách hạ lãi suất thì việc huy động vốn sẽ rất khó khăn vì không cạnh tranh được với các Ngân hàng khác. Do đó Ngân hàng cần phải giảm thiểu chi phí khác.

#### ***d. Tỷ lệ vốn huy động trên dư nợ cho vay***

Chỉ tiêu này đánh giá khả năng huy động vốn của các chi nhánh để phục vụ cho vay, chỉ tiêu này còn đánh giá ngân hàng có sử dụng hiệu quả vốn huy động để cho vay hay không.

$$\text{Tỷ lệ vốn huy động/ dư nợ} = \frac{\text{Tổng nguồn vốn huy động}}{\text{Dư nợ cho vay}} \times 100$$

### **1.2.6 Các nhân tố tác động đến hoạt động huy động vốn của NHTM**

#### ***a. Nhân tố khách quan***

Đối tượng kinh doanh của NHTM là tiền. Mà tiền trong nền kinh tế lại chịu tác động của nhiều nhân tố như: chính sách vĩ mô của nhà nước, tình hình kinh tế - xã hội, ...



Những nhân tố khách quan này tác động đến cung – cầu tiền tệ trên thị trường và qua đó tác động đến hoạt động huy động vốn của NHTM.

*- Hành lang pháp lý*

Những bộ luật tác động đến hoạt động kinh doanh của NHTM như: luật các TCTD, luật Ngân hàng Nhà nước, luật đầu tư nước ngoài... Những luật này quy định tỷ lệ huy động vốn so với vốn tự có, quy định việc phát hành trái phiếu, kỳ phiếu, quy định mức cho vay của NHTM đối với một khách hàng... hoặc các NHTM không được nhận tiền gửi hoặc cho vay bằng cách tăng giảm lãi suất, mà phải dựa vào lãi suất do ngân hàng Nhà nước đưa ra và chỉ được xê dịch trong biên độ nhất định. Bên cạnh đó, chính sách tài chính tiền tệ cũng như việc sử dụng các công cụ tiền tệ cũng ảnh hưởng đến nghiệp vụ tạo vốn của NHTM.

*- Tình hình kinh tế – xã hội trong và ngoài nước*

Khi nền kinh tế ở vào thời kỳ tăng trưởng, sản xuất phát triển, từ đó tạo điều kiện tích lũy nhiều hơn, do đó tạo môi trường thuận lợi cho việc thu hút vốn của ngân hàng. Mặt khác, nó cũng tạo ra môi trường đầu tư cho ngân hàng, từ đó ngân hàng phải tìm ra biện pháp để huy động vốn sao cho có hiệu quả thiết thực. Khi môi trường đầu tư được mở rộng thì thu nhập của ngân hàng sẽ không ngừng tăng lên, tạo tiền đề cho việc mở rộng vốn tự có của ngân hàng. Ngược lại, nền kinh tế trong thời kỳ suy thoái sẽ cản trở hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

*- Tâm lý, thói quen tiêu dùng của người gửi tiền*

Nếu ở những vùng dân cư người ta quen sử dụng số tiền nhàn rỗi dưới hình thức cất trữ (vàng, hàng hoá ...) là chính thì việc huy động vốn của ngân hàng sẽ gặp phải một số khó khăn. Còn nếu người dân có nhu cầu hưởng lãi hoặc bảo quản tài sản thì họ gửi tiền vào ngân hàng nhiều hơn, do đó cơ hội huy động vốn của NHTM sẽ tăng lên...

Mức thu nhập của người dân là một trong những yếu tố trực tiếp quyết định đến lượng tiền gửi vào ngân hàng. Nhìn chung, thu nhập của người dân tăng càng cao, nhu cầu đầu tư và giao dịch của họ tăng lên tương đối so với nhu cầu tiêu dùng, lúc này nhu cầu mở tài khoản cũng như gửi tiền vào ngân hàng sẽ ngày một tăng lên.

*- Môi trường cạnh tranh giữa các NHTM*

Các Ngân hàng hiện nay đều hoạt động công bằng theo quy luật của thị trường, nhưng trong cuộc đua tranh giành thị phần lại có kết quả chênh lệch là do mỗi Ngân hàng có một lợi thế, vị trí khác nhau và đều vận dụng linh hoạt tất cả các biện pháp nhằm tối đa hóa nguồn vốn huy động về mình.

Để thu hút nguồn vốn, việc sử dụng lãi suất là chiêu bài quan trọng được các Ngân hàng thường dùng, nhưng nhằm đảm bảo các Ngân hàng hoạt động công bằng và vẫn hiệu quả, Ngân hàng Nhà nước căn cứ theo tình hình kinh tế của từng thời điểm mà đưa ra các mức trần lãi suất huy động phù hợp. Tránh tình trạng các Ngân hàng tự nâng lãi suất huy động lên cao để thu hút khách hàng làm ảnh hưởng đến hệ thống, loạn thị trường gây hoang mang cho khách hàng. Tuy nhiên, bên cạnh hình thức tăng, giảm lãi suất các

Ngân hàng còn sử dụng nhiều biện pháp để lôi kéo khách hàng về phía mình như tặng quà, bốc thăm trúng thưởng, khuyến mại những ngày lễ tết,... Ngoài những yếu tố trên, còn một nguyên nhân rất quan trọng dẫn đến sự chênh lệch về thị phần như hiện tại. Đó là các Ngân hàng Nhà nước có lợi thế là đã xây dựng được uy tín lâu dài, mạng lưới sâu, rộng, quen thuộc với người dân và hơn nữa là dân ta vốn ngại thay đổi, vẫn tin tưởng hơn khi gửi tiền vào các tổ chức tín dụng có liên quan đến Nhà nước.

### ***b. Nhân tố chủ quan***

Bên cạnh những nhân tố khách quan tác động đến hoạt động huy động vốn còn có những nhân tố xuất phát từ chính chính sách huy động vốn của mỗi NHTM. Những NHTM khác nhau tùy thuộc vào chiến lược kinh doanh của mình lại có những yêu cầu và phương thức riêng với huy động vốn. Chính những nhân tố chủ quan từ chính các NHTM cũng đã tác động không nhỏ đến hoạt động huy động vốn của từng ngân hàng.

#### *- Hình thức huy động vốn*

Ngân hàng muốn dễ dàng tìm kiếm nguồn vốn thì trước hết phải đa dạng hoá hình thức huy động. Hình thức huy động càng phong phú thì ngân hàng càng dễ huy động hơn. Ngân hàng có thể huy động bằng cách phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, huy động tiền gửi: tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn, TGTK trong đó đưa ra nhiều thời hạn khác nhau cho các loại TGTK có kỳ hạn...

#### *- Lãi suất huy động*

Đối với người gửi tiền là các doanh nghiệp thì lãi suất không phải là vấn đề mà họ quan tâm, mà họ quan tâm nhiều nhất đến việc sử dụng các dịch vụ thanh toán từ ngân hàng (tiền gửi không kỳ hạn). Bên cạnh tiền gửi không kỳ hạn, vốn huy động của ngân hàng còn bao gồm: tiền gửi có kỳ hạn của doanh nghiệp và TGTK của dân cư, họ gửi vào ngân hàng nhằm mục đích hưởng lãi, vì vậy lãi suất là điều mà họ rất quan tâm, và bộ phận tiền gửi này rất nhạy cảm với lãi suất... để huy động được nhiều vốn, các NHTM phải có chính sách lãi suất hợp lý, sao cho vừa đảm bảo kích thích người gửi tiền, vừa phù hợp với lãi suất cho vay để tránh việc huy động với giá cao mà đầu tư với giá thấp. Các NHTM thường chia nhỏ lãi suất theo nhiều thời hạn khác nhau, và không để ứ đọng vốn họ lại giảm lãi suất cho vay, nhưng vẫn phải đảm bảo kinh doanh có lãi.

#### *- Sự đa dạng và tiện ích của các dịch vụ do ngân hàng cung cấp cho khách hàng*

Nếu một ngân hàng đưa ra các dịch vụ tốt và đa dạng thường có lợi thế hơn các ngân hàng có dịch vụ giới hạn. Trong điều kiện địa bàn thiếu bãi đậu xe, nếu ngân hàng có bãi đậu xe, tiện nghi rộng rãi cũng là một lợi thế. Hay như ngân hàng có quầy thu cạnh đường, dịch vụ ngân hàng qua internet, các hệ thống chi trả tự động, làm việc suốt ngày đêm, và các dịch vụ nhận tiền gửi được cải tiến và tốn ít thời gian, ... sẽ là một lợi thế cho ngân hàng trong việc thu hút khách hàng.

#### *- Mạng lưới phục vụ cho công tác huy động vốn*

Với những ngân hàng sát địa bàn dân cư hoặc gần trung tâm thương mại thì sẽ thuận lợi khi thu hút vốn. Khi dân chúng có tiền nhàn rỗi sẽ ra quầy tiết kiệm gần nhà

nhất để gửi tiền nhằm tiết kiệm chi phí và thời gian đi lại. Vì vậy, mạng lưới huy động cần rộng rãi, tạo điều kiện thuận lợi cho người gửi tiền. Mạng lưới nên mở ra cả ở những nơi như: nông thôn, vùng sâu, vùng xa...

*- Công nghệ trong thanh toán và tin học*

Ngày nay, công nghệ thanh toán hiện đại, thanh toán không dùng tiền mặt càng chiếm ưu thế, thay vì thanh toán bằng tiền mặt, khách hàng chuyển sang thanh toán bằng thẻ, séc... Để thực hiện được, khách hàng phải mở tài khoản tiền tại ngân hàng nên ngân hàng thực hiện được việc huy động vốn trên các tài khoản này. Nhờ có hệ thống tin học hiện đại ngân hàng có thể thu thập các thông tin tốt về khách hàng, về thị trường, qua đó xác định được thị trường đầu tư vốn có hiệu quả, phát triển nghiệp vụ và các dịch vụ của mình, giúp hạn chế rủi ro, tăng lợi nhuận, tạo điều kiện cho ngân hàng mở rộng vốn tự có.

*- Nguồn nhân lực*

+ *Về phương diện quản lý:* nếu ngân hàng quản lý tốt nguồn nhân lực, ngân hàng sẽ đảm bảo được an toàn vốn, tăng uy tín, từ đó sẽ thu hút khách hàng gửi tiền cũng như vay tiền...

+ *Về năng lực và trình độ nghiệp vụ:* Khi cán bộ ngân hàng có năng lực tốt, trình độ nghiệp vụ cao thì mọi nghiệp vụ đều được thực hiện nhanh chóng, chính xác và có hiệu quả, từ đó ngân hàng có điều kiện mở rộng kinh doanh, giảm chi phí hoạt động và thu hút được khách hàng.

+ *Thái độ phục vụ:* Đây là yếu tố mang tính chất chủ quan tác động đến quy mô tiền gửi. Nếu ngân hàng hoạt động tốt, có danh tiếng lâu đời, các nhân viên luôn cởi mở, nhiệt tình sẽ tạo được uy tín tốt với khách hàng, sẽ ngày càng có nhiều khách hàng đến giao dịch, gửi tiền và ngược lại.

*- Hoạt động cho vay của ngân hàng*

Nếu hình thức cho vay của ngân hàng càng mở rộng (không chỉ là cho vay ngắn hạn, trung dài hạn mà còn cả cho vay hợp vốn, mua bán nợ, ...) sẽ buộc ngân hàng phải lo lắng tìm kiếm nguồn vốn, huy động thế nào cho phù hợp. Mặt khác, quá trình sử dụng vốn tốt sẽ giúp ngân hàng cải thiện thu nhập, nâng cao hiệu quả huy động vốn và làm tăng vốn tự có.

*- Mức độ thâm niên và uy tín của một ngân hàng*

Đối với các khách hàng khi cần giao dịch với một ngân hàng bao giờ họ cũng tin tưởng vào một ngân hàng có thâm niên hơn là ngân hàng mới thành lập. Vì họ cho rằng ngân hàng hoạt động lâu đời thì có thế lực, có uy tín, có kinh nghiệm, có nguồn vốn lớn và có khả năng thanh toán cao. Do vậy, mức độ thâm niên về một khía cạnh nào đó cũng tạo ra lòng tin đối với khách hàng.

Ngoài ra, một ngân hàng có cơ sở vật chất vững mạnh, một trụ sở làm việc khang trang, sạch đẹp, phương tiện làm việc hiện đại sẽ tạo cho người gửi cảm giác yên tâm hơn, giúp ngân hàng nâng cao uy tín và huy động vốn nhiều hơn.

## CHƯƠNG 2

### PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM

#### 2.1. GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM

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

###### *a. Khái quát lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Đông Á*

- Tên doanh nghiệp: Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á
- Tên giao dịch: DONG A COMMERCIAL JOIN STOCK BANK
- Tên viết tắt: DAB
- Địa chỉ: 130 Phan Đăng Lưu, Phường 3, Quận Phú Nhuận, Tp.Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại: (+84.8) 3995 1483 – 3995 1484
- Fax: (+84.8) 3995 1603 – 3995 1614
- E-mail: 1900545464@dongabank.com.vn
- Website: www.dongabank.com.vn

Ngân hàng TMCP Đông Á (DongA Bank) được thành lập và chính thức đi vào hoạt động vào ngày 01/07/1992, với vốn điều lệ 20 tỷ đồng, 35 cán bộ nhân viên và 3 phòng ban nghiệp vụ.

###### *- 1993 – 1998*

Đây là giai đoạn hình thành DongA Bank. Ngân hàng tập trung nguồn lực hướng đến khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Những năm này, DongA Bank đi vào sản phẩm dịch vụ mang tính mới mẻ trên thị trường như dịch vụ thanh toán quốc tế, chuyển tiền nhanh và chi lương hộ. Ngân hàng cũng là đối tác nhận vốn ủy thác từ tổ chức Hợp tác Quốc tế của Thụy Điển (SIDA) tài trợ cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam. DongA Bank cũng là một trong hai ngân hàng cổ phần tại Việt Nam nhận vốn tài trợ từ Quỹ Phát triển Nông thôn (RDF) của Ngân hàng Thế giới.

###### *- 1999 – 2002*

DongA Bank trở thành thành viên chính thức của Mạng Thanh toán toàn cầu (SWIFT) và thành lập Công ty Kiều hối Đông Á. Xây dựng và áp dụng thành công hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vào hoạt động ngân hàng. Là một trong hai ngân hàng cổ phần nhận vốn ủy thác từ Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC), DongA Bank ngày càng đẩy mạnh tín dụng vào các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Song song đó, ngân hàng thành lập Trung tâm Thẻ DongA Bank và phát hành thẻ Đông Á. Đây cũng là năm đánh dấu việc tham gia vào hoạt động thể thao với việc nhận chuyển giao đội bóng Công an TP.HCM, lập Công ty cổ phần Thể thao Đông Á (CLB Bóng đá Ngân hàng Đông Á).

###### *- 2003 – 2007*

DongA Bank đạt con số 2 triệu khách hàng sử dụng Thẻ Đa năng chỉ sau 4 năm phát hành thẻ, trở thành ngân hàng thương mại cổ phần dẫn đầu về tốc độ phát triển dịch vụ thẻ và ATM tại Việt Nam. Trong những năm này, DongA Bank đã đầu tư và hoàn thành một

chuỗi các dịch vụ nhằm mang tiện ích tốt nhất đến cho khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân. Theo đó, DongA Bank đã triển khai hệ thống ATM và dịch vụ thanh toán tiền điện tử động qua ATM; thành lập hệ thống Vietnam Bankcard (VNBC) kết nối hệ thống thẻ giữa các ngân hàng; kết nối thành công với tập đoàn China Union Pay (Trung Quốc).

DongA Bank cũng là một trong những ngân hàng đầu tiên phát triển và triển khai thêm 2 kênh giao dịch: Ngân hàng Đông Á Tự động và Ngân Hàng Đông Á Điện Tử, đồng thời triển khai thành công dự án chuyển đổi sang core - banking, giao dịch online toàn hệ thống. Đây là bước ngoặt hoạt động để cả hệ thống có thể kết nối, ngân hàng có thể kiểm soát được hoạt động tốt hơn, hạn chế rủi ro đến mức thấp nhất.

Nhân kỷ niệm 15 năm thành lập, DongA Bank chính thức thay đổi logo cùng hệ thống nhận diện thương hiệu mới, khánh thành và đưa vào sử dụng nhiều trụ sở hiện đại theo mô hình chuẩn của tòa nhà Hội sở. Doanh số thanh toán quốc tế vượt 2 tỷ USD và đạt con số 2 triệu khách hàng.

*- 2008- 2012*

DongA Bank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam sở hữu nhiều dòng máy ATM hiện đại như: máy ATM TK21 – Kỷ lục Việt Nam năm 2007 (nhận tiền mặt trực tiếp 100 tờ với nhiều mệnh giá khác nhau trong 1 lần gửi), sản phẩm ATM lưu động (Kỷ lục Việt Nam năm 2010), máy H38N và nhiều dòng máy ATM hiện đại khác. DongA Bank tự hào là ngân hàng có số lượng khách hàng đạt kỷ lục, với trên 6 triệu người, và cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích khổng lồ, từ các dịch vụ ngân hàng truyền thống đến các dịch vụ qua các kênh Thanh toán tự động, Ngân Hàng Điện Tử eBanking, các sản phẩm khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp, kiều hối, thanh toán quốc tế... Ngân hàng Đông Á không ngừng mở rộng mạng lưới rộng khắp từ thành thị, đến nông thôn, vùng sâu, vùng xa, trong nỗ lực mang các dịch vụ ngân hàng đến gần hơn với người dân Việt Nam. Số lượng chi nhánh, phòng giao dịch, điểm 24h tính đạt 240 điểm cùng với 1.400 máy ATM và 1.500 máy POS, kết nối thành công với 3 hệ thống liên minh thẻ VNBC, Smarklink và Banknetvn.

*- 2013 – 2014*

Những năm khó khăn chung của nền kinh tế, ngành tài chính ngân hàng nói chung và Ngân hàng Đông Á nói riêng, khi mà tỉ lệ nợ xấu tăng cao và hầu hết các ngân hàng phải trích lập dự phòng rủi ro, do đó dẫn đến lợi nhuận chưa cao.

Tiếp tục với định hướng “Đổi mới và phát triển”, kiên trì với chiến lược phát triển an toàn, bền vững, 2013-2014 Ngân hàng Đông Á đã tập trung phát triển nền tảng, tái cơ cấu, sắp xếp lại bộ máy tổ chức, hệ thống vận hành, nhân sự, tiếp tục xây dựng, hoàn thiện mô hình thẩm định, xét duyệt và quản lý rủi ro tín dụng tập trung, đảm bảo hiệu quả về quản lý rủi ro hoạt động ... tiếp tục phát huy những thế mạnh sẵn có về công nghệ, sản phẩm dịch vụ, chất lượng phục vụ, ... đồng thời khẳng định hình ảnh “Ngân hàng trách nhiệm, Ngân hàng của những trái tim” sâu sắc trong lòng công chúng.

Đặc biệt, năm 2014 là năm với nhiều biến chuyển mạnh mẽ về hình ảnh và hoạt động. Tiếp tục ghi những dấu ấn quan trọng như: sở hữu lượng khách hàng kỷ lục trong

hệ thống ngân hàng thương mại cổ phần với trên 7,5 triệu, ra mắt và đi vào hoạt động mạng lưới ATM thế hệ mới có chức năng nhận tiền mặt trực tiếp lên đến 250 máy đặt tại hầu hết các trụ sở giao dịch của ngân hàng; khai trương hàng loạt trụ sở mới khang trang, hiện đại trên cơ sở phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn, khai trương đi vào hoạt động Cao ốc 468 Nguyễn Thị Minh Khai, Q.1, Tp. HCM khang trang, bề thế được xem như hội sở 2 của DongA Bank, hoạt động Kiều hối tiếp tục dẫn đầu thị trường với kết quả đạt được 1,6 tỷ USD năm 2014.

- Năm 2014 – năm nay (2021)

DongA Bank từ năm 2014 đến năm nay cùng với kiểm soát chất lượng tín dụng đã được nâng tầm. Theo đó, đã triển khai các sản phẩm tín dụng nông nghiệp, nông thôn, cho vay khách hàng cá nhân, DN VVN cũng như tích cực tham gia các chương trình cho vay bình ổn giá và chương trình kết nối với doanh nghiệp của NHNN.

### ***b. Lịch sử hình thành và phát triển Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Kon Tum***

Được sự chấp thuận của Ngân hàng nhà nước, chi nhánh ngân hàng Đông Á chi nhánh KonTum được thành lập vào ngày 24/08/2008. Ngân hàng Đông Á với hội sở tại thành phố KonTum dần dần mở rộng địa bàn hoạt động của mình trên KonTum. Kể từ ngày thành lập, Ngân hàng Đông Á Chi nhánh KonTum đã không ngừng phát triển và mở rộng. Cho đến nay, hoạt động chi nhánh Ngân hàng Đông Á KonTum đã dần ổn định và đang trên đà phát triển.

- Địa chỉ : 421 Trần Phú, Phường Thống Nhất – T.P Kon Tum, Tỉnh Kon Tum

- Điện thoại: 0260 3913 649

- Fax: 0260 3913 645

#### **2.1.2. Cơ cấu tổ chức**

Là một bộ phận trong ngân hàng TMCP Đông Á, cơ cấu tổ chức của chi nhánh Kon Tum tuân theo cơ cấu tổ chức chung của NH (xem hình 2.1) với các nhiệm vụ và quyền hạn như sau:

- ***Nhiệm vụ và quyền hạn của giám đốc***

+ Phân công nhiệm vụ và kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của các Phó giám đốc, các phòng trong Chi nhánh.

+ Quản lý biên chế, thực hiện các chế độ, chính sách đối với công chức và người lao động theo phân cấp ủy quyền của Thống đốc và quy định của pháp luật.

+ Trực tiếp chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác tổ chức cán bộ; công tác kiểm soát nội bộ; công tác thanh tra, giám sát; xử lý vi phạm trong lĩnh vực tiền tệ, hoạt động ngân hàng và ngoại hối theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và của pháp luật.

+ Tham mưu, trình Thống đốc xem xét chấp thuận hoặc chấp thuận theo ủy quyền của Thống đốc danh sách dự kiến những người được bầu, bổ nhiệm làm thành viên Hội đồng quản trị, thành viên Ban Kiểm soát, Tổng giám đốc (Giám đốc) của tổ chức tín dụng có trụ sở chính trên địa bàn và thực hiện đình chỉ các chức danh nói trên theo ủy quyền của Thống đốc và quy định của pháp luật

+ Có ý kiến bằng văn bản với Tỉnh ủy, Thành ủy và với Chủ tịch Hội đồng thành viên, Chủ tịch Hội đồng quản trị, Tổng giám đốc Ngân hàng thương mại Nhà nước, Ngân hàng thương mại cổ phần do Nhà nước nắm giữ trên 50% vốn điều lệ, Ngân hàng Hợp tác xã, Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam về việc đồng ý hoặc không đồng ý trước khi các đơn vị này thực hiện việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, kéo dài thời hạn giữ chức vụ, thôi giữ chức vụ, miễn nhiệm, từ chức, điều động, luân chuyển, kỷ luật, thôi việc đối với Giám đốc và tương đương của đơn vị trực thuộc trên địa bàn.

+ Đề xuất, kiến nghị với cấp có thẩm quyền về những vấn đề có liên quan đến tổ chức và hoạt động của các tổ chức tín dụng trên địa bàn.

+ Yêu cầu các tổ chức tín dụng trên địa bàn cung cấp thông tin, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất để phục vụ cho việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Chi nhánh.

+ Đại diện pháp nhân Ngân hàng Nhà nước trước cơ quan pháp luật tại địa phương theo ủy quyền của Thống đốc.

+ Quản lý việc công bố thông tin về tiền tệ, hoạt động ngân hàng và ngoại hối trên địa bàn; tiếp nhận, xử lý các thông tin do báo chí phản ánh liên quan đến lĩnh vực tiền tệ, hoạt động ngân hàng và ngoại hối trên địa bàn. Những vấn đề vượt thẩm quyền báo cáo Thống đốc (qua Văn phòng) để xử lý.

+ Thực hiện các nhiệm vụ khác do Thống đốc giao.

- **Nhiệm vụ và quyền hạn của Phó giám đốc**

+ Giúp Giám đốc chỉ đạo điều hành một số lĩnh vực công tác do Giám đốc phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc và pháp luật về những nhiệm vụ được phân công phụ trách.

+ Tham gia ý kiến với Giám đốc trong việc thực hiện các lĩnh vực công tác của Chi nhánh theo nguyên tắc tập trung, dân chủ và chế độ thủ trưởng.

+ Khi Giám đốc đi vắng, một Phó giám đốc được ủy quyền (bằng văn bản) thay mặt Giám đốc điều hành công việc chung của Chi nhánh, chịu trách nhiệm trước Giám đốc về những việc đã giải quyết và báo cáo lại khi Giám đốc có mặt.

- **Nhiệm vụ và quyền hạn của trưởng phòng phát triển kinh doanh**

+ Tham mưu, giúp việc Giám đốc Chi nhánh/PGD trung tâm trong việc xây dựng, triển khai và hoàn thiện các chính sách tín dụng, công cụ để thực hiện công tác tín dụng tại đơn vị; Quản lý, khai thác bán các sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân phù hợp với chế độ, quy định hiện hành của DAB; Chỉ đạo triển khai hoạt động tìm kiếm, khai thác, phát triển nguồn khách hàng mới, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng

+ Quản lý, điều hành chung các hoạt động của phòng Kinh doanh

+ Triển khai bán hàng, quan hệ khách hàng và nghiên cứu thị trường.

+ Nghiệp vụ tín dụng.

+ Quản lý và xử lý nợ.

+ Quản lý các công việc liên quan đến tài trợ thương mại tại Chi nhánh.

+ Tự nâng cao trình độ, năng lực: Chủ động tham gia các lớp đào tạo, tự đào tạo qua công việc, hoàn thành kế hoạch đào tạo cá nhân. - Hợp tác thân thiện, hiệu quả với các đơn vị, cá nhân trong toàn hệ thống vì mục tiêu chung của DAB và chất lượng dịch vụ khách hàng.

**- *Nhiệm vụ của trưởng phòng quản lý tín dụng***

+ Xây dựng kế hoạch và thực hiện kế hoạch các hoạt động nghiệp vụ vận hành giao dịch nguồn vốn.

+ Kiểm tra, kiểm soát và phê duyệt các giao dịch vận hành nguồn vốn, kinh doanh tiền tệ

+ Xây dựng quy định, quy trình, văn bản nghiệp vụ tác nghiệp giao dịch kinh doanh tiền tệ.

+ Thực hiện quản lý rủi ro đối với giao dịch vận hành Nguồn vốn.

+ Phối hợp với Khối Nguồn vốn thực hiện xử lý các tình huống sau giao dịch phát sinh.

+ Thực hiện lưu trữ chứng từ theo quy định của Ngân hàng; Đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ. Xây dựng các chương trình đánh giá, quản lý, phát triển nhân sự trong nội bộ Phòng...

**- *Nhiệm vụ của trưởng phòng dịch vụ khách hàng***

+ Trực tiếp huy động tiền gửi, đặc biệt từ khách hàng VIP và bán chéo thông qua các chương trình bán hàng, thúc đẩy kinh doanh, chăm sóc khách hàng định kỳ nhằm đảm bảo hoàn thành chỉ tiêu kinh doanh được giao.

+ Quản lý hình ảnh bộ mặt công sở đơn vị và hoạt động ATMs đảm bảo vận hành thông suốt và an toàn theo quy định DAB.

+ Đảm bảo đạt sự hài lòng của Khách hàng về chất lượng, hiệu quả dịch vụ và thái độ phục vụ của các CBNV phòng DVKH.

+ Quản lý hiệu quả ngân sách đã được phê duyệt; Lập kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện công việc; Phân công, huấn luyện, giám sát và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên cấp dưới để đảm bảo hoàn thành kế hoạch công việc được giao.

+ Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của cấp quản lý.

**- *Nhiệm vụ của trưởng phòng tiền tệ kho quỹ***

+ Hướng dẫn, kiểm tra nghiệp vụ quản lý an toàn kho quỹ; tổ chức việc thu, chi (xuất, nhập), bảo quản, vận chuyển tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá theo quy định.

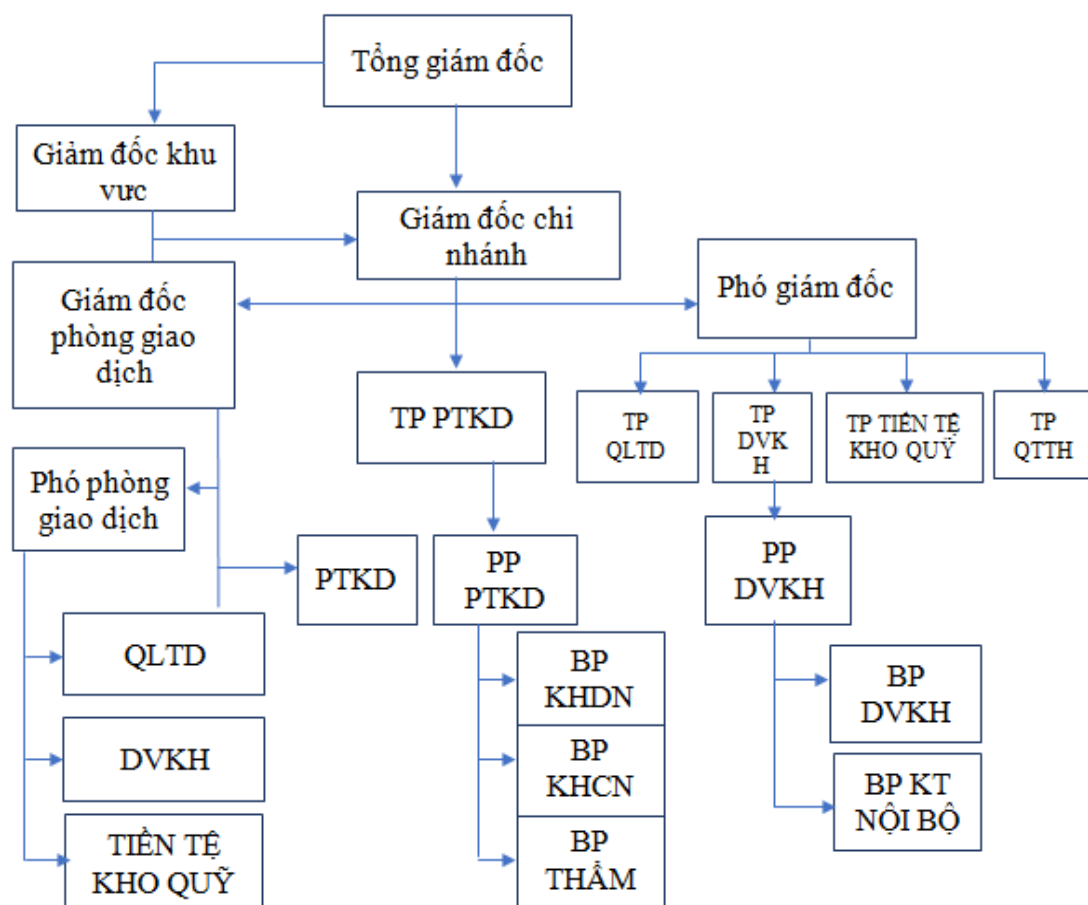
+ Hướng dẫn, kiểm tra việc mở và ghi chép sổ sách của thủ quỹ, thủ kho tiền. + Tham gia kiểm tra, kiểm kê, bàn giao tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá.

**- *Nhiệm vụ của trưởng phòng quản trị tổng hợp***

+ Tư vấn, tham mưu, giúp việc cho GĐCN (hoặc Phó GĐCN được phân công phụ trách) về công tác văn thư, lưu trữ, nhân sự, hành chính tổng hợp tại CN.

+ Chỉ đạo, quản lý và tổ chức thực hiện công tác văn thư, lưu trữ, nhân sự, hành chính tổng hợp tại CN theo quy định





**Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức của Ngân hàng TMCP Đông Á – CN Kon Tum**

### 2.1.3. Các sản phẩm huy động đặc trưng

#### - Tiết kiệm Trường An

Được triển khai từ 1/11/2020, chương trình áp dụng cho KH Việt Nam và cá nhân người nước ngoài đang sinh sống hoạt động tại Việt Nam có độ tuổi từ 45 tuổi trở lên (tính theo năm sinh) gửi tiết kiệm bằng VNĐ tại các hệ thống CN và PGD trên toàn quốc.

#### - Tiết kiệm cho tương lai

Tiết kiệm cho tương lai giúp bạn chuẩn bị tài chính thật tốt, đặt nền tảng vững chắc cho tương lai vững vàng và tươi sáng. Đây là sản phẩm tiết kiệm tích lũy VNĐ: khách hàng gửi tiền nhiều lần và đều đặn trong một khoảng thời gian nhất định (1, 2, 3 năm...). Mỗi lần gửi một khoản tiền nhỏ để tích góp được số tiền lớn, quản lý và bảo mật tài sản bằng VNĐ của khách hàng đồng thời tiết kiệm và sinh lời với lãi suất hấp dẫn.

#### - Tiết kiệm chấp cánh cho con yêu

Với sản phẩm này, các bậc cha mẹ vừa chuẩn bị tốt về mặt tài chính cho tương lai con, vừa dạy bé đức tính tiết kiệm thông qua các hoạt động vui tươi và bổ ích. Với các tiện ích là sổ tiết kiệm do bé đứng tên và thuộc quyền sở hữu của bé; cha mẹ hoàn toàn chủ động lựa chọn số tiền và thời gian gửi tiền; cha mẹ, gia đình, NH tự động trích tiền vào sổ tiết kiệm mỗi tháng, rất tiện lợi và tiết kiệm thời gian; đặc biệt, khoản tích lũy của cha mẹ được sinh lời tối đa, sinh lời nhiều hơn so với tiết kiệm thông thường.

## 2.1.4. Phân tích hoạt động kinh doanh của ngân hàng Đông Á chi nhánh Kon Tum

### a. Hoạt động huy động vốn và cho vay

**Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn và cho vay của CN giai đoạn 2018-2020**

**ĐVT: triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
<b>1. Tổng nguồn vốn huy động.</b>	<b>663.212</b>	<b>838.404</b>	<b>1.052.118</b>	<b>175.192</b>	<b>26,42%</b>	<b>213.714</b>	<b>25,49%</b>
- Nguồn vốn dưới 12 tháng	503.312	635.929	716.387	132.618	26,35%	80.458	12,65%
- Nguồn vốn trên 12 tháng	159.900	202.475	335.731	42.574	26,63%	133.256	65,81%
<b>2. Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>557.265</b>	<b>704.860</b>	<b>921.023</b>	<b>147.595</b>	<b>26,49%</b>	<b>216.163</b>	<b>30,67%</b>

(Nguồn: Phòng Quản lý tín dụng)

Tổng vốn huy động trong năm 2019 đạt 838.404 triệu đồng tăng 175.192 triệu đồng 26,42% so với năm 2018, năm 2020 tiếp tục tăng đạt 1.052 triệu đồng tăng 213.714 triệu đồng 25,49,89% so với năm 2019.

Dư nợ cho vay đạt 921.023 triệu đồng năm 2020. Theo đó tổng dư nợ của Chi nhánh tăng 26,49% so với năm 2018, năm 2020 tăng 30,67% so với năm 2019.

Hoạt động huy động vốn và cho vay của Chi nhánh đều có sự tăng trưởng đều đặn qua các năm

### 2.1.5. Kết quả tài chính

**Bảng 2.2: Tình hình thu nhập của Chi nhánh trong giai đoạn 2018 – 2020**

**ĐVT: tỷ đồng**

Chỉ tiêu	2018		2019		2020		So sánh 2019/2018		So sánh 2020/2019	
	GT	%	GT	%	GT	%	+, -	%	+/-	%
Tổng thu nhập	75,600	100	79,592	100	92,422	100	3,992	5,3	12,830	16,1
Thu từ hoạt động TD	73,698	97,5	77,686	97,6	89,818	97,2	3,988	5,4	12,132	15,6
Thu ngoài tín dụng	1,902	2,5	1,906	2,4	2,604	2,8	4	0,2	698	36,6

(Nguồn: Phòng Quản lý tín dụng)

Thu nhập từ hoạt động tín dụng chiếm khoảng 97% - 98% tổng thu nhập của toàn chi nhánh, điều này chứng tỏ hoạt động kinh doanh của chi nhánh phụ thuộc nhiều vào hoạt động cho vay. Chi nhánh cần tăng cường thu nhập từ dịch vụ như thu nhập từ dịch vụ thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại hối, dịch vụ thẻ ATM,... để đa dạng nguồn thu nhập.

Tổng thu nhập của Chi nhánh tăng đều qua các năm. Cụ thể, tăng từ 75,600 tỷ đồng năm 2018 lên 79,592 tỷ đồng vào năm 2019 và 92,422 tỷ đồng vào năm 2020. Điều này chứng tỏ, Ban lãnh đạo chi nhánh đã quản trị hoạt động kinh doanh có hiệu quả, tiết kiệm tối đa các khoản chi phí, tận thu tuyệt đối các khoản được thu như nợ xử lý rủi ro, nợ bán VAMC.

## 2.2. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH KON TUM.

### 2.2.1. Các hình thức huy động

Nguồn vốn huy động tại ngân hàng Đông Á chi nhánh Kon Tum bao gồm nhận tiền gửi tiết kiệm và phát hành kỳ phiếu, không có hình thức vay vốn tại Ngân hàng nhà nước và các hình thức khác. Kết quả huy động vốn được trình bày trong bảng 2.3.

**Bảng 2.3. Kết quả huy động vốn theo các hình thức huy động**

(Đơn vị: Giá trị: tỷ đồng; Tỷ trọng: %)

Các hình thức huy động vốn	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	+/-	%	+/-	%
<b>∑ Nguồn vốn huy động</b>	<b>663.212</b>	<b>100,00</b>	<b>838.404</b>	<b>100,00</b>	<b>1.052.118</b>	<b>100,00</b>	<b>175.192</b>	<b>26,42</b>	<b>213.714</b>	<b>25,49</b>
1   Nhận tiền gửi	605.181	91,25	776.781	92,65	950.273	90,32	171.600	28,36	173.492	22,33
2   Phát hành kỳ phiếu	58.031	8,75	61.623	7,35	101.845	9,68	3.592	6,19	40.222	65,27
3   Hình thức đi vay	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4   Các hình thức khác	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(Nguồn: Phòng Quản lý tín dụng)

Cũng như các NHTM khác, để huy động được nguồn vốn từ khách hàng, Chi nhánh Kon Tum sử dụng hình thức huy động vốn truyền thống đó là nhận tiền gửi. Đối tượng mà hình thức huy động này hướng tới đó là các khoản tiền của tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế. Chính vì vậy hình thức huy động vốn này chiếm tỷ trọng lớn nhất trên 90% trong các hình thức huy động vốn và có tốc độ tăng trưởng đều trên 20% qua các năm

Phát hành kỳ phiếu là hình thức được chi nhánh sử dụng nhằm huy động vốn ngắn hạn tài trợ cho nhu cầu cho vay, đầu tư ngắn hạn của ngân hàng. Kỳ phiếu ngân hàng đa dạng về kỳ hạn, có lãi suất cao nên thu hút được sự quan tâm của khách hàng. Nhưng tỷ trọng nguồn tiền gửi này chưa tương xứng với tiềm năng vốn có: Năm 2018 chiếm 8,75%, năm 2019 chiếm 7,35%, năm 2020 chiếm 9,68% tổng nguồn vốn huy động. Chi nhánh đã quan tâm hơn việc huy động nguồn tiền gửi này biểu hiện năm 2020 mức tăng 40.222 triệu đồng tương ứng 65,27% so với năm 2019. Vì thế, chi nhánh cần quan tâm hơn đến việc huy động nguồn tiền gửi này để chủ động trong hoạt động kinh doanh.

## 2.2.2. Kết quả đạt được

### a. Quy mô, tốc độ tăng trưởng

Nghiệp vụ huy động vốn là một trong những nghiệp vụ cơ bản của NHTM nói chung và NH Đông Á cũng không phải là ngoại lệ. Huy động vốn tốt sẽ mang lại một nguồn vốn dồi dào, ổn định đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn và gián tiếp tạo ra lợi nhuận cho NH. Thực trạng nghiệp vụ huy động vốn của CN được thể hiện như sau:

**Bảng 2.4. Tình hình huy động vốn của CN giai đoạn 2018-2020**

Chỉ tiêu	ĐVT	2018	2019	2020	Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
					+/-	%	+/-	%
Nguồn vốn huy động	Triệu đồng	663.212	838.404	1.052.118	175.192	26,42%	213.714	25,49%

(Nguồn: Phòng dịch vụ khách hàng)

Qua bảng trên, ta thấy từ năm 2018 đến năm 2020, tổng nguồn vốn huy động được của CN có xu hướng tăng với tốc độ tăng khá ổn định, duy trì mức tăng trưởng tốt ở mức 25% đến 26%/ năm, điều này đảm bảo hoạt động NH ổn định và phát triển.

Sở dĩ lượng vốn tăng trưởng ổn định qua các năm là do ngân hàng đã có những chính sách thu hút và chăm sóc khách hàng hợp lý, không những giữ chân được các khách hàng cũ mà còn thu hút thêm được các khách hàng mới. Số lượng KH tăng dần qua các năm kể cả KH cá nhân và doanh nghiệp, trong đó chủ yếu là KH cá nhân là những người dân đang sinh sống trên địa bàn thành phố cả trong và ngoài tỉnh đã lựa chọn Đông Á để gửi tiền và một bộ phận nhỏ là KH doanh nghiệp hoạt động kinh doanh có hiệu quả trong thời gian qua. (Xem bảng 2.5)

**Bảng 2.5. Số lượng KH gửi tiền tại CN giai đoạn 2018-2020**

Chỉ tiêu	2018	2019	2020
Tổng số lượng KH	2.606	3.390	4.105
Khách hàng cá nhân	2.463	3.234	3.916
Khách hàng doanh nghiệp	141	156	189

(Nguồn: Phòng dịch vụ khách hàng)

Có được số lượng KH như vậy là một thành công của Chi nhánh, thể hiện phần nào mức độ hài lòng của KH về các dịch vụ NH cũng như đáp ứng tốt nhu cầu sinh lời cho họ nên có sức lan tỏa trong dân cư khá rộng. Tuy trở thành CN chưa lâu nhưng lượng KH tìm đến ngày một nhiều hơn, tạo dựng một chỗ đứng vững chắc trong hệ thống các NH trên địa bàn thành phố cũng như khả năng mở rộng quy mô hoạt động của CN.

**b. Cơ cấu vốn huy động**

**Bảng 2.6. Cơ cấu nguồn vốn huy động của CN giai đoạn 2018-2020**

*Đơn vị tính: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	2018		2019		2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	GT	%	GT	%	GT	%	+/-	%	+/-	%
<b>I.Theo tiền tệ</b>	<b>663.212</b>	<b>100</b>	<b>838.404</b>	<b>100</b>	<b>1.052.118</b>	<b>100</b>	175.192	26,42%	213.714	25,49%
1.Nguồn vốn nội tệ	567.311	85.54	674.328	80.43	855.793	81.34	107.017	18,86%	181.465	26,91%
2.Nguồn vốn ngoại tệ	95.900	14.46	164.076	19.57	196.325	18.66	68.176	71,09%	32.249	19,65%
<b>II.Theo đối tượng huy động</b>	<b>663.212</b>	<b>100</b>	<b>838.404</b>	<b>100</b>	<b>1.052.118</b>	<b>100</b>	175.192	26,42%	213.714	25,49%
1.Vốn huy động từ dân cư	537.401	81.03	729.915	87.06	896.089	85.17	192.514	35,82%	166.174	22,77%
2.Vốn huy động từ doanh nghiệp và các tổ chức xã hội	125.811	18.97	108.489	12.94	156.029	14.83	-17.322	-13,77%	47.540	43,82%
3.Vốn huy động từ NHTW,	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NHTM và các TCTD khác.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>III.Theo thời gian huy động</b>	<b>663.212</b>	<b>100</b>	<b>838.404</b>	<b>100</b>	<b>1.052.118</b>	<b>100</b>	175.192	26,42%	213.714	25,49%
1.Vốn huy động ngắn hạn	503.311	75.89	635.929	75.85	716.387	68.09	132.618	26,35%	80.458	12,65%
2.Vốn huy động trung, dài hạn	159.900	24.11	202.475	24.15	335.731	31.91	42.575	26,63%	133.256	65,81%

*(Nguồn: Phòng dịch vụ khách hàng)*

Bảng 2.6 thể hiện cơ cấu nguồn vốn huy động của chi nhánh phân theo các nhóm tiêu chí khác nhau.

**Theo loại tiền tệ**, nguồn vốn huy động nội tệ luôn chiếm tỷ trọng cao trên 80% với tốc độ tăng lần lượt là 18,86% và 26,91%. Huy động ngoại tệ chiếm tỷ trọng thấp hơn khoảng 15%, đặc biệt năm 2019 tốc độ tăng lên đến 71,12% cao hơn rất nhiều so với

nguồn huy động nội tệ. Nguyên nhân là do tỷ giá trong giai đoạn này có xu hướng tăng vì thị trường vàng có nhiều biến động; lạm phát tăng cao; nhu cầu du học, du lịch, chữa bệnh ở nước ngoài nhiều hơn. Đây cũng là nguồn đóng góp đáng kể vào lượng vốn huy động của CN.

**Theo đối tượng huy động**, vốn huy động từ dân cư chiếm tỷ trọng chủ yếu trên 85%, còn lại là vốn huy động từ doanh nghiệp và các tổ chức xã hội, không có vay NHTW và các TCTD khác. Vốn huy động từ dân cư tăng qua các năm là nguồn huy động chủ yếu của CN với mức tăng lần lượt là 35,82% và 22,77%. Tốc độ tăng vốn huy động từ doanh nghiệp giảm vào năm 2019 với tỷ lệ 13,77% nhưng sang năm 2020 tốc độ tăng lên đến là 43,87%. Năm 2019, nhiều ngân hàng khác cạnh tranh thu hút lượng lớn khách hàng doanh nghiệp tại Chi nhánh làm giảm mạnh hoạt động huy động vốn từ đối tượng khách hàng này; và mức tăng trở lại vào năm 2020 do nhiều dịch vụ NH điện tử được cải tiến, kèm theo hoạt động cho vay thông thoáng với lãi suất ưu đãi hơn thu hút nhiều doanh nghiệp tham gia giao dịch đồng thời gửi tiền tại Chi nhánh. Cơ cấu huy động có sự thay đổi theo hướng tăng dần tỷ trọng vốn huy động từ KH doanh nghiệp và các tổ chức xã hội, tăng từ 12,94% lên 14,83% năm 2020 là dấu hiệu tốt, như vậy sẽ tăng được tính ổn định của nguồn vốn huy động, dễ dàng trong việc lên kế hoạch hoạt động. Có được nguồn vốn như trên là nhờ sự quan tâm, ủng hộ của lượng lớn KH gửi tiền tại CN, hình ảnh DongA Bank đã đi vào lòng của nhiều KH.

**Theo thời gian huy động**, huy động vốn ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn do chủ yếu là huy động từ tiền gửi dân cư, mà tâm lý của họ là không muốn gửi kì hạn dài vì khó rút ra khi cần, tiền lãi lại không nhận được hàng kì nên chủ yếu KH ưa thích gửi các kì hạn 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng chiếm đa số. Còn lại, một bộ phận nhỏ là những người đã về hưu thường chọn kì hạn dài để hưởng lãi suất cao. Tuy nhiên, ta thấy tốc độ tăng trưởng vốn trung, dài hạn lại lớn hơn rất nhiều so với vốn huy động ngắn hạn, đặc biệt năm 2019 tăng 24,15% so với năm 2018, năm 2020 tăng 65,83%; trong khi vốn ngắn hạn lại có mức tăng ổn định hơn, tăng 26,35% vào năm 2019 và 12,65% vào năm 2020. Điều này, làm cho cơ cấu nguồn vốn huy động theo thời gian thay đổi theo hướng tăng dần tỷ trọng vốn trung và dài hạn, giảm dần tỷ trọng vốn ngắn hạn, đây là điều đáng khích lệ cho CN khi việc tăng vốn trung và dài hạn không phải dễ dàng với các NH hiện nay, tạo điều kiện thuận lợi cho việc lên kế hoạch sử dụng vốn của CN.

Cơ cấu nguồn vốn tăng trưởng theo hướng bền vững, nguồn vốn trung và dài hạn được cải thiện, vốn huy động từ dân cư và các tổ chức kinh tế luôn là một nguồn vốn dồi dào đầy tiềm năng được CN chú trọng khai thác tối đa. Xét trong bối cảnh NHNN liên tục giảm trần lãi suất huy động nhằm hạ mặt bằng lãi suất cho vay hỗ trợ các doanh nghiệp thì kết quả huy động vốn như trên là một thành quả đáng kể của CN. Các sản phẩm mới và chương trình khuyến mãi đáp ứng nhu cầu KH. Để ổn định nguồn vốn huy động từ dân cư, DongA Bank đã triển khai nhiều sản phẩm huy động linh hoạt, đáp ứng các nhóm KH khác nhau. Bên cạnh đó, NH còn triển khai các chương trình chăm sóc KH đặc biệt là KH doanh nghiệp, tư vấn KH lựa chọn gói sản phẩm, dịch vụ với chi phí tối

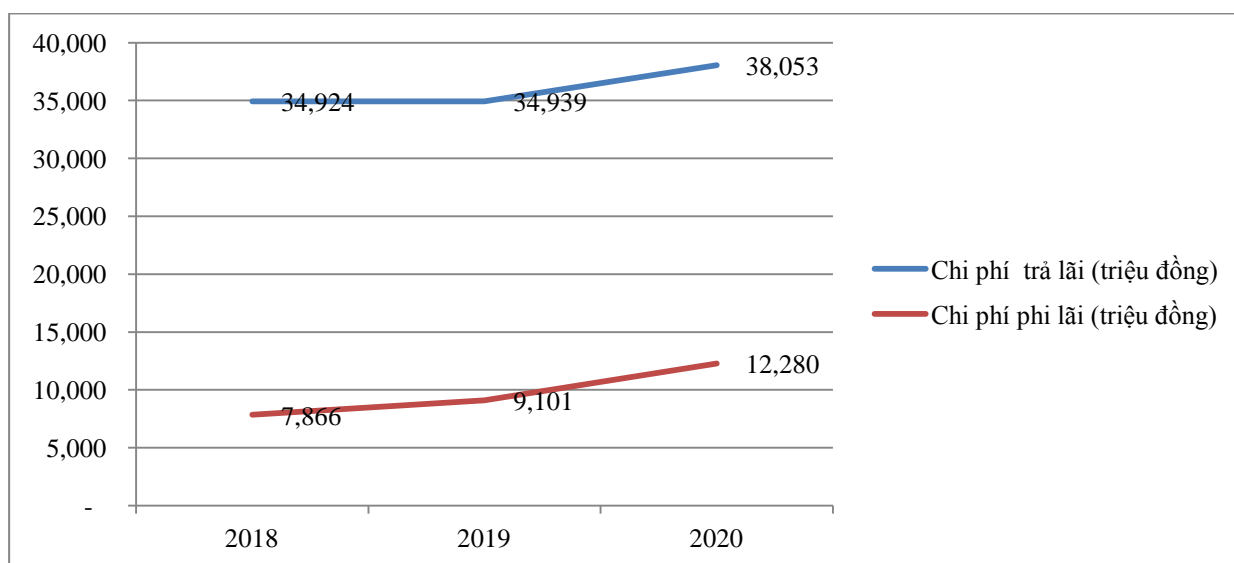
ưu nhất. Do vậy, CN đang dần chiếm được lòng tin của đa số KH, nâng cao thị phần huy động vốn trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

**c. Chi phí huy động vốn**

**Bảng 2.7. Chi phí huy động vốn**

Chỉ tiêu	2018		2019		2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng %	Giá trị	Tỷ trọng %	+/-	%	+/-	%
<b>I. Chi phí huy động vốn (triệu đồng)</b>	<b>40.790</b>	<b>100,00</b>	<b>44.040</b>	<b>100</b>	<b>50.033</b>	<b>100</b>	<b>3.250</b>	<b>7,97</b>	<b>5.993</b>	<b>13,61</b>
Chi phí trả lãi (triệu đồng)	34.924	85,62	34.939	79,33	38.053	76,06	15	0,04	3.114	8,91
Chi phí phi lãi (triệu đồng)	7.866	19,28	9.101	20,67	12.280	24,54	1.235	15,70	3.179	34,93
<b>II. Tổng chi phí (triệu đồng)</b>	<b>65,548</b>		<b>70,005</b>		<b>76,751</b>		<b>4</b>	<b>6,80</b>	<b>7</b>	<b>9,64</b>
Tỷ lệ chi phí trả lãi/tổng chi phí (lần)	0,53		0,50		0,49		-0,03	-6,33	-0,01	-1,82
Tỷ lệ chi phí phi lãi/tổng chi phí (lần)	0,12		0,13		0,16		0,01	8,33	0,03	23,07

(Nguồn: Phòng dịch vụ khách hàng)



**Sơ đồ 2.2. Chi phí trả lãi và chi phí phi lãi của CN giai đoạn 2018 - 2020**

Qua bảng số liệu và hình trên, cho thấy chi phí huy động vốn có xu hướng tăng và chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng chi phí. Đây là điều dễ hiểu, một khi CN tăng lượng vốn huy động thì chi phí sẽ tăng lên tương ứng và tăng ở mức độ nào là tùy vào khả năng kiểm soát chi phí của CN. Ta thấy, tỷ lệ chi phí huy động vốn trên tổng chi phí tăng nhưng với biên độ không lớn. Trong đó, chi phí trả lãi luôn chiếm trên 76% tổng chi phí, chi phí phi lãi chiếm khoảng 19% đến 24 % trong tổng chi phí, có xu hướng tăng cả về giá trị và tỷ trọng qua các năm. Năm 2019 chi phí huy động vốn tăng 0,04 % so với năm

2018 và tỷ lệ trên tổng chi phí đạt 0,5 lần trong đó chi phí phi lãi có tốc độ tăng lớn hơn chi phí trả lãi do công tác quảng bá, quảng cáo tìm kiếm khách hàng, cải tiến máy móc, thiết bị được đẩy mạnh.

Sang năm 2020, tỷ lệ chi phí huy động trên tổng chi phí tăng giảm không đáng kể so với năm 2019 (0,49 lần) dù lượng vốn huy động tăng vượt mức kế hoạch đề ra làm cho chi phí tăng theo tuy nhiên bắt buộc hạ mức lãi suất cho vay của Ngân hàng Trung Ương ảnh hưởng buộc ngân hàng hạ lãi suất huy động vốn tương ứng. Chi phí phi lãi tăng nhiều hơn so với mức tăng chi phí huy động vốn, chứng tỏ CN luôn chú trọng đến việc cải tiến máy móc, tạo những tiện ích tốt nhất cho KH. Qua đó, cho ta thấy không phải tăng vốn huy động luôn là điều mong muốn mà kèm theo đó là cả vấn đề kiểm soát chi phí tốt.

Lãi suất huy động giảm là một điểm sáng trong bức tranh màu xám của kinh tế Việt Nam năm 2020 khi mà dịch Covid bùng phát ảnh hưởng trực tiếp hoạt động sản xuất kinh doanh hầu hết các lĩnh vực dẫn đến lợi nhuận sụt giảm đẩy ngân hàng đối mặt vấn đề nợ xấu tăng vọt, ...

Việc NHNN liên tục ra những thông tư quy định mức lãi suất huy động trần đã ảnh hưởng rất lớn đến biến động lãi suất của NH trong năm nay với xu hướng giảm trong 6 tháng đầu năm và giữ ổn định ở mức 3,5% đến 4%/năm trong 6 tháng còn lại. Đây là mức lãi suất thấp nhất trong lịch sử ngành ngân hàng từ trước đến nay.

#### ***d. Tỷ lệ vốn huy động/ dư nợ***

Để đánh giá một cách chi tiết về chỉ tiêu này, ta xem xét tính cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn ngắn hạn và tính cân đối giữa huy động vốn trung, dài hạn và sử dụng vốn trung, dài hạn

#### ***- Tính cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn ngắn hạn***

Ta thấy, vốn huy động ngắn hạn lớn hơn cho vay ngắn hạn điều này làm hệ số sử dụng vốn ngắn hạn >1. Bên cạnh đó hệ số này có xu hướng giảm dần từ 1,48 (năm 2018) giảm còn 1,21 (năm 2020) cho thấy sự cải thiện trong việc sử dụng vốn ngắn hạn để cho vay ngắn hạn, giảm sự dư thừa vốn ngắn hạn. Từ năm 2018 đến 2020 thì lượng vốn ngắn hạn dư thừa đã giảm từ 163.236 triệu đồng xuống còn 124.332 triệu đồng lượng vốn dư thừa này sẽ được điều chuyển vốn trong nội bộ. Như vậy, có thể nói vốn ngắn hạn đáp ứng tốt nhu cầu cho vay ngắn hạn, không có tình trạng thiếu hụt nguồn vốn ngắn hạn, đó là một thành tích của CN trong cả huy động vốn và cho vay. Có được điều đó, một mặt do lãi suất huy động và lãi suất cho vay giảm trong thời gian qua nhưng mặt khác cũng là một nỗ lực lớn của CN trong việc hỗ trợ, phát triển khách hàng vay vốn, những nhân viên tin dụng đầy năng lực và nhiệt huyết với công việc nâng cao chỉ tiêu cho vay cho CN.



**Bảng 2.8. Cân đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn****ĐVT : triệu đồng.**

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2018</b>	<b>Năm 2019</b>	<b>Năm 2020</b>
<b>1. Tổng nguồn vốn huy động.</b>	<b>663.212</b>	<b>838.404</b>	<b>1052.118</b>
- Nguồn vốn dưới 12 tháng	503.311	635.929	716.387
- Nguồn vốn trên 12 tháng	159.900	202.475	335.731
<b>2. Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>557.265</b>	<b>704.860</b>	<b>921.023</b>
- Cho vay ngắn hạn	340.075	512.846	592.055
- Cho vay trung - dài hạn	217.190	192.014	328.968
<b>3. Hệ số sử dụng vốn huy động</b>	<b>1.19</b>	<b>1.19</b>	<b>1.14</b>
- Hệ số SDV ngắn hạn	1.48	1.24	1.21
Thừa (+), thiếu (-)	163.236	123.083	124.332
- Hệ số SDV trung – dài hạn	0.74	1.05	1.02
Thừa (+), thiếu (-)	-57.289	10.461	6.763

*(Nguồn: Phòng Dịch vụ khách hàng và tính toán của tác giả)***- Tính cân đối giữa huy động vốn trung, dài hạn và sử dụng vốn trung, dài hạn**

Ta thấy năm 2018, hệ số sử dụng vốn thấp nhất chỉ là 0,74 lần do vốn huy động thấp hơn dư nợ cho vay trong khi vấn đề huy động vốn dài hạn khó khăn không thể đủ để cho vay. Hệ số sử dụng vốn trung, dài hạn cao hơn hệ số sử dụng vốn ngắn hạn và dao động trong khoảng từ 1,05 đến 1,02 lần năm 2019-2020 và nguồn vốn trung, dài hạn còn dư thừa không nhiều, mức độ thừa vốn mỗi năm giảm dần từ 10.461 triệu đồng năm 2019 xuống 6.763 triệu đồng năm 2020.

Tuy lượng vốn còn dư thừa khá nhiều nhưng không thể nói là CN sử dụng đồng vốn không có hiệu quả. Một minh chứng là CN không có nợ xấu đối với khoản vay trung, dài hạn trong 3 năm qua, chứng tỏ các món vay trung, dài hạn tuy còn hạn chế nhưng chất lượng cao hơn, chất lượng thẩm định cũng được cải tiến nhiều hơn.

Trong tình hình kinh tế khó khăn như hiện nay, các doanh nghiệp còn khá dè dặt trong đầu tư, hơn nữa khả năng tiếp cận nguồn vốn vẫn còn hạn chế mặc dù mặt bằng lãi suất có xu hướng giảm. Các dự án đầu tư dài hạn mang tính khả thi còn rất hạn chế, trong khi chứng khoán bị suy giảm, hàng tồn kho của doanh nghiệp tăng cao...là những khó khăn lớn mà toàn hệ thống NH đang gặp phải không riêng gì ngân hàng Đông Á. Mặt dù,

hệ số này cao sẽ ảnh hưởng đến lợi nhuận của CN nhưng trái lại sẽ đảm bảo khả năng thanh khoản do không có tình trạng sử dụng vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn, đồng thời giảm bớt căng thẳng về cuộc đua lãi suất.

## **2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH KON TUM.**

### **2.3.1. Kết quả đạt được**

Mặc dù, trong giai đoạn 2018-2020 tình hình kinh tế thế giới và trong nước đứng trước nhiều khó khăn, thách thức lớn như: sản xuất khó khăn, lạm phát tăng cao, thị trường vàng biến động, giá một số mặt hàng thiết yếu tăng giảm thất thường, bất động sản đóng băng, nợ xấu tăng cao... đã tác động tiêu cực đến hoạt động nhiều doanh nghiệp nói chung và ngành ngân hàng nói riêng nhưng Ngân hàng Đông Á-CN Kon Tum đã đạt được những kết quả không nhỏ trong nghiệp vụ huy động vốn, duy trì và phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Tổng vốn huy động liên tục tăng trong các năm qua và đạt giá trị đến 584.510 triệu đồng vào năm 2020, điều đó thể hiện một nỗ lực lớn của toàn thể CN trong việc nâng cao vị thế, uy tín trên địa bàn. Cơ cấu vốn huy động có sự dịch chuyển theo hướng tích cực: vốn huy động trung, dài hạn có xu hướng tăng và chiếm tỷ trọng cao trong tổ g vốn huy động được, bên cạnh đó tỷ trọng vốn huy động từ doanh nghiệp và các tổ chức xã hội cũng có xu hướng tăng là những dấu hiệu tốt, mang lại thuận lợi cho NH khi đây là một nguồn vốn có tính ổn định cao, dễ dàng trong việc lên kế hoạch sử dụng. Quy mô vốn huy động ngày càng tăng, dần chiếm một thị phần lớn trong hệ thống các ngân hàng trên địa bàn tỉnh.

Lãi suất huy động vốn được điều chỉnh một cách linh hoạt, căn cứ vào tình hình cung cầu vốn trên thị trường, mặt bằng lãi suất huy động của các NHTM khác trên địa bàn nhưng vẫn tuân thủ chỉ đạo của Thống đốc NHNN Việt Nam, ngân hàng kiểm soát chi phí huy động vốn khá tốt, tận dụng tối đa nguồn vốn huy động được.

Nguồn vốn huy động ngắn hạn đáp ứng đủ nhu cầu cho vay ngắn hạn cũng như nguồn vốn trung, dài hạn đáp ứng đủ nhu cầu cho vay trung, dài hạn đảm bảo khả năng thanh khoản tốt cho CN, không có tình trạng thiếu hụt nguồn vốn, giảm bớt căng thẳng lãi suất.

Trong công tác huy động vốn, CN luôn triển khai đầy đủ và nghiêm túc các chương trình huy động vốn do Hội sở phát động, chú trọng đa dạng hóa các sản phẩm tiền gửi, mở rộng mạng lưới, tăng cường công tác tuyên truyền, chăm sóc khách hàng tận tình mỗi dịp lễ, tết... từ đó thu hút và đáp ứng nhu cầu khách hàng.

CN đã dành nhiều sự quan tâm và thời gian đối với những ứng dụng công nghệ mới: DongA Bank tự hào là ngân hàng đi đầu trong việc ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp cho khách hàng nhiều loại hình giao dịch khác nhau trên kênh NH điện tử và không ngừng sáng tạo để đưa ra nhiều dịch vụ ưu việt, tiện ích và an toàn cao nhất dành cho người tiêu dùng, phát triển kênh giao dịch hiện đại qua bốn phương thức giao dịch: SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking và Phone Banking.

## 2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

### a. Hạn chế

Trong các năm qua, Ngân hàng Đông Á-CN Kon Tum đã đạt những kết quả đáng khích lệ khi khai thác tốt mọi nguồn vốn cả ngắn hạn, trung và dài hạn đóng góp quan trọng cho sự phát triển kinh tế-xã hội trên địa bàn thành phố Kon Tum. Tuy nhiên bên cạnh những thành quả đạt được CN vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục nhằm nâng cao hơn nữa công tác huy động vốn trong thời gian tới, cụ thể:

**Thứ nhất**, về mạng lưới chi nhánh và quầy tiết kiệm, hiện nay CN chỉ mới có 1 PGD và 1 quỹ tiết kiệm trực thuộc, tuy nhiên lại tập trung hết trên địa bàn thành phố không phân vùng xuống các trung tâm huyện, thị trấn nên hệ thống huy động vốn của CN còn hạn chế.

**Thứ hai**, công tác Marketing và chăm sóc KH tuy đã được CN quan tâm chú trọng nhưng vẫn chưa thực hiện theo một chính sách nhất quán. Từng bộ phận, cán bộ nhận thức còn đơn giản nên trong việc phối hợp thực hiện chưa đạt được kết quả mong muốn.

**Thứ ba**, về thanh toán không dùng tiền mặt, việc thanh toán không dùng tiền mặt còn hạn chế một phần do các dịch vụ thanh toán chưa thật sự phổ biến, trong thời gian tới CN cần chú trọng phát triển các sản phẩm cộng thêm vào tiền gửi thanh toán nhằm khuyến khích KH sử dụng dịch vụ thanh toán qua NH.

**Thứ tư**, chưa có sự phù hợp tương đối giữa huy động vốn và sử dụng vốn cả về kì hạn và loại tiền, nguồn vốn vẫn còn bị dư thừa.

**Thứ năm**, chưa thu hút các đối tác nước ngoài tham gia vay vốn ngoại tệ cũng như các dự án có vốn đầu tư nước ngoài nên doanh số thu được từ vốn vay ngoại tệ chưa có làm mất đi một phần lợi nhuận đáng kể.

### b. Nguyên nhân

#### - Nguyên nhân khách quan

+ Môi trường kinh tế biến động: trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu tiếp tục biến động, nền kinh tế Việt Nam cũng đối diện với nhiều khó khăn cả nội tại lẫn do tác động từ bên ngoài: kinh tế tăng trưởng không đều, khó dự đoán nên KH có xu hướng giảm đầu tư để tránh thua lỗ do đó việc tìm kiếm KH mới để cho vay gặp rất nhiều khó khăn. Bên cạnh đó, cung cầu thị trường luôn biến động, bất động sản đóng băng, lạm phát tăng cao... ảnh hưởng đến nền kinh tế nói chung và ngành NH nói riêng.

+ Lãi suất: diễn biến lãi suất tuy đã bớt căng thẳng nhưng vẫn biến động, NH khó dự đoán và kiểm soát được chi phí; đồng thời tạo nên áp lực lớn do sự cạnh tranh gay gắt giữa các NH.

+ Đối thủ cạnh tranh: mật độ các NH trên địa bàn rất lớn, NH phải chịu nhiều sức ép cạnh tranh về lãi suất, sản phẩm và các tiện ích dịch vụ kèm theo.

+ Môi trường xã hội: địa bàn hoạt động đông dân cư nhưng số lượng người có thu nhập cao không lớn lắm nên khó mở rộng quy mô huy động vốn và sử dụng vốn. Hơn nữa, tâm lý và thói quen của KH vẫn là sử dụng tiền mặt nhiều nên CN gặp khó khăn trong việc thu hút nguồn vốn sử dụng các dịch vụ thanh toán với chi phí rẻ.

***- Nguyên nhân chủ quan***

+ Thương hiệu Đông Á có mặt trên địa bàn muộn hơn các NH khác nên chưa chiếm nhiều ưu thế, do vậy mạng lưới hoạt động của CN chưa nhiều nên quy mô nguồn vốn huy động khó mở rộng cũng như tìm kiếm KH vay vốn đến với CN khó khăn hơn, đồng thời khả năng tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ của CN sẽ bị hạn chế hơn.

+ DongA Bank chưa chú trọng nhiều đến công tác nghiên cứu khách hàng và hoạt động Marketing nên việc thấu hiểu tâm lý khách hàng còn hạn chế.

## CHƯƠNG 3

### GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM

#### 3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM

##### 3.1.1. Định hướng hoạt động

Ngân hàng TMCP Đông Á-Chi nhánh Kon Tum kể từ khi thành lập đến nay luôn cố gắng, nỗ lực hết mình vì mục tiêu Hội sở đề ra và đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Thừa Thiên Kon Tum . Căn cứ vào định hướng kinh doanh trong những năm tới của Ngân hàng Đông Á, chi nhánh Kon Tum hướng đến những mục tiêu chung, cụ thể như sau:

DongA Bank tiếp tục triển khai thực hiện các kế hoạch uy động vốn linh hoạt, trong đó đặc biệt chú trọng khai thác nguồn vốn từ dân cư. Để cạnh tranh với các TCTD khác, DongA Bank đã tích cực xây dựng các chương trình huy động phong phú, đa dạng được thiết kế dựa trên sự thấu hiểu sâu sắc KH, đa dạng hóa các kì hạn gửi tiền kết hợp các chương trình khuyến mãi hấp dẫn. Cùng với việc thực hiện chính sách huy động vốn linh hoạt, DongA Bank luôn chú trọng quảng bá thương hiệu, gia tăng tiện ích dịch vụ, không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, cải tiến công nghệ, phát triển mạng lưới giao dịch rộng rãi và triển khai nhiều kênh giao dịch thuận lợi cho khách hàng. Sắp tới CN sẽ tiến hành mở thêm một PGD tại Thị trấn Phú Bài, đây là một khu vực đông dân cư, hoạt động của các khu công nghiệp khá năng động nên dự kiến sẽ có lượng lớn KH đến với DongA Bank.

Chú trọng phát triển mối quan hệ với các tổ chức và doanh nghiệp lớn bên cạnh việc mở rộng quan hệ với các doanh nghiệp vừa và nhỏ, KH cá nhân. Nắm rõ tính đặc thù và diễn biến thị trường của từng địa bàn hoạt động để chủ động triển khai các sản phẩm huy động vốn và chăm sóc KH một cách hiệu quả.

Về tín dụng, CN điều hành hoạt động theo hướng cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh, ưu tiên bốn lĩnh vực Chính phủ khuyến khích và giảm dư nợ cho vay đối với hoạt động kinh doanh bất động sản. Thực hiện nghiêm túc các quy định về quản lý rủi ro, đảm bảo ổn định và an toàn trong hoạt động tín dụng. Chọn lọc dự án đầu tư hiệu quả, gắn liền với nâng cao chất lượng tín dụng, phân đấu giảm tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu,... bám sát mục tiêu và thực hiện tốt kế hoạch kinh doanh từng năm.

Chi nhánh luôn chú trọng yếu tố con người, không ngừng duy trì và phát triển nguồn nhân lực của mình trong hiện tại và tương lai bởi sự thành công của DongA Bank luôn có sự đóng góp của mỗi con người, mỗi nhân viên. Đối với công tác nhân sự, “Thu hút-Phát triển-Duy trì” nguồn nhân lực là nhiệm vụ trọng tâm mà DongA Bank đã và đang thực hiện.

##### 3.1.2. Định hướng huy động vốn

Trong thời gian tới, DongA Bank tiếp tục chú trọng công tác huy động vốn trên thị trường nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của NH.

Coi huy động vốn là nhiệm vụ trọng tâm, then chốt có ý nghĩa quyết định đối với CN nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn và đảm bảo khả năng thanh toán.

Coi việc huy động vốn từ tầng lớp dân cư là nhiệm vụ thường xuyên, quan trọng của CN. Trên cơ sở phân tích nhu cầu của thị trường để đưa ra hình thức huy động vốn, kì hạn, lãi suất huy động cho phù hợp nhằm thu hút tối đa nguồn vốn nhân rồi đang còn phân tán trong nền kinh tế.

Đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn, tăng cường hoạt động Marketing, quảng bá nâng cao hình ảnh, thương hiệu Đông Á; mở rộng mạng lưới hoạt động trên địa bàn và đa dạng hóa hình thức huy động vốn thông qua nhiều kênh khác nhau.

Đưa ra chính sách lãi suất linh hoạt dựa trên diễn biến thị trường. Chính sách lãi suất phải đảm bảo làm sao vừa huy động được nhiều nhất vừa thu được lợi nhuận lớn nhất có thể.

Thực hiện chiến lược huy động vốn phải phù hợp với sử dụng vốn sao cho lợi nhuận của NH đạt được là tối đa. Phát triển các dịch vụ đi kèm, dịch vụ gia tăng để tăng sức cạnh tranh với các NH khác.

Theo định hướng phát triển, DongA Bank sẽ tập trung phục vụ cho đối tượng KH doanh nghiệp vừa và nhỏ, chủ động tìm kiếm KH và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ trọn gói cho từng đối tượng KH phù hợp với lĩnh vực sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Tất cả nhằm đưa hoạt động KH doanh nghiệp của DongA Bank tăng cả về số lượng và chất lượng, hướng KH sử dụng nhiều sản phẩm, dịch vụ và tăng cường giao dịch toàn diện với DongA Bank.

## **3.2. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM.**

### **3.2.1. Chú trọng chính sách phát triển các sản phẩm huy động vốn**

*- Tiếp tục hoàn thiện và đa dạng hóa các hình thức huy động vốn.*

CN cần tiếp tục sử dụng và hoàn thiện các hình thức huy động vốn truyền thống theo hướng tăng tiện ích sử dụng cho KH như: đa dạng hóa kì hạn gửi tiền; điều chỉnh, thay đổi một số thuộc tính trong chu kì sống của sản phẩm sao cho phù hợp với nhu cầu của KH khi này càng có nhiều sự lựa chọn hơn; xây dựng hệ thống Gói sản phẩm. Kết hợp các loại hình sản phẩm có liên quan với nhau một cách khoa học như Tiền gửi tiết kiệm với cho vay tiêu dùng, Tiết kiệm học đường với cho vay hỗ trợ du học, Tiết kiệm bằng ngoại tệ với cho vay lãi suất ưu đãi,...

Mặt khác, NH cần nghiên cứu để đưa ra các hình thức huy động vốn mới. Đặc biệt, đối với nguồn vốn huy động trung, dài hạn thì sản phẩm còn ít, NH cần tung ra các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có mục đích như: tiết kiệm tích lũy tiêu dùng, tiết kiệm tích lũy du lịch,.... Với các hình thức trên, KH nộp một số tiền nhất định theo kì 1 tháng hoặc 3 tháng từ thu nhập của mình để có một số tiền tích lũy lớn nhằm thực hiện dự định trong tương lai. Các sản phẩm này có thể đi kèm với các dịch vụ tiện ích như vay vốn thế chấp sổ, thanh lý trước hạn, có quyền chuyển nhượng,... Như vậy KH sẽ yên tâm gửi tiền mà không lo khi có chuyện cấp bách xảy ra. Đối với tiền gửi của các TCKT, NH nên mở rộng các

loại hình dịch vụ thanh toán, ưu đãi phí cho nhóm KH trung thành, KH có khoản tiền duy trì đều đặn trong TK nên tư vấn chuyển đổi kì hạn tại thời điểm thích hợp để đem lại lợi ích cao nhất cho KH, gia tăng các tiện ích, dịch vụ đi kèm như: bán bảo hiểm, bán vé máy bay, chi trả lương cho doanh nghiệp,...

- *Xây dựng kế hoạch huy động vốn rõ ràng trong từng giai đoạn*

Mỗi giai đoạn phát triển của nền kinh tế có những đặc điểm riêng và mang tính chất chu kì. Do vậy, NH cần lập kế hoạch huy động vốn rõ ràng trong từng giai đoạn. Kế hoạch này dựa trên những nghiên cứu tiềm năng về vốn trong dân cư, nhu cầu vốn của KH, trên cơ sở đó NH hoạch định cho những bước tiếp theo như: định ra chính sách lãi suất linh hoạt, các hình thức huy động vốn phù hợp,...

### **3.2.2. Phát triển các dịch vụ liên quan đến huy động vốn**

Trong điều kiện cạnh tranh giữa các NH ngày càng gay gắt, NH nào có chất lượng dịch vụ tốt, đa dạng sẽ chiếm ưu thế. Vì vậy, ĐôngA Bank phải chú trọng đến việc phát triển các dịch vụ liên quan. Với dịch vụ trả lương qua tài khoản, NH cần có các chính sách quảng cáo và giảm chi phí để KH sử dụng dịch vụ nhiều hơn. Đồng thời, gia tăng và nâng cao chất lượng các máy ATM trên địa bàn cùng các tiện ích thanh toán cho dịch vụ thẻ ATM. Dịch vụ bảo lãnh phát triển cũng sẽ làm gia tăng vốn huy động tại NH, bởi trong quá trình thực hiện bảo lãnh tại NH, KH phải ký quỹ một số tiền nhất định và NH được quyền sử dụng số tiền này trong thời gian KH ký quỹ. Đối với dịch vụ thanh toán, Đông Á cần mở rộng và tăng ứng dụng các dịch vụ NH nhằm tăng nguồn tiền gửi thanh toán có chi phí huy động thấp. Ngoài ra, NH cần phối hợp với các tổ chức cung cấp các dịch vụ, hàng hóa, điện nước, điện thoại,... nhằm phát triển dịch vụ thu hộ.

### **3.2.3. Gắn liền việc huy động vốn với sử dụng vốn một cách hiệu quả**

Trong những năm qua, NH tuy có nâng cao hệ số sử dụng vốn nhưng hệ số này vẫn còn thấp. Do đó, NH cần tích cực huy động vốn đi đôi với cho vay. Việc sử dụng vốn là cơ sở để mở rộng quy mô huy động vốn, tạo hiệu quả kinh tế và thúc đẩy phát triển mối quan hệ với KH ngày một tốt hơn. Do đó, NH phải xác định chiến lược huy động vốn phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn, bên cạnh đó thực hiện các biện pháp tiết kiệm chi phí hoạt động bao gồm chi phí về lương, chi phí vật chất,... nhằm đảm bảo kinh doanh có lợi nhuận. NH cần đặc biệt quan tâm và làm tốt công tác quản lý, sử dụng vốn với phương châm: Việc mở rộng tín dụng phải đi đôi với nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng, đảm bảo an toàn và tăng trưởng ổn định.

Bên cạnh duy trì và phát triển lượng KH huy động vốn thì CN cần tăng cường tìm kiếm những KH tiềm năng có nhu cầu vay vốn, đặc biệt là các dự án có vốn đầu tư nước ngoài. Cần lập một ban nghiên cứu nhu cầu vay vốn hiện có trên thị trường và có biện pháp tiếp cận với nhóm KH tiềm năng này, quảng bá và tiếp thị về các sản phẩm cho vay để thu hút họ. Với những KH có quan hệ tốt với CN cần có những chính sách ưu đãi riêng như: tạo điều kiện khi họ có nhu cầu vay vốn, phục vụ nhanh, mức phí ưu đãi hơn... để giữ chân họ quan hệ lâu dài với CN.

### **3.2.4. Đẩy mạnh và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay**

Đa dạng hóa đối tượng và hình thức cho vay cả ngắn hạn, trung và dài hạn là một hình thức phân chia rủi ro trên thị trường.

Khai thác tốt KH truyền thống: NH tiếp tục đầu tư cho các doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả, quan tâm đến các doanh nghiệp truyền thống đồng thời giúp các doanh nghiệp tạm thời khó khăn có điều kiện vươn lên làm ăn có lãi. NH cần chủ động nắm vững tình hình các doanh nghiệp để xác định hướng cho vay phù hợp đồng thời thường xuyên tìm kiếm, tiếp cận với KH để có được các hợp đồng tín dụng đặc biệt là tín dụng tru và dài hạn. Tăng cường công tác thu thập thông tin, tìm kiếm các dự án đầu tư mới.

Mở rộng và khai thác tốt KH là các doanh nghiệp ngoài quốc doanh, NH cần đi sâu, bám sát hơn các doanh nghiệp, chủ động nắm bắt nhu cầu của họ, để trên cơ sở đó phân tích, lập kế hoạch tín dụng kịp thời.

Tổ chức các buổi họp giữa KH với NH, để nghe phản ánh từ phía KH những điểm hợp lý và chưa hợp lý trong chính sách tín dụng, trên cơ sở đó có kế hoạch chỉnh sửa kịp thời các điểm chưa hợp lý, đáp ứng tốt hơn nhu cầu KH và khai thác KH một cách bền vững. NH phải thường xuyên theo dõi việc sử dụng vốn của KH, xem KH có thực hiện đầy đủ những điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng để đảm bảo NH thu hồi nợ cả gốc lẫn lãi đảm bảo cả người sử dụng vốn và NH đều có lợi.

Tiến hành kiểm tra, khảo sát tình hình thực tế từng địa bàn để xem xét đánh giá nhu cầu vốn trong tương lai, cũng như khả năng trả nợ của các món vay đã phát sinh.

Cán bộ tín dụng phải năng động, sáng tạo, chủ động tìm kiếm khách hàng để giới thiệu sản phẩm, tạo sức hấp dẫn về lãi suất tiền gửi và lãi suất cho vay, có như vậy mới chủ động được nguồn vốn cho vay, cán bộ tín dụng phải tìm hiểu cặn kẽ nhu cầu vay của KH. Đồng thời, tạo lòng tin cho người vay bằng cách: giải thích, hướng dẫn cho KH hiểu được hoạt động cho vay của NH để chứng minh ính ưu việt của NH mình hơn so với các NH khác.

Có chính sách khen thưởng, giao chỉ tiêu về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ, thu nợ quá hạn đến từng cán bộ tín dụng.

### **3.2.5. Xây dựng và hoàn thiện chiến lược cạnh tranh**

Khi NH đưa sản phẩm huy động vốn mới thì cần nghiên cứu kỹ là sản phẩm mới thu hút được bao nhiêu KH, hoạt động ho vay của NH có được mở rộng hay không, đây là vấn đề không đơn giản trong điều kiện cạnh tranh với các TCTD khác trong tỉnh. Điều này đòi hỏi CN phải xây dựng một chiến lược cạnh tranh hoàn hảo. dựa trên các điểm sau đây:

#### *- Đổi mới công nghệ NH*

Ngoài việc áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt thì đây là yêu cầu cấp thiết của hầu hết các NH hiện nay nếu muốn tồn tại và phát triển.

+ Hiện đại hóa thủ tục thanh toán: bằng việc trang bị thêm các thiết bị cho hoạt động kinh doanh của NH hơn nữa như hệ thống máy tính hiện đại, máy in,..., áp dụng những công nghệ tiên tiến về chuyển, trả tiền và cải tiến thủ tục thanh toán nhanh chóng, tiện lợi



nhất nhằm thu hút được thêm nhiều thành phần kinh tế mở tài khoản, sử dụng các dịch vụ NH cũng như đơn giản hóa thủ tục vay vốn để thu hút KH.

+ Phát triển thêm các dịch vụ hỗ trợ sau cho vay và huy động vốn : Đây là một dịch vụ mới nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp sử dụng vốn vay hiệu quả hơn bằng cách cung cấp cho KH những thông tin cần thiết về lĩnh vực KH đang hướng đến, tiến hành tư vấn và hướng KH đi đúng hướng, thường xuyên kiểm tra, giám sát và có chính sách hỗ trợ, động viên KH khi cần. Đối với KH gửi tiền, thường xuyên theo dõi, cập nhật những thông tin liên quan, quan tâm phản hồi của KH , mức độ hài lòng, mong muốn sử dụng sản phẩm dịch vụ của NH và giải đáp thắc mắc, khiếu nại, hỗ trợ KH một cách kịp thời, chính xác.

#### *- Nghiên cứu Khách hàng*

Nghiên cứu KH nhằm xác định rõ nhu cầu vốn hiện tại và tương lai của KH, xem họ mong muốn gì ở NH. NH cần tiến hành phân loại KH theo những tiêu thức khác nhau và nghiên cứu xem KH trong mỗi nhóm có những nhu cầu gì, trong đó nhu cầu nào mà NH phục vụ một cách có lợi nhất và cách phục họ như thế nào để được sự hài lòng cao. Sau khi phân loại KH, NH cần tiến hành phân tích KH, xem chúng ta đang phục vụ những nhóm KH nào, đối tượng KH nào là chủ yếu, lâu dài; nhóm KH nào mang lại lợi nhuận tốt nhất và tương lai họ ra sao; nhóm KH nào chỉ quan hệ tạm thời với NH. Trên cơ sở phân tích KH, để tăng cường những tiện ích dịch vụ kèm theo đối với KH trung thành để giữ chân họ và tăng cường ưu đãi đối với những nhóm KH mới.

#### **3.2.6. Áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt**

Để nâng cao hiệu quả huy động vốn, NH cần xây dựng chính sách lãi suất huy động linh hoạt, phù hợp với diễn biến biến động của thị trường để vừa có thể tiếp cận với nguồn vốn có chi phí thấp, vừa tăng được lợi nhuận cho NH. Các CN được chủ động trong việc đưa ra mức lãi suất phù hợp trong phạm vi quy định của NH. Do không có sự khác biệt lớn giữa các NH với nhau nên để nâng cao hiệu quả huy động vốn thì mỗi ngân hàng cần có những giải pháp riêng mang tính chiến lược và tầm nhìn, tạo nên những nét đặc trưng riêng có cho NH mình.

#### **3.2.7. Thực hiện tốt chính sách KH và chiến lược Marketing**

Marketing NH có ý nghĩa rất quan trọng, đây được xem là công cụ hữu hiệu không thể thiếu nhằm giúp NH cung cấp các thông tin về bản thân ngân hàng, về các loại sản phẩm, dịch vụ mới... phục vụ tốt hơn nữa nhu cầu KH. CN cần thường xuyên cung cấp các thông tin về tình hình hoạt động kinh doanh của mình thông qua các ấn phẩm, truyền thanh, truyền hình để người dân hiểu rõ hơn về khả năng hoạt động và các dịch vụ của CN cũng như lợi ích mà nó sẽ mang lại cho KH. Từ đó, KH có cái nhìn tổng quát và chi tiết hơn về hoạt động của CN, tăng lòng tin của khách hàng và họ sẽ gửi tiền cũng như vay vốn nhiều hơn. CN cũng nên thường xuyên có những chương trình khuyến mãi, chăm sóc khách hàng gửi tiền như: quay số dự thưởng, áp dụng lãi suất ưu đãi, khuyến khích vật chất với những khách hàng giao dịch thường xuyên với chi nhánh vào các dịp lễ, tết, sinh nhật khách hàng,... để tạo sự gắn gũi và tin tưởng của KH nhiều hơn.

Hằng năm, tổ chức Hội nghị khách hàng, tạo điều kiện tiếp xúc, thảo luận, nhận phản hồi và phản hồi giữa khách hàng và ngân hàng để thấu hiểu những mong muốn của khách hàng đồng thời có định hướng điều chỉnh chính sách cho phù hợp nhằm giữ chân KH lâu dài. Bên cạnh đó, CN nên tham gia ủng hộ một số chương trình từ thiện, ủng hộ sinh viên nghèo vượt khó ở một số trường Đại học,...; gửi thư Cảm ơn, tờ rơi, lời giới thiệu về ngân hàng và sản phẩm,... tới khách hàng một cách thường xuyên, đầy đủ tạo hình ảnh tích cực cho ngân hàng và hiệu ứng lan tỏa sâu rộng trong xã hội.

### **3.2.8. Phát huy yếu tố con người**

Việc xây dựng một đội ngũ cán bộ có trình độ, am hiểu về nghiệp vụ, có năng lực cao và phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm cao với công việc sẽ không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả huy động vốn mà còn tạo ra sự phát triển bền vững cho NH. Vì vậy, cần phải có một số giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa trình độ nguồn nhân lực như:

- Tổ chức bộ phận chăm sóc khách hàng tại CN để vừa rèn luyện kỹ năng cho nhân viên giao dịch vừa tạo cho KH cảm giác được tôn trọng mỗi khi đến ngân hàng.

- Tập trung đào tạo chuyên sâu các nghiệp vụ truyền thống, đồng thời cập nhật thêm các kiến thức mới về những sản phẩm và công nghệ của một ngân hàng hiện đại.

- Tạo những vị trí công việc phù hợp để khai thác tối đa tiềm năng của mỗi cá nhân, phát huy thế mạnh của họ.

- Bên cạnh các hoạt động mang tính chất cá nhân, hình thức làm việc theo nhóm cần được quan tâm, chú trọng nhiều hơn. Do giới hạn về thời gian và năng lực của nhà quản trị trong việc kiểm tra, đốc thúc nhân viên, việc tăng cường giám sát, nhắc nhở lẫn nhau trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của nhóm là hết sức quan trọng. Hơn nữa việc tổ chức theo nhóm sẽ kích thích hoặc thúc ép các nhân viên hỗ trợ với nhau, chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm cho nhau, mang lại sự tiến bộ chung cho cả nhóm.

- Xây dựng phong cách lãnh đạo mới và quản trị mới: nghiêm túc song cởi mở, tạo môi trường và bầu không khí thuận lợi, tăng cường giao tiếp cá nhân giữa lãnh đạo và nhân viên. Tổ chức đi tham quan vào các dịp lễ lớn để tăng cường tình đoàn kết, giúp nhân viên tạm thời quên đi áp lực công việc, thấy được sự quan tâm của lãnh đạo NH. Đồng thời, xây dựng chế độ khen thưởng phù hợp, khuyến khích cả về mặt vật chất và tinh thần nhằm kích thích tinh thần làm việc.

- Phát động các đợt thi đua về chỉ tiêu huy động vốn và cho vay với những phần thưởng hấp dẫn, đa dạng không những dành cho khách hàng mà còn dành cho những cá nhân, CN xuất sắc.

### **3.2.9. Mở rộng mạng lưới huy động vốn**

Để công tác huy động vốn đạt thành quả tốt hơn, huy động được lượng vốn nhiều hơn đòi hỏi trong thời gian tới CN cần mở thêm mạng lưới huy động. CN nên tiến hành xem xét những tuyến phố, những khu vực đông dân cư để đặt các PGD, hiện nay đang xuất hiện một số khu đô thị mới, các khu chung cư mới mở, việc mở rộng công tác huy động vốn tới các địa điểm này sẽ tạo điều kiện cho CN huy động được lượng vốn đáng kể đồng thời mở rộng thương hiệu và tạo uy tín cho nhiều đối tượng KH. Có thể, CN nên

quan tâm đến những khu vực tập trung các trường đại học vì có thể gia tăng lượng tiền gửi tiết kiệm từ KH sinh viên cũng như mở rộng việc sử dụng thẻ, các dịch vụ thanh toán qua TK ngân hàng và thuận tiện hơn trong việc nộp học phí của sinh viên.

### **3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN**

#### **3.3.1. Kiến nghị đối với chính phủ và bộ ngành liên quan**

Chính phủ và các bộ ngành liên quan cần đưa ra các biện pháp giúp ổn định nền kinh tế. Ổn định chính sách tiền tệ làm cho nền kinh tế phát triển ổn định, hạn chế rủi ro trong hoạt động NH nhất là rủi ro tín dụng. Bên cạnh đó, Chính phủ cần có những chính sách tăng cường hơn nữa trong phát triển thị trường vốn và thị trường tiền tệ, tạo mọi điều kiện để các thành phần kinh tế tham gia vào thị trường tài chính phát huy tiềm năng, lợi thế của mình.

Từng bước hoàn thiện củng cố môi trường pháp lý lành mạnh, xây dựng đồng bộ các luật, đảm bảo quyền lợi chính đáng cho nhà đầu tư, doanh nghiệp, ngân hàng, hướng dẫn các tầng lớp dân cư tiêu dùng tiết kiệm. Như vậy, sẽ góp phần khuyến khích họ chuyển một phần tiêu dùng sang đầu tư, chuyển dần các tài sản cất giữ dưới dạng vàng, ngoại tệ hay bất động sản sang đầu tư vào sản xuất kinh doanh hoặc gửi tiền NH.

Chính phủ cũng cần quan tâm đến lợi ích của các NH, khuyến khích các NHTM huy động các nguồn vốn trung và dài hạn vì đây là nguồn vốn rất quan trọng, tạo cơ sở vật chất cho sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

#### **3.3.2. Kiến nghị với NHNN**

NHNN cần xây dựng và hoàn thiện chính sách tiền tệ đồng bộ, sử dụng các công cụ tiền tệ một cách linh hoạt, tối ưu nhằm điều hòa hợp lý lượng tiền lưu thông trong nền kinh tế. Và hơn hết, NHNN cần tạo ra môi trường cạnh tranh bình đẳng, lành mạnh giữa các NHTM, nhất là giữa các NH quốc doanh và NH cổ phần để từ đó giúp các ngân hàng phát huy được năng lực vốn có của mình.

Từng bước cải tiến và mở rộng các hình thức thanh toán, nhất là thanh toán không dùng tiền mặt; tuyên truyền, vận động các tầng lớp dân cư thực hiện thanh toán, chi trả hàng hóa, dịch vụ qua TK tại ngân hàng, từ đó dần thay đổi tập quán dùng tiền mặt của người dân. Thường xuyên quan tâm, nâng cao hiệu quả của các dịch vụ ngân hàng, củng cố sức mua và ổn định giá cả, tỷ giá hối đoái.

NHNN cần thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước, tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm tra, chấn chỉnh, xử lý kịp thời những hành vi sai trái, gian lận làm ảnh hưởng đến hệ thống NH đưa hoạt động của các NHTM vào nề nếp, hoạt động hiệu quả phục vụ tốt cho các chương trình, mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội.

## KẾT LUẬN

Trong tình hình cạnh tranh giữa các NH cũng như các tổ chức tài chính đang vô cùng gay gắt như hiện nay thì hiệu quả của hoạt động huy động vốn càng trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Có được nguồn vốn huy động ổn định là tiền đề quan trọng cho những hoạt động kinh doanh của NH. Nếu huy động được nguồn vốn với chi phí thấp sẽ là nhân tố góp phần tăng lợi nhuận cho NH, tăng thu nhập cho nhân viên và làm ổn định nền kinh tế.

Qua thời gian nghiên cứu và thực tập tại ngân hàng TMCP Đông Á - CN Kon Tum, em nhận thấy chất lượng hoạt động huy động vốn tại CN trong những năm qua có nhiều chuyển biến tốt đẹp. NH đã có nhiều biện pháp nhằm huy động tối đa nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư, tùy theo tình hình kinh tế mà áp dụng các mức lãi suất thích hợp, tạo cho người gửi tiền cảm thấy phù hợp và tin tưởng ngày một nhiều hơn. Kết quả đạt được đã không phụ những nỗ lực của toàn CN, nguồn vốn huy động năm sau luôn cao hơn năm trước và hoàn thành tốt kế hoạch đề ra cho CN. Với số vốn huy động được, CN đã có một nguồn vốn hoạt động ổn định và chủ động được công tác tín dụng của mình. Có thể nói, NH TMCP Đông Á -CN Kon Tum là một ngân hàng trẻ tuổi, đi vào hoạt động trên địa bàn chưa lâu nhưng với những nỗ lực không ngừng CN đã có một chỗ đứng vững chắc đối với KH cũng như với hệ thống các NH trên địa bàn.

Trong thời gian tới, hoạt động của CN vẫn còn nhiều khó khăn, thách thức phía trước khi nền kinh tế luôn có những biến động khôn lường, để có thể vượt qua và duy trì hoạt động hiệu quả đòi hỏi sự quyết tâm, đồng lòng của toàn thể CBNV cũng như những kế hoạch mang tính chiến lược và tầm nhìn sâu rộng.

### **- Kết quả đạt được**

Một là, báo cáo đã hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản về nghiệp vụ huy động vốn nói chung, hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn, làm cơ sở để tiến hành đánh giá, phân tích hiệu quả huy động vốn của CN giai đoạn 2018 - 2020.

Hai là, báo cáo đã tiến hành phân tích kết quả hoạt động kinh doanh trong 3 năm gần đây thông qua phân tích nguồn vốn, dư nợ và kết quả tài chính của CN từ năm 2018 đến năm 2020, tìm hiểu các hình thức huy động vốn đồng thời phân tích thực trạng và đánh giá hiệu quả nghiệp vụ huy động vốn tại NH TMCP Đông Á - CN Kon Tum. Từ đó, chỉ ra những mặt đạt được, những mặt còn tồn tại tại CN.

Ba là, đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả nghiệp vụ huy động vốn tại CN dựa trên tình hình thực tiễn và hiệu quả nghiệp vụ huy động vốn đã phân tích ở trên nên có tính khả thi cao.

Như vậy, về cơ bản báo cáo đã bám sát và đạt được những mục tiêu được đề ra ban đầu.

### **- Hạn chế, thiếu sót của đề tài**

Tuy đã đạt được các mục tiêu cơ bản đề ra ở phần đặt vấn đề nhưng báo cáo vẫn không thể tránh khỏi những hạn chế còn tồn tại, cụ thể như sau:

*Một là*, báo cáo chỉ dừng lại ở việc thu thập, phân tích số liệu thứ cấp, không sử dụng số liệu sơ cấp thông qua điều tra khách hàng. Do đó, chỉ đánh giá hiệu quả nghiệp vụ huy động vốn đối với NH dựa trên một số chỉ tiêu của NH chứ chưa đánh giá hiệu quả đối với khách hàng cũng như xã hội.

*Hai là*, do tính chất bảo mật về thông tin nên quá trình tiếp cận, thu thập số liệu gặp nhiều khó khăn nên em không thể có đủ nguồn dữ liệu để nghiên cứu sâu hơn, mở rộng thời gian nghiên cứu dài hơn (báo cáo chỉ phân tích trong 3 năm) để giải thích một cách chính xác, cụ thể diễn biến của nghiệp vụ huy động vốn cũng như thấy được quá trình phát triển của CN trong nhiều năm hơn. Không có nhiều số liệu để so sánh với các CN của NHTM khác trên địa bàn.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### A. VĂN BẢN PHÁP LUẬT:

- [1] Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018 - 2020.
- [2] Hệ thống công văn lãi suất của Ngân hàng Đông Á - Chi nhánh Kon Tum
- [3] Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12.
- [4] Thông tư số 08/2019/TT-NHNN ngày 11/04/2019
- [5] Thông tư số 17/2019/TT-NHNN ngày 28/5/2019
- [6] Thông tư số 19/2019/TT-NHNN ngày 08/06/2019
- [7] Quyết định số 498/QĐ-NHNN ngày 21/03/2020

### B. SÁCH, GIÁO TRÌNH

- [8] PGS.TS Lê Văn Tề (2019), *Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê.
- [9] TS. Nguyễn Minh Kiều (2019), *Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê.
- [10] PGS.TS. Trần Huy Hoàng (2018), *Giáo trình Quản trị ngân hàng*, Nhà xuất bản Lao động, TP Hồ Chí Minh
- [11] TS. Nguyễn Minh Kiều (2016), *Giáo trình Tài chính doanh nghiệp căn bản*, Nhà xuất bản Thống kê, TP Hồ Chí Minh.