

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

HOÀNG THỊ MINH CHI

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN
TỪ DÂN CƯ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
KỸ THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

Chuyên ngành: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

Mã số: 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng- Năm 2012

**Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: **TS. VÕ THỊ THÚY ANH**

Phản biện 1: **PGS. TS. LÂM CHÍ DŨNG**

Phản biện 2: **TS. NGUYỄN PHÚ THÁI**

Luận văn đã được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 10 tháng 8 năm 2012

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng

Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong công cuộc đổi mới đất nước, vốn là một yếu tố không thể thiếu, là điều kiện tiên quyết để tiến hành mọi hoạt động. Trong doanh nghiệp, vốn là một trong những yếu tố quyết định tới sự thành công trong quá trình hoạt động. Đối với một ngân hàng - một đơn vị kinh doanh vốn thì nguồn vốn lại càng quan trọng bởi không có vốn, ngân hàng sẽ không thể tồn tại. Nguồn vốn chủ yếu của ngân hàng là huy động từ các tổ chức kinh tế và nguồn vốn nhân rỗi trong dân cư.

Trong bối cảnh nền kinh tế hiện nay đang rơi vào khủng hoảng, các hoạt động của ngân hàng cũng gặp không ít khó khăn. Trước sự suy giảm kinh tế, nhiều doanh nghiệp đã cắt giảm nhân công, nhiều công ty đã phá sản, tâm lý của người dân lo sợ tiền mất giá đã rút tiền nhiều hơn gửi tiền, ảnh hưởng nghiêm trọng đến nguồn huy động vốn của ngân hàng. Có những lúc nhiều ngân hàng đã rơi vào tình trạng thiếu vốn trầm trọng để đáp ứng nhu cầu cấp bách như thanh khoản, yêu cầu về tỷ lệ dự trữ bắt buộc hay mua tín phiếu bắt buộc của NHNN... Thêm vào đó, sự xuất hiện mới của nhiều ngân hàng nội địa cũng như ngân hàng có vốn đầu tư nước ngoài làm cho thị phần bị chia sẻ nhỏ hơn. Xuất phát từ những nhận định trên, em đã chọn đề tài: ***“Phát triển hoạt động huy động vốn từ dân cư tại Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng”*** làm đề tài nghiên cứu luận văn tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu của đề tài

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động Huy động vốn từ dân cư của Ngân hàng thương mại.

- Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển hoạt động huy động

vốn từ dân cư tại Chi nhánh Ngân hàng Kỹ Thương Việt Nam – Chi Nhánh Đà Nẵng.

- Đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng phát triển hoạt động Huy động vốn từ dân cư tại Chi nhánh trong giai đoạn hiện nay.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động huy động vốn từ dân cư tại Chi nhánh Ngân hàng Kỹ Thương Việt Nam – Chi Nhánh Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu: Trong phạm vi luận văn này chỉ nghiên cứu hoạt động huy động vốn từ dân cư tại Chi nhánh Ngân hàng Kỹ Thương Việt Nam – Chi Nhánh Đà Nẵng, giai đoạn 2008-2010.

4. Phương pháp nghiên cứu

Sử dụng các phương pháp: thống kê, so sánh, phân tích, tổng hợp... để phân tích và suy luận từ đó đánh giá thực trạng và tìm giải pháp.

5. Cấu trúc của luận văn

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung chính của luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Hoạt động Huy động vốn từ dân cư của Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng Phát triển hoạt động huy động vốn từ dân cư tại NHTMCP Kỹ Thương Việt Nam – Chi Nhánh Đà Nẵng

Chương 3: Một số giải pháp tăng cường phát triển hoạt động huy động vốn từ dân cư tại NHTMCP Kỹ Thương Việt Nam – Chi Nhánh Đà Nẵng

Chương 1

HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ DÂN CƯ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Hoạt động huy động vốn từ dân cư của NHTM

1.1.1. Khái niệm hoạt động huy động vốn của NHTM

Hoạt động huy động vốn được xem như hoạt động cơ bản và là một trong những hoạt động quan trọng nhất của NHTM. Theo Nghị định 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của NHTM nhằm cụ thể hóa việc thi hành Luật các tổ chức tín dụng, NHTM được huy động vốn dưới các hình thức sau đây:

- Nhận tiền gửi là hoạt động nhận tiền của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu và các hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho người gửi tiền theo thỏa thuận.

- Vay vốn của các tổ chức tín dụng khác hoạt động tại Việt Nam của các tổ chức tín dụng nước ngoài.

- Vay vốn ngắn hạn của NHNN theo quy định của Luật NHNN

1.1.2. Các hình thức huy động vốn của NHTM

1.1.2.1. Huy động từ các tổ chức kinh tế:

Trong quá trình sản xuất kinh doanh, các doanh nghiệp bao giờ cũng có một bộ phận vốn nhàn rỗi chưa có nhu cầu sử dụng hoặc thanh toán, các doanh nghiệp có thể gửi các khoản tiền này vào ngân hàng dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn với các kỳ hạn khác nhau, đồng thời ngân hàng sẽ cung cấp cho khách hàng một tài khoản để đảm bảo có thể sử dụng thuận tiện trong quá trình thanh toán.

1.1.2.2. Huy động vốn từ dân cư

Gồm tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi thanh toán. Đây là một bộ phận thu nhập bằng tiền của các tầng lớp dân cư trong xã hội gửi vào ngân hàng với mục đích sinh lời hoặc phục vụ cho mục đích thuận lợi trong thanh toán

1.1.2.3. Huy động vốn thông qua việc đi vay

* Phát hành chứng chỉ tiền gửi và trái phiếu

* Vay ngân hàng TW và các tổ chức tín dụng khác

1.1.2.4. Các hình thức huy động khác

Trong quá trình làm trung gian thanh toán, các ngân hàng thương mại cũng tạo được một khoản vốn: vốn trên tài khoản mở thư tín dụng, tài khoản tiền séc bảo chi, séc định mức và các khoản tiền phong toả do ngân hàng nhận hối phiếu thương mại, thông qua nghiệp vụ đại lý, các ngân hàng thương mại cũng thu hút được một số vốn đáng kể trong quá trình thu chi hộ khách hàng, làm đại lý cho một tổ chức tín dụng khác, nhận chuyển vốn cho các khách hàng hay một dự án đầu tư. Tất cả các khoản tiền tạm thời dư thừa kia cũng được ngân hàng sử dụng cho mục đích kinh doanh tiền tệ của mình.

1.1.3. Hoạt động huy động vốn từ dân cư của NHTM

– *Vai trò của hoạt động huy động vốn từ dân cư tại NHTM:*

Đối với NHTM

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

Vốn quyết định quy mô tín dụng và các hoạt động khác của ngân hàng

Vốn quyết định năng lực cạnh tranh

Vốn quyết định năng lực thanh toán và đảm bảo uy tín của ngân hàng trên thương trường

- Đối với khách hàng

Nghiệp vụ huy động vốn cung cấp cho khách hàng một kênh tiết kiệm và đầu tư nhằm làm cho tiền của họ sinh lợi, tạo cơ hội cho họ có thể gia tăng tiêu dùng trong tương lai. Mặt khác, nghiệp vụ huy động vốn còn cung cấp cho khách hàng một nơi an toàn để cất trữ và tích lũy vốn tạm thời nhàn rỗi. Cuối cùng, nghiệp vụ huy động vốn giúp khách hàng có cơ hội tiếp cận với các dịch vụ khác của ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ thanh toán qua ngân hàng và dịch vụ tín dụng khi khách hàng cần vốn cho sản xuất, kinh doanh hoặc cần tiền cho tiêu dùng.

1.2. Phát triển hoạt động huy động vốn từ dân cư của NHTM

1.2.1. Quan điểm và nội dung về phát triển hoạt động huy động vốn từ dân cư của NHTM

Phát triển hoạt động huy động vốn là việc Ngân hàng thương mại gia tăng nguồn vốn huy động cho Ngân hàng với chi phí thấp để phục vụ cho chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.

• **Như vậy, phát triển hoạt động huy động vốn từ dân cư của NHTM bao gồm các nội dung sau**

- Mở rộng quy mô của hoạt động huy động vốn

Quy mô vốn huy động có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động của Ngân hàng. Ngân hàng muốn mở rộng hoạt động cần có quy mô vốn tương đối lớn, trong đó vốn huy động là một bộ phận quan trọng. Không thể nói đến chất lượng huy động vốn tốt nếu việc

huy động không đáp ứng được nhu cầu về khối lượng vốn kinh doanh. Khối lượng vốn phải đạt tới qui mô nhất định theo kế hoạch huy động của Ngân hàng. Để thực hiện tốt vấn đề này cần kết hợp hài hòa các yếu tố khác như lãi suất, chính sách Marketing khách hàng, các hình thức huy động vốn, uy tín của khách hàng...

- Đa dạng hóa cơ cấu huy động vốn

Đa dạng hóa sản phẩm được xác định là thế mạnh và mũi nhọn để phát triển dịch vụ ngân hàng, các ngân hàng cần tập trung vào những sản phẩm có hàm lượng công nghệ cao, có đặc điểm nổi trội so với các sản phẩm trên thị trường nhằm tạo ra sự khác biệt trong cạnh tranh. Khả năng cung cấp được nhiều sản phẩm, nhất là sản phẩm mới thông qua sự đa dạng về sản phẩm và kênh phân phối sẽ giúp ngân hàng tranh thủ cơ hội phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại một thị trường mới như Việt Nam. Các NHTM cần hoàn thiện sản phẩm, dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của đông đảo khách hàng.

- Mở rộng thị phần của hoạt động huy động vốn

Muốn mở rộng quy mô tăng cường phát triển nguồn vốn ngân hàng không thể bỏ qua yếu tố mở rộng mạng lưới hoạt động. Qua hoạt động và khảo sát tình hình thực tế, các ngân hàng có thể đưa ra kết luận: khách hàng không chỉ quan tâm đến lãi suất, dịch vụ tiện ích của ngân hàng mà họ còn quan tâm đến tính thuận tiện của việc gửi tiền. Ngoài ra, ngân hàng còn không ngừng nâng cấp các chi nhánh, trang thiết bị các phương ứng để xác định vốn huy động bình quân và tính toán chi phí trả lãi. Thông thường có ba cách trả lãi : Trả lãi trước, trả lãi khi đến hạn và trả lãi nhiều lần theo định kỳ. Mỗi cách trả lãi khác nhau sẽ ảnh hưởng đến chi phí khác nhau. Quản lý chi

phí trả lãi là hoạt động thường xuyên và quan trọng của các Ngân hàng. Tính chi phí một cách chính xác cho phép Ngân hàng chủ động lựa chọn những nguồn vốn khác nhau và đảm bảo doanh thu đủ bù đắp chi phí và đem lại tỷ lệ thu nhập mong đợi.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá phát triển hoạt động huy động vốn từ dân cư của NHTM

1.2.2.1. Phát triển quy mô hoạt động huy động vốn từ dân cư của NHTM

Tiêu chí tăng trưởng quy mô nguồn vốn là một trong những mục tiêu quan trọng của ngân hàng, thể hiện qua gia tăng về nguồn vốn huy động, bao gồm

- *Tăng trưởng về số dư huy động vốn từ dân cư:*

Số dư vốn huy động tiện dịch vụ nâng cao chất lượng cán bộ ở các chi nhánh để có thể phục vụ, thu hút được nhiều tiền gửi hơn.

- **Giảm chi phí huy động vốn của ngân hàng**

Chi phí trả lãi được coi là chi phí lớn nhất trong các chi phí của Ngân hàng. Định kỳ Ngân hàng lập biểu về số dư và lãi suất tương

 bình quân của 12 tháng năm nay

Tốc độ tăng huy = (----- - 1) x 100%

 động vốn

 Số dư vốn huy động

 bình quân của 12 tháng năm trước

- *Tăng trưởng về số hợp đồng trong hoạt động huy động vốn từ dân cư:* là việc gia tăng số lượng các hợp đồng huy động vốn giữa

ngân hàng thương mại và dân cư.

- *Tăng trưởng về số lượng khách hàng trong hoạt động huy động vốn từ dân cư:* là việc các gia tăng số lượng các khách hàng đến giao dịch với ngân hàng.

1.2.2.2. Sự đa dạng về các loại sản phẩm của hoạt động huy động vốn từ dân cư mà ngân hàng cung cấp

Đa dạng sản phẩm huy động vốn của NHTM chủ yếu là đa dạng về kỳ hạn và loại tiền huy động, có thể phân loại theo các tiêu chí sau:

- *Nếu căn cứ theo thời gian thì có thể chia sản phẩm huy động vốn thành huy động vốn ngắn hạn, vốn trung hạn và vốn dài hạn.*

- *Nếu căn cứ vào loại tiền thì huy động vốn được chia ra huy động nội tệ và huy động ngoại tệ.*

1.2.2.3. Phát triển thị phần trong hoạt động huy động vốn từ dân cư của ngân hàng thương mại

Tăng trưởng về thị phần trong hoạt động huy động vốn từ dân cư là việc gia tăng theo doanh số và số dư từ hoạt động huy động vốn từ dân cư của NHTM so với tổng doanh số và số dư trên thị trường.

$$\text{Thị phần} = \frac{\text{Phần doanh số của ngân hàng}}{\text{Tổng doanh số của thị trường}} \times 100\%$$

Ngân hàng nào chiếm được thị phần lớn sẽ có lợi thế thống trị thị trường. Vì chiến lược chiếm thị phần, nhiều ngân hàng sẵn sàng chi phí lớn và hy sinh các lợi ích khác.

1.2.3.4. Lãi suất và chi phí vốn huy động

Những nguồn vốn có thời hạn ngắn thường có chi phí thấp và

tính ổn định thấp, những khoản tiền gửi dài hạn có chi phí cao hơn nhưng lại ổn định hơn. Để hoạch định chiến lược kinh doanh cho mỗi giai đoạn, ngân hàng thương mại phải tính toán, phân tích chi phí phải trả cho mỗi nguồn huy động để từ đó có sách lược huy động vốn phù hợp với mục tiêu mở rộng kinh doanh đồng thời đảm bảo tài sản được định giá bù đắp được chi phí nguồn vốn và không ảnh hưởng đến khả năng thanh toán.

1.2.3.5. Phát triển chất lượng dịch vụ trong hoạt động huy động vốn từ dân cư tại NHTM

Trong tình hình kinh tế hiện nay, xu hướng toàn cầu hoá đang tiến triển với tốc độ rất cao, mức độ cạnh tranh quyết liệt giữa các nhà sản xuất, kinh doanh không chỉ thể hiện qua chất lượng của sản phẩm mà còn phải cạnh tranh về giá cả, chất lượng phục vụ,... Do đó, các Ngân hàng đang chạy đua nhau về chất lượng dịch vụ cả về quy mô phát triển, tiềm lực về vốn, bề rộng hệ thống mạng lưới, cũng như chiều sâu công nghệ.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của NHTM

1.3.1. Các nhân tố khách quan

1.3.1.1. Chính sách lãi suất của NHNN

Chính sách lãi suất là một công cụ trong việc điều hành chính sách tiền tệ quốc gia. Sự dao động của lãi suất ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của cá nhân, doanh nghiệp cũng như hoạt động của các tổ chức tín dụng, ngân hàng thương mại và toàn bộ nền kinh tế.

1.3.1.2. Lạm phát

Lạm phát không chỉ ảnh hưởng tới lãi suất thực mà nó còn thể

hiện giá trị của đồng tiền đang ngày càng giảm đi. Thay vì gửi tiền vào ngân hàng lúc này người dân sẽ dự trữ nội tệ bằng các ngoại tệ mạnh hoặc là hàng hóa.

Lạm phát là một trong những nhân tố vĩ mô ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của các NHTM.

1.3.1.3. Chu kì kinh tế

Chu kì kinh tế cũng tác động tới hoạt động của NHTM. Khi nền kinh tế đang trong giai đoạn tăng trưởng, các hoạt động kinh doanh của ngân hàng sẽ diễn ra thuận lợi và thu được nhiều lợi nhuận nhưng khi nền kinh tế bắt đầu suy thoái, số người thất nghiệp sẽ tăng, các doanh nghiệp sẽ thu hẹp hoạt động sản xuất kinh doanh.

1.3.1.4. Môi trường pháp lý

Ngân hàng là tổ chức kinh doanh tiền tệ, hoạt động kinh doanh nhiều rủi ro, sự sụp đổ của ngân hàng là điều cực kì nguy hiểm với nền kinh tế. Chính vì vậy mà hoạt động của ngân hàng chịu sự kiểm soát chặt chẽ của NHTW và chính phủ các quốc gia.

1.3.1.5. Các nhân tố liên quan đến khách hàng

Thu nhập của khách hàng

Tâm lý, thói quen của khách hàng

1.3.1.6. Các nhân tố liên quan đến đối thủ cạnh tranh

1.3.2. Các nhân tố chủ quan

1.3.2.1. Uy tín của ngân hàng

Uy tín của một ngân hàng thường được khách hàng đánh giá qua thời gian hoạt động, quy mô ngân hàng, ngân hàng có nhiều ngân hàng, phòng giao dịch hay không, chủ sở hữu của ngân hàng là ai...

1.3.2.2. Mạng lưới chi nhánh và các điểm giao dịch

Mạng lưới của ngân hàng thể hiện tiềm lực tài chính của ngân hàng so với các đối thủ cạnh tranh.. Các ngân hàng đặt chi nhánh/phòng giao dịch ở những khu vực đông dân cư, mức sống cao thì khả năng thu hút vốn cũng sẽ lớn hơn nhiều so với những ngân hàng ở các vùng hẻo lánh, hay mức sống của người dân còn quá thấp.

1.3.2.3. Chiến lược Marketing ngân hàng

Chiến lược Marketing ngân hàng cần phải được chú trọng đúng mức trong chiến lược kinh doanh dài hạn của ngân hàng nói chung và huy động vốn nói riêng. Xây dựng được một chiến lược Marketing hoàn chỉnh sẽ tăng khả năng sinh lợi trong kinh doanh cũng như tăng cường huy động vốn của ngân hàng.

1.3.2.4. Công nghệ ngân hàng

Trong những năm gần đây, nhờ tiến bộ của công nghệ thông tin đã xuất hiện những sản phẩm dịch vụ mới liên quan đến hoạt động huy động nguồn vốn như dịch vụ homebanking, internet banking, ATM, hệ thống thanh toán điện tử,... góp phần phục vụ khách hàng tối ưu.

1.3.2.5. Trình độ, thái độ của nhân viên ngân hàng

Các sản phẩm mà ngân hàng cung cấp, cũng như các kế hoạch, biện pháp thu hút tiền gửi đều được thực hiện bởi đội ngũ nhân viên ngân hàng. Trình độ của cán bộ nhân viên ngân hàng càng cao thì sẽ khiến cho số lượng cũng như chất lượng của các sản phẩm của ngân hàng cũng tăng tỷ lệ thuận.

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ DÂN CƯ CỦA NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam – CN Đà Nẵng

2.1.1. Sự hình thành, phát triển và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng

2.1.1.1. Sự hình thành và phát triển của Ngân hàng Kỹ Thương Việt Nam -Đà Nẵng

2.1.1.2. Chức năng nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TCB Đà Nẵng

2.1.2. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng

- *Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng*

Với việc đầu tư mạnh về công nghệ, mở rộng mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch cùng những chính sách chăm sóc khách hàng và những cải tiến liên tục về thu hút nguồn tiền gửi, Techcombank CN Đà Nẵng đã từng bước xây dựng hình ảnh và khẳng định được vị trí của mình trong hệ thống NHTM tại Đà Nẵng.

Thể hiện ở những kết quả ấn tượng trong công tác huy động vốn qua 3 năm 2009 đến 2011. Tổng huy động vốn năm sau cao hơn năm trước, cụ thể năm 2010 đạt 834.981 triệu đồng tăng 28% so với năm 2009 và năm 2011 đạt 984.241 triệu đồng tăng 18% so với năm 2010.

- *Hoạt động cho vay của Ngân hàng*

Thực hiện chủ trương của Chính phủ là duy trì tỷ lệ tăng trưởng tín dụng thấp toàn ngành Ngân hàng, vì vậy năm 2010 Techcombank đã cắt giảm tỷ lệ tăng trưởng cho vay xuống, dư nợ

cho vay chỉ đạt 764.330 triệu đồng, giảm 34% so với năm 2009. Năm 2011 thì dư nợ đạt cho vay 905.821 triệu đồng tăng 18,5 % so với năm 2010. Tỷ lệ nợ xấu cũng giảm đi, chỉ chiếm 0,89% trong tổng dư nợ năm 2011.

Cơ cấu khách hàng đã được chuyển dịch phù hợp với xu hướng phát triển hiện nay.

Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng

Nhìn chung kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh tăng trưởng khá tốt, tổng thu luôn lớn hơn tổng chi giai đoạn 2009 - 2011 và vượt kế hoạch của ngân hàng cấp trên giao. Ngân hàng đã áp dụng nhiều biện pháp để cắt giảm chi phí, gia tăng lợi nhuận. Lợi nhuận năm 2010 đạt 45,250 tỷ đồng tăng 124% so với năm 2009, năm 2011 đạt 65,554 tỷ đồng tăng 45 % so với năm 2010.

2.2 Thực trạng phát triển hoạt động huy động vốn từ dân cư tại Ngân hàng Techcombank Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2009 - 2011

2.2.1 Chính sách huy động vốn của ngân hàng Techcombank

- *Chính sách thu hút khách hàng*

Với định hướng chiến lược trở thành Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam và định hướng tập trung vào phân khúc khách hàng có thu nhập trung bình khá trở lên, TCB đã đưa ra hai tiêu chí nhằm mở rộng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ và tăng cường sự gắn kết với Ngân hàng đó chính là Thuận tiện và Dịch vụ.

- *Chính sách sản phẩm*

Nắm bắt được nhu cầu đa dạng của khách hàng, Techcombank cũng đưa ra chính sách sản phẩm huy động vốn rất đa dạng và linh hoạt

- *Chính sách lãi suất*

Techcombank xây dựng một chính sách lãi suất linh hoạt trên cơ sở tuân thủ chặt chẽ các quy định của NHNN từng thời kỳ và đảm bảo mức lãi suất mang tính cạnh tranh cao. Lãi suất được xây dựng cụ thể, chi tiết cho từng loại sản phẩm theo kỳ hạn, số dư tiền gửi hay thậm chí là theo đối tượng khách hàng.

2.2.2 Tổ chức thực hiện huy động vốn tại ngân hàng Techcombank

- *Xây dựng mạng lưới điểm giao dịch*

Mạng lưới điểm giao dịch của Techcombank không ngừng được mở rộng qua các năm.

- *Hoạt động tuyên truyền, quảng cáo*

TCB đã rất tích cực xây dựng các chương trình hoạt động nhằm đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng bá hình ảnh và thương hiệu Techcombank trên thị trường tài chính trong nước

- *Thu hút và đào tạo cán bộ*

Với tốc độ phát triển hoạt động của Ngân hàng và sự cạnh tranh ngày càng cao trên thị trường lao động, công tác phát triển nguồn nhân lực luôn giữ một vai trò then chốt trong những thành công đạt được của Ngân hàng.

2.2.3. Những kết quả đạt được trong công tác phát triển hoạt động huy vốn từ dân cư tại ngân hàng Techcombank CN Đà Nẵng

2.2.3.1 Phát triển về quy mô huy động vốn từ dân cư tại ngân hàng Techcombank CN Đà Nẵng

Trong bối cảnh nền kinh tế bắt đầu có dấu hiệu của sự suy thoái và giữa sự cạnh tranh khốc liệt của ngành ngân hàng nhưng Techcombank đã từng bước khẳng định được thương hiệu và vị thế

của mình trong hệ thống các ngân hàng tại Việt Nam. Đặc biệt hoạt động huy động vốn đã đạt được những thành tựu đáng kể và liên tục tăng trưởng trong các năm tiếp theo.

Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động từ dân cư tại ngân hàng như sau: Năm 2010 tổng nguồn vốn huy động đạt 536.601 triệu VNĐ tăng 22,73% so với năm 2009, năm 2011 đạt 644.961 triệu VNĐ tăng 20,19% so với năm 2010

Tình hình huy động vốn từ dân cư của TCB giai đoạn 2009 - 2011 có sự tăng trưởng tương đối đồng đều.

2.2.3.2. Cơ cấu huy động vốn từ dân cư tại ngân hàng Techcombank CN Đà Nẵng

- *Cơ cấu huy động vốn từ dân cư theo kỳ hạn*

Nguồn huy động từ dân cư của ngân hàng được phân theo loại nguồn vốn có kỳ hạn và nguồn vốn không kỳ hạn

Sự gia tăng nhanh chóng của tiền gửi không kỳ hạn là một kết quả tốt đối với ngân hàng. Điều này thể hiện, ngày càng nhiều người thích sử dụng các tiện ích của các tài khoản thanh toán, xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt đang tăng. Ngân hàng cũng đã thực hiện nhiều biện pháp để tăng cường huy động nguồn tiền này như tiến hành làm thẻ ATM miễn phí, thực hiện chi trả lương qua tài khoản cho các công ty, đa dạng hóa các thể thức thanh toán để thu hút khách hàng, tiến hành thanh toán theo yêu cầu của khách hàng nhanh chóng, chính xác, kịp thời.

- *Cơ cấu huy động vốn từ dân cư theo loại tiền:*

Tại Techcombank huy động vốn từ dân cư theo loại tiền gồm có: Huy động bằng VNĐ và huy động bằng ngoại tệ, trong đó chủ

yếu là USD và EUR. Huy động bằng VNĐ chiếm chủ yếu (trên 80%). Tuy về mặt số tuyệt đối thì nguồn nội tệ vẫn tăng trong 3 năm từ 2009 đến 2011 nhưng đã bắt đầu có thay đổi về tỷ trọng. Tỷ trọng của VNĐ trong tổng nguồn tuy lớn nhưng đang có xu hướng giảm và cùng với nó là sự tăng lên của huy động bằng USD.

2.2.3.3 Chi phí huy động vốn tại Techcombank CN Đà Nẵng

Tổng chi phí trả lãi qua các năm giảm mặc dù doanh số huy động vẫn tăng đều qua các năm. Nguyên nhân là do năm 2009 là năm bắt đầu cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu có ảnh hưởng nghiêm trọng đến nhiều nền kinh tế trên thế giới trong đó có Việt Nam. Lạm phát liên tục tăng cao, hoạt động sản xuất kinh doanh thu hẹp đáng kể, hàng hóa ứ đọng và sức tiêu thụ giảm sút, hoạt động xuất khẩu gặp khó khăn,... Trước tình hình đó, Chính phủ đã điều chỉnh từ mục tiêu tăng trưởng cao sang mục tiêu kiềm chế lạm phát là ưu tiên hàng đầu. Chính sách tiền tệ thắt chặt được sử dụng khiến nhiều ngân hàng lâm vào tình trạng thiếu hụt vốn nghiêm trọng, bên cạnh đó, lãi suất cơ bản liên tục tăng khiến cho cuộc chạy đua tăng lãi suất huy động vốn giữa các NHTM trở nên gay gắt. Tại thời điểm đó, Techcombank cũng là một trong những NHTM có mức lãi suất huy động rất cao làm cho lãi suất đầu vào bình quân năm 2009 cao hơn năm 2010, dẫn đến chi phí trả lãi năm 2009 cao. Tuy vậy, Techcombank vẫn duy trì được mức chênh lệch giữa lãi suất đầu vào và đầu ra khá ổn định, đảm bảo được hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.2.3.4. Sự đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Techcombank chi nhánh Đà Nẵng:

Để đánh giá chất lượng dịch vụ hiện tại, đề tài đã tiến hành điều tra thăm dò theo phương pháp thống kê thông qua Phiếu khảo sát nghiên cứu (290 mẫu) các thông tin đánh giá trả lời của khách hàng cá nhân đang sử dụng dịch vụ tại ngân hàng về chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng và thuận tiện khi giao dịch tại ngân hàng TCB CN Đà Nẵng.

• *Đặc điểm khách hàng của mẫu điều tra*

Về giới tính, qua bảng tổng hợp số liệu (Bảng 2.1. Phục lục bảng biểu) thấy được rằng trong 290 khách hàng hiện đang sử dụng dịch vụ tại ngân hàng TCB có 46,9 % là nam giới, 53,1% là nữ giới. Về độ tuổi, chiếm tỷ lệ 24.48% là khách hàng từ 18 - 30 tuổi, khách hàng này thường là học sinh – sinh viên. Từ 30 đến 40 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 31.03% bởi khách hàng ở độ tuổi này đã bắt đầu có việc làm và thu nhập tương đối ổn định. Từ 40 đến 50 tuổi, chiếm tỷ lệ 27.24%, phần lớn khách hàng trong độ tuổi này là cán bộ, công nhân, nhân viên có thu nhập và ổn định về kinh tế. Khách hàng trên 50 tuổi chỉ chiếm 17.24%, phần lớn khách hàng trong độ tuổi này đang hoặc sắp nghỉ hưu, họ có xu hướng giảm chi tiêu thông thường, tăng tích lũy, tiết kiệm để đảm bảo cho tuổi già.

Về thu nhập, nhóm khách hàng có thu nhập trên 5 triệu chiếm tỷ lệ cao 33.45%, ở đây đa số là cán bộ công nhân viên. Nhóm khách hàng có thu nhập dưới 1 triệu đồng chiếm 6,9%, hầu hết khách hàng thuộc nhóm này có độ tuổi dưới 18 -30 tuổi là học sinh – sinh viên.

• *Đánh giá khách hàng về chất lượng dịch vụ tại ngân hàng Techcombank Chi Nhánh Đà Nẵng:*

Với phương pháp thống kê tổng hợp, kết quả điều tra cho thấy phần lớn khách hàng đều cảm thấy tương đối hài lòng về chất lượng dịch vụ tại ngân hàng Techcombank Chi nhánh Đà Nẵng. Qua điều tra, chỉ có 37% khách hàng đồng ý về Lãi suất TCB cạnh tranh với các ngân hàng khác. Hiện nay, tuân thủ theo các quy định của NHNN, TCB CN Đà Nẵng thực hiện đúng các cam kết về lãi suất huy động, không chạy đua vượt trần lãi suất như các ngân hàng TMCP trên địa bàn thành phố, mà tập trung vào chất lượng dịch vụ tại ngân hàng. Số liệu điều tra cũng đã cho thấy, trên 40% khách hàng được hỏi ý kiến rất đồng ý về các cách phục vụ, chăm sóc của nhân viên TCB với 42% khách hàng rất đồng ý về Nhân viên TCB hiểu rõ nhu cầu của KH, 54 % khách hàng rất đồng ý về Nhân viên TCB sẵn sàng giúp đỡ khi KH có nhu cầu,... Qua đó, có thể thấy chất lượng dịch vụ đặc biệt là về yếu tố con người đang được ngân hàng TCB chú trọng đẩy mạnh, tạo uy tín và sự hài lòng của khách hàng đối với các hoạt động giao dịch tại ngân hàng.

2.2.4 Đánh giá chung hoạt động phát triển huy động vốn từ dân cư của ngân hàng Techcombank Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.4.1. Những thành tích trong công tác huy động vốn từ dân cư tại ngân hàng Techcombank CN Đà Nẵng

Một là, nguồn vốn huy động qua các năm đã không ngừng tăng lên, ngày càng khẳng định được vị trí của ngân hàng trong hệ thống ngân hàng của Việt Nam.

Hai là, nguồn vốn bằng ngoại tệ đã không ngừng tăng lên trong những năm gần đây, đáp ứng được nhu cầu hoạt động kinh doanh của ngân hàng có liên quan đến ngoại tệ như mở L/C, thanh

toán cho các hoạt động xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp có tài khoản tại ngân hàng.

Ba là, ngân hàng đã vận dụng, kết hợp linh hoạt các chính sách lãi suất để thu hút tiền gửi của các cá nhân, tổ chức trong nền kinh tế. Nhất là tiền gửi tiết kiệm của dân cư.

Bốn là, ngân hàng đã xây dựng được hình ảnh của mình trong tâm trí khách hàng. Với một đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp, thái độ phục vụ ân cần đã luôn làm hài lòng các khách hàng đến giao dịch. Qua đó đã xây dựng được uy tín của mình cũng như thương hiệu Techcombank.

Năm là, ngân hàng đã có những chương trình chăm sóc chăm sóc khách hàng thân thiết toàn diện, lần đầu tiên triển khai ở Việt Nam thể hiện sự gắn kết lâu dài giữa ngân hàng và khách hàng. Đây là các nỗ lực không ngừng nhằm đem lại các lợi ích gia tăng dài hạn cho khách hàng của Techcombank ngoài những lợi ích trực tiếp từ việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng.

2.2.4.2. Những mặt còn hạn chế

Mặc dù tổng nguồn vốn huy động tương đối ổn định và tăng qua các năm nhưng trong điều kiện khó khăn, cạnh tranh ngày càng quyết liệt như hiện nay thì việc giữ vững nguồn vốn huy động và tiếp tục tăng trưởng là một vấn đề hết sức khó khăn cần có hướng giải quyết.

Cơ cấu của nguồn vốn còn nhiều bất cập, chưa hợp lý. Chủ yếu là các nguồn tiền gửi ngắn hạn, nguồn trung và dài hạn chiếm một tỷ trọng rất nhỏ. Các nguồn ngắn hạn thường là các nguồn rất nhạy cảm với lãi suất, biến động tỷ giá... và kém ổn định. Mức lãi suất huy động của

ngân hàng chưa thật sự cạnh tranh với các ngân hàng TMCP trên địa bàn thành phố

Hạn chế trên là do những nguyên nhân sau:

Môi trường kinh tế mất ổn định

Đối thủ cạnh tranh trên thị trường là rất nhiều.

Nguồn nhân lực vừa thiếu về mặt số lượng, vừa yếu về trình độ.

Hoạt động Marketing chưa thực sự chuyên nghiệp

Chương 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ DÂN CƯ TẠI NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. Mục tiêu hoạt động huy động vốn từ dân cư tại NHTM CP Kỹ Thương Việt Nam – CN Đà Nẵng đến năm 2014

3.1.1. Chiến lược và mục tiêu của NHTM CP Kỹ Thương Việt Nam – CN Đà Nẵng đến năm 2014

Đưa Techcombank trở thành ngân hàng tốt nhất và Doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam vào năm 2014

– Hoàn thành 3 sứ mệnh đó là: Trở thành đối tác tài chính được lựa chọn và đáng tin cậy nhất của khách hàng; Tạo dựng cho cán bộ nhân viên một môi trường làm việc tốt nhất; và Mang lại cho cổ đông những lợi ích hấp dẫn, lâu dài.

3.1.2. Định hướng phát triển của Ngân hàng Kỹ Thương Đà Nẵng đến năm 2014

3.1.3. Định hướng huy động vốn từ dân cư của Ngân hàng Kỹ Thương Đà Nẵng

• *Những định hướng lớn trong hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Techcombank Chi nhánh Đà Nẵng*

- Duy trì tốc độ tăng trưởng bình quân trên 30%/năm.
- Tiếp tục đẩy mạnh cơ cấu nguồn vốn huy động theo hướng duy trì, phát huy thế mạnh về đồng VNĐ và tiếp tục đẩy nhanh tốc độ huy động vốn bằng ngoại tệ.
- Quan tâm đến nguồn vốn rẻ và đối tượng có nguồn vốn ổn định.
- Đa dạng hoá khách hàng để phân tán rủi ro, tạo sự ổn định.
- Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ.

3.2 Giải pháp tăng cường hoạt động huy động vốn từ dân cư tại Ngân hàng Techcombank Đà Nẵng

3.2.1. Chính sách khách hàng đúng đắn.

Chính sách khách hàng phải được ngân hàng chú trọng hàng đầu. Trong thời gian tới, NH tập trung khai thác nguồn tiền gửi có tính chất ổn định, lâu dài.

3.2.2. Tăng cường thu hút vốn và đa dạng hoá các sản phẩm cung ứng, liên kết bán chéo sản phẩm

Việc tăng cường và đa dạng hoá các sản phẩm trong công tác huy động vốn cũng là một trong các giải pháp hữu hiệu dựa trên nền tảng công nghệ sẵn có nhằm thu hút vốn. Để có quy mô nguồn vốn lớn và có tính ổn định cao, Ngân hàng cần coi trọng thu hút vốn từ thị trường bán lẻ, bên cạnh đó vẫn tiếp tục tăng cường thu hút vốn từ các doanh nghiệp và từ các định chế tài chính khác.

3.2.3. Xây dựng chính sách lãi suất hợp lý, linh hoạt

Khi quyết định gửi tiền vào ngân hàng, một trong những mục tiêu mà khách hàng hướng đến là sinh lời. Lãi suất chính là giá cả của khoản vay, một chính sách lãi suất linh hoạt, hợp lý phù hợp với xu hướng của thị trường sẽ nâng cao khả năng huy động vốn của ngân hàng.

3.2.4. Tăng cường hoạt động Marketing

Để có thể quảng bá thương hiệu ngân hàng, để hình ảnh của ngân hàng được đông đảo quần chúng nhân dân biết đến thì không thể không chú trọng công tác Marketing. Nhất là ngày nay, công nghệ ngày càng phát triển ngân hàng có thể lựa chọn nhiều hình thức để quảng bá cho hình tượng của mình không chỉ bó hẹp với phạm vi trong nước mà cả trên thế giới.

3.2.5. Thu hút ngoại tệ từ nước ngoài qua tài khoản tiền gửi ngoại tệ của tổ chức và cá nhân.

3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Đây là cơ sở cho chất lượng hoạt động quản lý, chất lượng sản phẩm - dịch vụ và hiệu quả của chương trình dịch vụ khách hàng. Do đó, đào tạo cán bộ được coi là một trong ba nền tảng quan trọng nhất. Chính vì vậy, trong những năm tiếp theo, Ngân hàng Techcombank Đà Nẵng cần tiếp tục dành sự quan tâm thích đáng hơn cho công tác đào tạo cán bộ

3.2.7. Mở rộng mạng lưới kinh doanh

Mạng lưới ngân hàng là một nhân tố hết sức quan trọng đối với hoạt động của ngân hàng. Đây là một lợi thế đang được các ngân hàng khai thác triệt để trong quá trình cạnh tranh. Mạng lưới ngân

hàng càng rộng thì khả năng mở rộng thị phần khách hàng của ngân hàng càng lớn, và nếu có mạng lưới rộng thì khi xảy ra các sự cố thiếu hụt thanh khoản hay các biến động khác...các ngân hàng có thể hỗ trợ nhau nhanh chóng, kịp thời.

3.2.8. Các giải pháp khác

Nâng cao hiệu quả của hoạt động sử dụng vốn

Huy động vốn và sử dụng vốn là hai hoạt động cơ bản nhất của NHTM và có mối quan hệ biện chứng với nhau. Chỉ khi huy động vốn tốt thì ngân hàng mới có thể thực hiện cho vay. Và ngược lại, nếu cho vay đạt hiệu quả cao không chỉ mang lại thu nhập từ lãi lớn cho ngân hàng, tăng lợi nhuận cho ngân hàng mà còn có tác động lớn tới sự phát triển của nền kinh tế nói chung

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính Phủ

- Thực hiện các biện pháp để ổn định môi trường kinh tế vĩ mô.
- Đưa ra các gói kích cầu để kích thích sự tăng trưởng của nền kinh tế:
- Hoàn thiện hệ thống pháp lý

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước

- Xây dựng một chính sách tiền tệ linh hoạt, thích hợp với từng thời kỳ.
- Nên tăng cường sử dụng các công cụ tác động gián tiếp thay vì tác động trực tiếp đến thị trường.
- Phát triển thị trường liên ngân hàng

KẾT LUẬN

Có thể thấy rõ rằng NHTM có 2 hoạt động căn bản nhất là huy động vốn và sử dụng vốn. Huy động vốn là điều kiện cần để đảm bảo cho các hoạt động khác. Một ngân hàng có nguồn vốn phong phú, dồi dào sẽ có khả năng cung cấp nhiều các dịch vụ sản phẩm, có điều kiện để mở rộng mạng lưới, nâng cao công nghệ, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, tăng sức cạnh tranh, tăng uy tín, vị thế của ngân hàng trên thị trường tài chính.

Qua sự phân tích trên, hy vọng một số vấn đề cơ bản về công tác huy động vốn từ dân cư tại Techcombank đã được làm rõ. Thực trạng huy động vốn từ dân cư tại ngân hàng đã cho thấy dù đã đạt được một số thành tựu đáng ghi nhận nhưng ngân hàng vẫn còn tồn tại nhiều mặt hạn chế trong công tác huy động vốn. Vì vậy, một số giải pháp trên xin được đề xuất nhằm góp một phần để tăng cường hoạt động huy động vốn trong tương lai.

Mặc dù đã cố gắng nhưng khó có thể bao quát được toàn bộ các vấn đề nên trong quá trình nghiên cứu không thể tránh khỏi thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.