

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

HOÀNG THỊ THÚY HÀ

**GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN
CỦA NH NÔNG NGHIỆP & PTNT TP 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: **PGS. TS NGUYỄN THẾ TRÂM**

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

Phản biện 2: **PGS. TS. TRÂM THỊ XUÂN HƯƠNG**

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

Khi nền kinh tế phát triển, nhu cầu sử dụng vốn cho sản xuất kinh doanh ngày càng cao. Trong khi đó lại có một lượng vốn tạm thời nhàn rỗi nằm rải rác trên thị trường, ngân hàng thương mại trở thành cầu nối giữa người có vốn dư thừa và người cần vay vốn. Tuy nhiên, hiện nay hệ thống ngân hàng ở nước ta phát triển mạnh, dẫn đến sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng trong việc thu hút được nguồn vốn trong xã hội ngày càng cao. Khi đó, ngân hàng có sản phẩm huy động vốn đa dạng, có lãi suất hấp dẫn, chính sách chăm sóc khách hàng tốt sẽ huy động được nhiều vốn hơn.

Hiện nay, nền kinh tế nước ta đang trong tình trạng lạm phát, người dân thường ngại gửi tiền vào ngân hàng, họ thường tìm kiếm các hình thức đầu tư khác với kỳ vọng bảo toàn được nguồn vốn của mình, đồng thời có khả năng tạo ra một khoản lãi đó là đầu tư vào bất động sản hay mua vàng để cất trữ. Chính điều đó đã gây khó khăn lớn cho hệ thống NHTM trong việc thu hút nguồn vốn phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình. Các ngân hàng cũng như các tổ chức tài chính cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường vốn với các hình thức đa dạng. Trong đó, NHNo&PTNT Việt Nam nói chung và chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng nói riêng cũng không tránh khỏi tình hình chung là ngày càng gặp khó khăn hơn trong hoạt động huy động vốn. Riêng đối với chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng, ngoài việc chịu ảnh hưởng mạnh bởi các yếu tố cạnh tranh nêu trên do hoạt động trên địa bàn kinh tế năng động, chính sách điều hành hoạt động huy động vốn của Chi nhánh còn bị chi phối bởi các qui

định từ phía NHNN và từ phía NHNo&PTNT Việt Nam. Vì vậy việc đưa ra được giải pháp để vừa tăng trưởng và vừa đảm bảo hiệu quả trong hoạt động huy động vốn là hết sức khó khăn đối với chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng trong tình hình cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay. Đó là lý do tôi chọn đề tài: **“Giải pháp tăng cường huy động vốn của NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng”** làm đề tài luận văn

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

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

- Hệ thống hóa về mặt lý luận về huy động vốn của NHTM
- Đánh giá những thành quả, hạn chế yếu kém của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng một cách cụ thể, sâu sắc.

- Đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường huy động vốn của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng và làm tài liệu cho những ai quan tâm

3. Phương pháp nghiên cứu

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

4.1. Đối tượng nghiên cứu

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

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu tình hình huy động vốn của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng trong 5 năm từ 2007 đến 2011.

5. Những đóng góp của luận văn

- Nêu rõ các nguy cơ cạnh tranh, yếu tố tác động đến hoạt động của NHTM, và hoạt động dịch vụ huy động vốn của chi nhánh

NHNo&PTNT TP Đà Nẵng trong điều kiện hiện nay.

-Phân tích tình hình hoạt động dịch vụ huy động vốn của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng, các yếu tố tác động, thách thức và cơ hội phát triển dịch vụ này.

-Đề xuất một số giải pháp để khắc phục điểm yếu, tăng cường năng lực cạnh tranh trong hoạt động dịch vụ huy động vốn của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

6. Kết cấu của luận văn.

Chương 1: Một số lý luận cơ bản về huy động vốn của NHTM

Chương 2: Phân tích thực trạng huy động vốn của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp tăng cường huy động vốn của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng trong thời gian tới.

Chương 1**MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HUY ĐỘNG VỐN
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI****1.1 Một số lý luận cơ bản về huy động vốn của NHTM****1.1.1 Khái quát huy động vốn****1.1.2 Những hình thức huy động vốn của ngân hàng thương mại****1.1.2.1 Huy động từ tài khoản tiền gửi****➤ Phân loại theo đối tượng khách hàng**

- Tiền gửi của các tổ chức kinh tế
- Tiền gửi của dân cư

➤ Phân loại theo mục đích huy động

- Tiền gửi giao dịch
- Tiền gửi phi giao dịch

➤ Phân loại theo kì hạn

- Tiền gửi không kì hạn
- Tiền gửi có kì hạn

➤ Phân loại theo loại tiền

- Tiền gửi nội tệ
- Tiền gửi ngoại tệ

1.1.2.2 Huy động vốn thông qua phát hành giấy tờ có giá

Nguồn vốn này tương đối ổn định và sử dụng cho mục đích nào đó. Ngân hàng sử dụng giấy tờ có giá dưới các hình thức:

- Phát hành trái phiếu
- Phát hành kỳ phiếu
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi

1.1.2.3 Huy động vốn qua các khoản đi vay**➤ Vay ngân hàng Trung ương**

➤ *Vay của các tổ chức tín dụng khác*

➤ *Vay trên thị trường vốn*

1.1.2.4 Các nguồn khác

➤ *Tiền ủy thác*

➤ *Tiền trong thanh toán.*

1.1.3 Đặc điểm, vai trò huy động vốn của NHTM

1.1.3.1 Đặc điểm

1.1.3.2 Vai trò hoạt động huy động vốn của NHTM

➤ *Đối với ngân hàng*

Huy động vốn là một trong những hoạt động cơ bản, không thể thiếu của NHTM. Vốn huy động được giúp ngân hàng có đủ nguồn vốn kinh doanh, mở rộng thị phần, giữ thế chủ động trong kinh doanh và gia tăng lợi nhuận, đảm bảo khả năng thanh toán, đáp ứng nhu cầu rút tiền của khách hàng, tôn trọng các cam kết của ngân hàng với khách hàng.

➤ *Đối với khách hàng gửi tiền*

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

➤ *Đối với nền kinh tế*

Hoạt động huy động vốn của NHTM có vai trò giúp chuyển những khoản dự trữ, tiết kiệm thành những khoản đầu tư, chuyển

những khoản vốn nhỏ lẻ, nằm rải rác trong xã hội thành những khoản vốn lớn đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế.

1.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình huy động vốn

1.2.1 Nhân tố chủ quan

Đây là nhóm nhân tố thuộc về môi trường bên trong các NHTM, hình thành trong quá trình hoạt động của ngân hàng do các nhân tố chủ quan về phía ngân hàng.

1.2.1.1 Xuất phát từ mục tiêu chiến lược kinh doanh của ngân hàng

1.2.1.2 Chính sách lãi suất

1.2.1.3 Năng lực, trình độ của lãnh đạo và đội ngũ nhân viên ngân hàng

1.2.1.4 Uy tín, thương hiệu và chính sách marketing của ngân hàng

1.2.1.5 Công nghệ của ngân hàng và mạng lưới giao dịch

1.2.2 Nhân tố khách quan

Những nhân tố khách quan thuộc về môi trường bên ngoài ngân hàng thương mại, các ngân hàng thương mại chỉ có thể nhận biết và tìm cách hạn chế các tác động tiêu cực của chúng mà không thể thay đổi các nhân tố này được.

1.2.2.1 Môi trường chính trị và pháp lý

1.2.2.2 Môi trường kinh tế - xã hội

1.2.2.3 Môi trường cạnh tranh giữa các ngân hàng

1.2.2.4 Những nhân tố về phía khách hàng

1.3 Các chỉ tiêu đánh giá kết quả huy động vốn

1.3.1 Quy mô tăng trưởng của vốn huy động

Vốn huy động tăng trưởng theo thời gian sẽ đáp ứng nhu cầu tín dụng cũng như hoạt động kinh doanh khác ngày càng tăng của ngân hàng. Nếu ngân hàng huy động được một lượng vốn đủ

lớn phù hợp với quy mô và nhu cầu của mình, thì khi có một lượng tiền lớn bị rút ra cũng sẽ không gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động của ngân hàng, ngân hàng sẽ không gặp khó khăn trong vấn đề thanh khoản.

1.3.2 Chỉ tiêu cơ cấu nguồn vốn huy động

1.3.2.1 Cơ cấu vốn huy động theo nguồn hình thành

$$\text{Tỷ trọng VHD theo đối tượng } i \text{ năm}_t = \frac{\text{VHD theo đối tượng } i \text{ năm}_t}{\sum \text{VHD năm}_t}$$

Chỉ tiêu này cho biết tỷ trọng vốn huy động theo đối tượng của ngân hàng so với tổng vốn huy động hay vốn huy động theo từng đối tượng chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng vốn huy động.

1.3.2.2 Cơ cấu vốn huy động theo kì hạn

$$\text{Tỷ trọng VHD theo kì hạn } i \text{ năm}_t = \frac{\text{VHD theo kì hạn } i \text{ năm}_t}{\sum \text{VHD năm}_t} \quad * 100$$

Chỉ tiêu này cho biết tỷ trọng vốn huy động theo kì hạn của ngân hàng so với tổng vốn huy động hay vốn huy động theo kì hạn chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng vốn huy động.

1.3.2.3 Cơ cấu theo loại tiền :

$$\text{Tỷ trọng VHD theo loại tiền } i \text{ năm}_t = \frac{\text{VHD theo loại tiền } i \text{ năm}_t}{\sum \text{VHD năm}_t}$$

Chỉ tiêu này cho biết tỷ trọng vốn huy động theo loại tiền của ngân hàng so với tổng vốn huy động hay vốn huy động theo loại tiền chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng vốn huy động.

1.3.3 Chi phí huy động vốn bình quân hợp lý

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.

Có hai cách tính lãi suất đầu vào bình quân:

$$\text{Lãi suất đầu vào bình quân} = \frac{\text{Tổng số dư nguồn thứ } i \times \text{Lãi suất huy động của nguồn thứ } i}{\text{Tổng số dư các nguồn vốn}}$$

Hoặc:

$$\text{Lãi suất đầu vào bình quân} = \Sigma (\text{Tỷ trọng loại tiền gửi thứ } i \times \text{Lãi suất loại tiền gửi } i) \quad \text{Với } i = 1 - n$$

1.3.4 Chỉ tiêu đo lường hiệu quả huy động vốn

Hiệu quả sử dụng vốn = Doanh số cho vay / tổng nguồn vốn huy động (% , lần).

Chỉ số này xác định hiệu quả sử dụng của một đồng vốn huy động. Nó giúp cho nhà phân tích so sánh khả năng sử dụng vốn của ngân hàng với nguồn vốn huy động.

1.4 Kinh nghiệm huy động vốn của một số nước

Chương 2**PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN
CỦA CHI NHÁNH NHNo&PTNT THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG****2.1 Giới thiệu chi nhánh chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và
Phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng****2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển****2.1.2 Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý**

- Quy chế tổ chức và hoạt động của chi nhánh ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn TP Đà Nẵng được thực hiện theo quyết định số 1377/QĐ/HĐQT-TCCB, ngày 24/12/2007 của Hội đồng quản trị NHNo&PTNT Việt Nam.

- Hiện nay, chi nhánh TP Đà Nẵng có 34 điểm giao dịch:

- Số lượng cán bộ nhân viên: tổng số cán bộ nhân viên là 350 người

2.1.3 Chức năng, nhiệm vụ của chi nhánh**2.1.3.1 Chức năng của chi nhánh**

- ❖ Huy động vốn
- ❖ Cho vay
- ❖ Kinh doanh ngoại hối
- ❖ Cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ
- ❖ Kinh doanh các dịch vụ khác của ngân hàng

2.1.3.2 Nhiệm vụ của chi nhánh**2.1.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh NHNo &
PTNT TP Đà Nẵng trong 5 năm (2007-2011)****2.1.4.1 Huy động vốn**

Huy động vốn là một trong những hoạt động cơ bản của chi

nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng. Cùng với uy tín và thương hiệu mạnh sẵn có, kết hợp với các biện pháp khuyến mãi hấp dẫn, lãi suất linh hoạt hợp lý, vốn huy động tại chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng qua các năm luôn có sự tăng trưởng, năm sau cao hơn năm trước về giá trị tuyệt đối cũng như tốc độ tăng trưởng.

2.1.4.2 Sử dụng vốn

Trong 5 năm (2007 – 2011) chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng có sự tăng trưởng tín dụng vượt bậc. Tính đến 31/12/2011, dư nợ cho vay chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng đạt 5,084 tỷ đồng. Trong năm 2011, thực hiện chỉ đạo nâng cao chất lượng tín dụng, chi nhánh đã chỉ đạo tập trung quản lý tốt các khoản vay, tăng cường thu hồi nợ xấu phát sinh và hạn chế tài trợ tín dụng cho các khách hàng mới.

2.1.4.3 Hoạt động liên quan khác

- Hoạt động thanh toán quốc tế
- Hoạt động thanh toán thẻ
- Hoạt động kinh doanh ngoại tệ
- Hoạt động ngân quỹ

2.2 Thực trạng huy động vốn của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

2.2.1 Phân tích cơ cấu nguồn vốn huy động

2.2.1.1 Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn

Thứ nhất, nguồn vốn huy động không kỳ hạn trong giai đoạn 5 năm (2007-2011) chiếm tỷ trọng trung bình 24.87 % trong tổng vốn huy động, tỷ trọng này có xu hướng giảm nhanh, năm 2007 chiếm tỷ trọng 27.11%, đến năm 2011 còn 19.15%.

Thứ hai, vốn huy động có kỳ hạn chiếm tỷ trọng trung bình 75.13 % tổng nguồn vốn huy động. Đây là nguồn vốn cơ bản để ngân hàng tiến hành kinh doanh và sử dụng cho hoạt động tín dụng. Tỷ trọng tiền gửi ngắn hạn trung bình vào khoảng 47.54 % trên tổng vốn huy động. Tiền gửi trung dài hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn, trung bình vào khoảng 27,58% tổng vốn huy động. Đây là nguồn vốn cơ bản dùng để cho vay trung dài hạn.

2.2.1.2 Cơ cấu nguồn vốn huy động giữa tiền gửi VND và ngoại tệ

Vốn huy động của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng chủ yếu bằng nội tệ. Doanh số huy động vốn bằng VND và ngoại tệ qui đổi VND có xu hướng tăng lên qua từng năm. Ngoại tệ chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng huy động chủ yếu là USD.

Xét tốc độ tăng trưởng thì huy động vốn bằng VND có mức tăng trưởng nhanh hơn (72.36%) so với tốc độ tăng trưởng huy động vốn bằng USD (27.64%).

2.2.1.3 Cơ cấu nguồn vốn huy động của từng khách hàng

Nguồn vốn huy động của ngân hàng chủ yếu từ khoản tiền gửi tiết kiệm dân cư và tiền gửi của TCKT. Tỷ trọng của hai loại tiền gửi này chiếm tỷ lệ rất cao chiếm đến trên 90% tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng và gia tăng qua các năm. Cụ thể năm 2007 tỷ trọng tiền gửi TKDC và TCKT là 86.50% so với tổng vốn huy động, năm 2011 là 94.78%. Sở dĩ lượng tiền gửi TKDC và TCKT chiếm tỷ trọng lớn như vậy vì đây là những đối tượng có lượng tiền nhàn rỗi khá lớn trong xã hội. Bên cạnh đó, chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng có mạng lưới giao dịch lớn nhất TP nên nguồn vốn huy động từ TCKT và dân cư chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng vốn huy động.

Trong khi đó, lượng vốn huy động được từ các TCTD qua các năm đều với con số thấp, chiếm một tỷ trọng nhỏ bé sấp xỉ 1.4% trong tổng vốn huy động.

Tiền gửi của Kho bạc Nhà nước chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng vốn huy động và qua các năm có xu hướng giảm dần trong tổng vốn huy động.

Huy động vốn với hình thức phát hành giấy tờ có giá của chi nhánh có tỷ trọng trung bình 1.3% so với tổng vốn huy động

2.2.2 Phân tích chi phí huy động vốn của ngân hàng

Tỷ lệ tương quan giữa thu nhập từ lãi và chi phí từ lãi trong các năm qua tại chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng có xu hướng thu nhập lãi ngày càng tăng so với chi phí về lãi. Điều này cho thấy chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng sử dụng ngày càng hiệu quả hơn đồng vốn huy động được, khai thác tốt hơn khả năng sinh lời của đồng vốn.

2.3 Hệ thống kênh huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

Kênh huy động truyền thống.

ATM, EDC/POS

Mobile Banking

Internet Banking

Phone Banking

Kênh phân phối qua kết nối thanh toán với khách hàng

2.4 Các công cụ hỗ trợ thúc đẩy hoạt động huy động vốn của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

2.4.1 Chất lượng phục vụ, nhân lực trong hoạt động huy động vốn.

Giao dịch viên chưa nhiệt tình với khách hàng, thiếu thân thiện, chỉ thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng, chưa hiểu rõ về các sản phẩm huy động vốn, sản phẩm dịch vụ khác, thiếu kỹ năng bán hàng, do không tư vấn cho khách hàng, không bán chéo sản phẩm dịch vụ.

Tác phong, kỹ năng làm việc của nhân viên, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp, đàm phán còn bất cập, thiếu chuyên nghiệp, gây ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng công việc nói chung và công tác đàm phán, tiếp thị để huy động vốn nói riêng.

2.4.2 Khảo sát, phân tích, đánh giá phân đoạn thị trường, phân loại khách hàng

Hoạt động này vẫn chưa được thực hiện bài bản tại chi nhánh chưa phân đoạn thị trường và phân khúc khách hàng, cán bộ chi nhánh chưa tìm hiểu thói quen tiết kiệm và cất giữ tiền của người dân... từ đó có chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp nhằm huy động tối nguồn vốn.

2.4.3 Hội nghị khách hàng, chăm sóc khách hàng

Chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng chưa xây dựng tiêu chí khách hàng VIP, khách hàng lớn, khách hàng truyền thống, khách hàng phổ thông để có thể phân loại khách hàng và có chế độ chăm sóc phù hợp. Chưa xây dựng chương trình quản lý quan hệ khách hàng, phân điểm cho khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ để có cơ sở thực hiện ưu đãi cho các đối tượng khách hàng khác nhau.

2.4.4 Các chương trình khuyến mãi, quay số dự thưởng, tặng quà

Hoạt động khuyến mãi cho khách hàng NHNo&PTNT được tổ chức chủ yếu cho khách hàng gửi tiền vào các dịp lễ tết Nguyên

đán, dịch vụ chuyển tiền kiều hối vào cuối năm.

Hình thức quảng cáo tại chỗ chưa được đẩy mạnh, do đó chưa khai thác thế mạnh về nguồn nhân lực, cơ sở vật chất, mạng lưới rộng lớn, mối quan hệ với địa phương trong hoạt động này.

Hoạt động quảng bá thương hiệu thông qua tài trợ cho các hoạt động từ thiện chưa được khai thác tối đa.

2.4.5 Công nghệ thông tin trong hoạt động huy động vốn

Hệ thống công nghệ thông tin chưa có đủ các công cụ và dữ liệu để hỗ trợ tốt nhất cho quản trị hệ thống ngân hàng, còn thiếu hệ thống chăm sóc khách hàng và hệ thống quản trị rủi ro toàn diện đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế như BASEL II, phục vụ cho hoạt động huy động và quản lý vốn.

2.5 Một số kết luận

2.5.1 Những kết quả đạt được

Thứ nhất, sản phẩm huy động vốn của chi nhánh NHo&PTNT TP Đà Nẵng ngày càng đa dạng, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và mang đặc trưng của một chi nhánh thuộc ngân hàng lớn nhất tại Việt Nam.

Thứ hai, cơ cấu vốn huy động của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng tập trung chủ yếu vào huy động vốn tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi thanh toán

Thứ ba, hệ thống phòng giao dịch được bố trí rộng khắp, thuận tiện cho việc giao dịch của khách hàng.

Thứ tư, quy mô huy động vốn ngày càng tăng, năm 2007 huy động vốn đạt 3,607 tỷ đồng, đến năm 2011 huy động vốn đạt mức 5,124 tỷ đồng tăng gấp 1,42 lần so với năm 2007.

Thứ năm, chi phí huy động vốn ngày càng được cải thiện. Tỷ lệ chênh lệch giữa chi phí trả lãi tiền gửi, tiền vay với chi phí thu lãi tiền gửi, tiền vay ngày càng tăng lên.

2.5.2 Những tồn tại, hạn chế

Thứ nhất, nguồn vốn huy động cao, song thị phần sụt giảm

Tổng nguồn vốn tăng trưởng qua các năm, song tốc độ tăng trưởng có xu hướng giảm, thị phần của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng thu hẹp (năm 2007 đạt 37.8%, năm 2011 còn 15.24%).

Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn trong năm không đều, một số nguồn vốn biến động bất thường, gây khó khăn cho thanh khoản và cân đối sử dụng

Chưa có chiến lược cụ thể tiếp cận các nguồn vốn rẻ

Thứ hai, cơ cấu nguồn vốn huy động chưa hợp lý

Cơ cấu nguồn vốn huy động theo nhóm khách hàng còn nhiều hạn chế

Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn chưa phù hợp

Thiếu chiến lược thu hút nguồn vốn dự án ngân hàng phục vụ, dự án ủy thác đầu tư:

Thứ ba, về cơ chế chỉ đạo điều hành hoạt động huy động vốn: cơ chế điều hành về hoạt động huy động vốn và kinh doanh nguồn vốn hiện nay mang tính tập trung cao, song còn kém linh hoạt, nặng ý chí chủ quan, áp đặt, thiếu tính liên kết và chưa thực sự gắn với định hướng phát triển kinh tế xã hội, đặc thù kinh doanh của địa phương

Thiếu tính chủ động trong ước lượng chi phí vốn

Thứ tư, sản phẩm huy động vốn còn chưa đáp ứng nhu cầu khách hàng, kỹ năng bán chéo sản phẩm yếu, chưa có các gói sản phẩm

Chi nhánh chưa thực sự tích cực trong triển khai SPDV hỗ trợ công tác HĐV, cán bộ thực hiện bán sản phẩm chưa chuyên nghiệp, thực hiện bán chéo sản phẩm còn yếu, thực hiện đơn lẻ từng sản phẩm theo chức năng của phòng chuyên môn nghiệp vụ

Thứ năm, kênh huy động vốn mở rộng song chưa khai thác huy động vốn hiệu quả

Hệ thống mạng lưới NHNo&PTNT chưa được khai thác hiệu quả trong phát triển HĐV, năng lực cạnh tranh yếu và chưa tương xứng với tiềm năng của NHNo&PTNT.

Kênh phân phối hiện đại đã triển khai thêm nhiều kênh phân phối mới như qua ATM, EDC/POS, Mobile Banking, Internet Banking, gia tăng thêm nhiều tiện ích cho khách hàng để phục vụ công tác huy động vốn. Tuy nhiên so với các NHTM lớn khác, hệ thống kênh phân phối hiện đại của NHNo&PTNT còn thiếu nhiều dịch vụ tiện ích

Thứ sáu, các chương trình khuyến mãi, quay số dự thưởng, tặng quà, quảng cáo, tài trợ, hoạt động xã hội từ thiện

Hoạt động quảng bá sản phẩm được thực hiện thống nhất cùng với hệ thống song cả nội dung và hình thức quảng cáo chưa đa dạng, tính chuyên nghiệp chưa cao, tần suất, số lượng và thời gian quảng cáo ít.

Thứ bảy, chưa có sự khảo sát, phân tích, đánh giá phân đoạn thị trường và phân loại khách hàng một cách cụ thể về thị trường huy động vốn

Thứ tám, hoạt động chăm sóc khách hàng còn chưa chuyên nghiệp

Chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng chưa xây dựng tiêu chí khách hàng VIP, khách hàng lớn, khách hàng truyền thống để phân loại khách hàng và có các chế độ chăm sóc phù hợp, chưa có sản phẩm, dịch vụ chăm sóc vượt trội xứng tầm khách hàng VIP.

Thứ chín, phong cách giao dịch, chất lượng phục vụ trong huy động vốn còn nhiều hạn chế

Những năm qua, chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng đã chú trọng đến việc đào tạo và xây dựng một đội ngũ cán bộ đủ phẩm chất, đủ năng lực cho qua trình hội nhập và phát triển. Tuy nhiên so với mặt bằng chung của NHTM thì đội ngũ cán bộ của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng còn yếu và thiếu.

Thứ mười, sử dụng công nghệ thông tin trong hỗ trợ hoạt động huy động vốn còn nhiều hạn chế

Chưa có sự xây dựng thống nhất bộ mã sản phẩm trong toàn hệ thống do đó gây khó khăn trong việc quản lý sản phẩm, thống kê, đánh giá hiệu quả trong triển khai sản phẩm

2.5.3 Nguyên nhân của những hạn chế

2.5.3.1 Nguyên nhân chủ quan

Chính sách lãi suất của NHNo&PTNT chưa thực sự linh hoạt.

Hình thức huy động vốn chưa phong phú

Hoạt động marketing chưa được chú trọng đúng mức

Nhân viên ngân hàng tuy còn bị ảnh hưởng rất nhiều bởi tư duy thời kỳ bao cấp.

Chậm đổi mới phương thức phục vụ cho khách hàng.

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

Chưa có bộ phận theo dõi khách hàng lớn.

2.5.3.2 Nguyên nhân khách quan

- Lạm phát gia tăng trong những năm gần đây, đặc biệt là từ cuối năm 2007 đến nay, gây tâm lý lo sợ đồng tiền trượt giá nên người dân thích cất trữ tài sản dưới dạng ngoại tệ mạnh, vàng và bất động sản hơn là gửi tiền vào ngân hàng.

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

- Sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng nghiệt ngã

Chương 3**GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN
CỦA CHI NHÁNH NHNo&PTNT TP ĐÀ NẴNG
TRONG THỜI GIAN TỚI****3.1 Định hướng phát triển huy động vốn của Ngân hàng
No&PTNT TP Đà Nẵng****3.1.1 Định hướng chung****3.1.2 Định hướng phát triển huy động vốn của chi nhánh
NHNo&PTNT TP Đà Nẵng**

Chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng đã định hướng phát triển huy động vốn của mình trong giai đoạn tới như sau:

Xây dựng chiến lược huy động vốn gắn với chiến lược sử dụng vốn

Tiếp tục mở rộng mạng lưới huy động vốn

Phát triển nguồn nhân lực

Ứng dụng công nghệ hiện đại, gia tăng các sản phẩm dịch vụ

Đa dạng hóa khách hàng

Đổi mới phong cách làm việc

Tiếp tục nâng cao hiệu quả kinh doanh

**3.2 Giải pháp tăng cường huy động vốn của chi nhánh
NHNo&PTNT TP Đà Nẵng****3.2.1 Xây dựng chính sách lãi suất huy động hợp lý**

Cần áp dụng lãi suất hợp lý để duy trì cạnh tranh

Đảm bảo mối quan hệ hợp lý giữa lãi suất đầu vào và chỉ số lạm phát.

Điều chỉnh mức lãi suất theo các kỳ hạn huy động.

Đảm bảo cơ cấu nguồn vốn huy động để tăng thêm hiệu quả cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.2.2 Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn

Đa dạng hoá các hình thức HĐV là cung cấp thêm cho khách hàng ngày càng nhiều sản phẩm để tăng thêm sự lựa chọn cho khách hàng. Mỗi sản phẩm mới được thực hiện phải đảm bảo các yếu tố:

- + Đảm bảo lợi ích và an toàn cho các tổ chức và cá nhân gửi tiền vào chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng
- + Tôn trọng tính tập trung thống nhất của hệ thống.
- + Đem lại lợi ích tài chính cho ngân hàng.
- + Đối với mỗi hình thức huy động vốn cần xác định đối tượng huy động vốn phù hợp cho từng loại sản phẩm.

3.2.3 Đa dạng hóa khách hàng

Bên cạnh đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, chi nhánh cần đa dạng hóa khách hàng bằng cách thực hiện chính sách cho từng loại khách hàng. Biện pháp này sẽ giúp cho chi nhánh có cơ cấu hợp lý vì mỗi nhóm khách hàng có những đặc điểm riêng về vốn.

3.2.4 Đơn giản hóa thủ tục giao dịch

Các ngân hàng hoạt động đa số đều có dịch vụ huy động vốn giống nhau. Sản phẩm mới của một ngân hàng đưa ra sẽ được ngân hàng khác triển khai ngay sau đó. Do vậy, để tạo ra sự khác biệt so với các NHTM khác, chi nhánh NHNo&PTNT Đà Nẵng ngày càng phải hoàn thiện sản phẩm dịch vụ mà mình đưa ra

Quy trình và thời gian giao dịch tại chi nhánh NHNo&PTNT Đà Nẵng được đánh giá là tương đối rườm rà và phức tạp nên cần có những cải tiến tích cực hơn nữa trong việc đơn giản hóa các thủ tục, giấy tờ.

Ngoài ra, chi nhánh có thể hướng tới việc chuyên môn hóa cho nhân viên lễ tân tại các điểm giao dịch

3.2.5 Xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng hiệu quả

Khi tiến hành đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn, chi nhánh cần phải đồng thời xây dựng chính sách tiếp cận và chăm sóc khách hàng hiệu quả. Bên cạnh quan tâm chăm sóc, duy trì khách hàng truyền thống và có chính sách ưu đãi với khách hàng này đồng thời thu hút tạo niềm tin với khách hàng mới.

3.2.6 Mở rộng mạng lưới giao dịch và hệ thống ngân hàng tự động

Chi nhánh NHNo&PTNT Đà Nẵng cần phát triển thêm các phòng giao dịch, các điểm đặt máy ATM tại địa bàn các quận chưa có phòng giao dịch hay tại các tuyến phố tập trung nhiều dân cư hay các trung tâm thương mại lớn như Quận Hải châu, Quận Thanh Khê. Song song với việc mở rộng thêm phòng giao dịch, chi nhánh NHNo&PTNT Đà Nẵng cần xây dựng và thực hiện tiêu chuẩn chất lượng điểm giao dịch như sảnh chờ giao dịch, cách thức bố trí bàn ghế, băng rôn quảng cáo, quầy giao dịch, bố trí không gian bên trong khu vực làm việc của quầy giao dịch

3.2.7 Ứng dụng công nghệ trong huy động vốn, hiện đại hóa ngân hàng

Một biện pháp góp phần nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn là đổi mới hệ thống máy móc phục vụ hoạt động của chi nhánh nhằm tăng năng suất và rút ngắn thời gian thanh toán, nâng cao độ chính xác, an toàn.

3.2.8 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Với sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng như hiện nay,

việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực không chỉ là biện pháp trước mắt mà còn là vấn đề lâu dài, NHNo&PTNT cần quan tâm đến đội ngũ nhân viên hơn nữa

3.2.9 Tăng cường công tác quảng bá hình ảnh, nâng cao uy tín và thương hiệu ngân hàng

Trong công tác huy động vốn, việc quảng cáo nên tập trung một số vấn đề như: hình thức huy động, lãi suất huy động...

3.2.10 Giải pháp về quản trị rủi ro trong huy động vốn

Tăng cường kiểm tra kiểm soát trong công tác huy động vốn để hạn chế rủi ro

Rủi ro lãi suất, đề ra phương án phòng chống và xử lý rủi ro thông qua phân tích sự thay đổi lãi suất. Xác định các loại rủi ro lãi suất và thiết lập các chính sách và thủ tục để quản lý rủi ro lãi suất.

Rủi ro ngoại hối, đảm bảo cân đối tài sản Ngoại và tài sản Có ngoại tệ ở mức hợp lý

Rủi ro thanh khoản, đánh giá định lượng, định tính thanh khoản, xây dựng khung quản lý rủi ro thanh khoản và giám sát rủi ro thanh khoản

3.3 Một số kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị đối với Chính phủ

3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.

Thứ nhất, NHNN cần có một chính sách tiền tệ ổn định, điều hành một cách linh hoạt, kịp thời, chính sách lãi suất phù hợp với quy luật cung cầu trên thị trường, vận dụng công cụ thị trường mở trong việc kiểm soát cung cầu tiền thay cho công cụ dự trữ bắt buộc.

Thứ hai, NHNN cần tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng cổ phần và ngân hàng quốc doanh.

Thứ ba, NHNN cần kết hợp với Ủy ban Chứng khoán tạo điều kiện cho các NHTM phát hành trái phiếu trên TTCK tập trung chứ không phải thông qua việc bán lẻ cho khách hàng.

Thứ tư, NHNN cần quan tâm tới chính sách tỷ giá hơn nữa để tránh tình trạng mất cân đối giữa nguồn vốn nội ngoại tệ, hay sự mất giá quá cao của đồng nội tệ so với đồng ngoại tệ mạnh.

Thứ năm, cùng với Chính phủ, NHNN cần kiến nghị toàn hệ thống pháp lý trong thanh toán không dùng tiền mặt nhằm thúc đẩy hoạt động này ngày càng phát triển, tạo điều kiện cho các NHTM thu hút được nguồn vốn lớn, chi phí thấp trong thanh toán, nhờ đó mà nâng cao được hiệu quả huy động vốn.

3.3.3 Kiến nghị đối với NHNo&PTNT Việt Nam

Thứ nhất: có kế hoạch trang bị cho các chi nhánh trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam một mạng lưới ATM với những máy móc thiết bị hiện đại, tính năng sử dụng cao, tổ chức mạng lưới ngân hàng đại lý phục vụ nhu cầu thanh toán nhanh, tiện lợi, an toàn.

Thứ hai: đào tạo và đào tạo lại cán bộ.

Thứ ba: xây dựng hệ thống công nghệ tin học hiện đại tiên tiến

Thứ tư: hỗ trợ cho chi nhánh trong việc phát triển hoạt động Marketing về kinh phí quảng cáo

Thứ năm: quan tâm hơn nữa đến công tác bồi dưỡng và đãi ngộ cán bộ.

KẾT LUẬN

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

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

Qua luận văn này, tác giả hi vọng những giải pháp đưa ra sẽ đóng góp một phần nhỏ bé nhằm nâng cao hiệu công tác huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng trong thời gian tới.