

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

VÕ THỊ HỒNG THẨM

**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHÁT TRIỂN
NHÀ ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG CHI NHÁNH
DAKLAK**

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng
Mã số: 60.34.02.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – Năm 2016

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS LÂM CHÍ DŨNG

Phản biện 1: PGS. TS. VÕ THỊ THÚY ANH

Phản biện 2: TS. TRẦN NGỌC SƠN

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 24 tháng 4 năm 2016

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

Ngân hàng thương mại là một doanh nghiệp. Doanh nghiệp đặc biệt với chức năng kinh doanh tiền tệ, huy động vốn để cho vay và thực hiện một số dịch vụ tiền tệ khác, hoạt động dưới sự kiểm soát của Ngân hàng Nhà nước. Là một lĩnh vực nhạy cảm, liên quan trực tiếp đến sự phát triển chung của nền kinh tế. Trong đó, hoạt động huy động vốn là một yếu tố quan trọng và chiếm tỷ trọng lớn tạo nên nguồn vốn của ngân hàng, là đối tượng mà thông qua đó Ngân hàng nhà nước dùng để điều tiết chính sách tiền tệ của Quốc gia với công cụ dự trữ bắt buộc và lãi suất lên tiền gửi của Ngân hàng thương mại...

Xuất phát từ cuộc khủng hoảng kinh tế năm 2008, lạm phát tăng cao, lãi suất huy động trên thị trường tăng đột biến.

Tăng trưởng tín dụng không đạt theo yêu cầu. Để khơi thông nguồn vốn, tăng trưởng tín dụng các Ngân hàng Thương Mại chủ động giảm lãi suất tiền gửi so với lãi suất trần để giảm lãi suất cho vay, hỗ trợ tích cực sự phục hồi và phát triển nền kinh tế.

Từ những nhận định trên, ta thấy nguồn vốn huy động đóng vai trò hết sức quan trọng, đặc biệt là nguồn tiền gửi tiết kiệm. Mặt khác, trong tương lai NHNN dự định sẽ bỏ trần lãi suất huy động dẫn đến sự cạnh tranh của các Ngân hàng ngày càng gay gắt. Buộc các ngân hàng phải phân tích, tìm đối sách làm thế nào để cân đối được các kỳ hạn gửi với lãi suất cạnh tranh phù hợp, thu hút được nhiều tiền gửi tiết kiệm, cân đối được các kỳ hạn huy động-cho vay, đảm bảo an toàn vốn, an toàn thanh khoản. Trong bối cảnh chung đó, Ngân hàng TMCP Phát Triển Nhà Đồng Bằng Sông Cửu Long Chi

nhánh Daklak cũng không phải là ngoại lệ. Dưới góc độ của một chi nhánh thì vấn đề “Phân tích tình hình huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Phát triển nhà đồng bằng Sông Cửu Long_Chi nhánh Daklak” để thấy được thực trạng, cũng như những tồn tại để tìm biện pháp khắc phục nhằm gia tăng nguồn tiền gửi tiết kiệm. Đó cũng chính là đề tài tôi chọn nghiên cứu để hoàn thành khóa luận này.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa, tổng hợp những vấn đề lý luận về huy động tiền gửi tiết kiệm của NHTM

- Phân tích tình hình huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phát triển nhà đồng bằng Sông Cửu Long_Chi nhánh Daklak.

- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phát triển nhà đồng bằng Sông Cửu Long_Chi nhánh Daklak.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

- Những vấn đề lý luận về hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm của NHTM và thực trạng huy động TGTK tại MHB Daklak

3.2 Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung và không gian: chỉ tập trung vào hoạt động huy động TGTK tại MHB Daklak

- Số liệu khảo sát thực trạng được lấy trong khoảng thời gian từ năm 2012 năm 2014

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn dựa trên cơ sở vận dụng phương pháp luận duy vật

biện chứng kết hợp với các phương pháp như: Điều tra, khảo sát; Các phương pháp phân tích kinh tế; Phương pháp thống kê và các phương pháp suy luận logic như: Phương pháp suy luận diễn dịch và quy nạp; Phương pháp khái quát và trừu tượng hóa; ...

5. Bố cục của đề tài

Luận văn được bố cục thành ba chương

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm của các Ngân hàng thương mại

Chương 2: Phân tích tình hình huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Phát triển nhà đồng bằng Sông Cửu Long_Chi nhánh Daklak.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam_Chi nhánh Ban Mê.

6. Tổng quan đề tài nghiên cứu

Qua tìm hiểu tác giả tìm thấy một số công trình nghiên cứu đã được công nhận mang tính tiêu biểu về công tác huy động vốn nói chung và mảng tiền gửi nói riêng. Tác giả đã tham khảo một số luận văn cụ thể như sau:

- Luận văn thạc sỹ “Giải pháp đẩy mạnh huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt nam_chi nhánh Đà Nẵng” của tác giả Trần Thị Thu Thanh, Đại học Đà Nẵng năm 2013.

- Luận văn thạc sỹ “Giải pháp tăng cường huy động tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam_chi nhánh Phú Tài, luận văn thạc sỹ của tác giả Bành Thị Ngọc Bích, Đại học Đà Nẵng năm 2012.

- Luận văn thạc sỹ: “Giải pháp tăng cường huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt nam_chi nhánh Đà Nẵng, của tác giả Thái Trịnh Nam, Đại học Đà Nẵng năm 2011.

- Luận văn thạc sỹ: “ Phân tích tình hình huy động tiền gửi cá nhân tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Daklak: của Bùi Thị Thùy Trang. Đại học Đà Nẵng, năm 2014.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM CỦA NHTM

1.1.1. Huy động vốn của NHTM

a. Khái niệm

Theo nghĩa chung, hoạt động huy động vốn của tổ chức tín dụng được hiểu là việc tổ chức tín dụng sử dụng các nghiệp vụ nhận tiền gửi, phát hành giấy tờ có giá, thanh toán và các nghiệp vụ ngân hàng khác của mình để huy động những nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế.

b. Vai trò của hoạt động huy động vốn

c. Các hình thức huy động vốn của NHTM

- Tiền gửi: gồm tiền gửi giao dịch (tiền gửi thanh toán) và tiền gửi tiết kiệm

- Các nguồn vốn phi tiền gửi của ngân hàng bao gồm:

+ Vay các ngân hàng khác; Vay của Ngân hàng Trung ương;

Phát hành chứng chỉ tiền gửi có thể chuyển nhượng; Thị trường giấy nợ ngắn hạn.

1.1.2. Huy động tiền gửi tiết kiệm của NHTM

a. Khái niệm và phân loại

- Khái niệm:

Theo Quyết định số 1160/2004/QĐ-NHNN ngày 13/09/2004 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, tại khoản 1, điều 6, Quy chế về tiền gửi tiết kiệm thì *“tiền gửi tiết kiệm là khoản tiền của cá nhân được gửi vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm, được xác nhận trên thẻ tiết kiệm, được hưởng lãi theo quy định của tổ chức nhận tiền gửi tiết kiệm và được bảo hiểm theo quy định của pháp luật về bảo hiểm tiền gửi”*.

- Phân loại tiền gửi tiết kiệm

+ Phân theo kỳ hạn

++ Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn:

++ Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn:

+ Phân theo loại tiền

++ Tiền gửi tiết kiệm nội tệ:

++ Tiền gửi tiết kiệm ngoại tệ

b. Đặc điểm tiền gửi tiết kiệm

Chiếm tỷ trọng lớn trong tổng cơ cấu tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng và đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của NHTM

- Được mua bảo hiểm tiền gửi và là đối tượng phải dự trữ bắt buộc theo qui định của Ngân hàng Nhà Nước.

- Tiền gửi tiết kiệm phục vụ cho đối tượng là cá nhân Việt nam và cá nhân nước ngoài đang sinh sống và hoạt động hợp pháp tại Việt Nam.

- Người gửi tiền với mục đích sinh lợi, an toàn và thiết lập được kế hoạch sử dụng tiền trong tương lai.

- Là nguồn vốn tương đối ổn định, giúp cho NHTM có kế hoạch sử dụng vốn.

- Chi phí sử dụng vốn tương đối cao và chiếm tỷ trọng chi phí đầu vào rất lớn.

- Là nguồn vốn có tính cạnh tranh gay gắt trên thị trường.

1.1.3. Nội dung hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm

1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm của nhtm

a. Nhân tố bên ngoài

- Môi trường kinh tế, chính trị, xã hội.
- Môi trường pháp lý.

b. Nhân tố bên trong

- Cơ chế và năng lực điều hành.
- Thương hiệu, uy tín của Ngân hàng.
- Chính sách lãi suất.
- Sự đa dạng sản phẩm tiền gửi tiết kiệm.
- Mạng lưới giao dịch.
- Nguồn nhân lực của Ngân hàng.
- Trình độ công nghệ của ngân hàng.

1.2. PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NHTM

1.2.1. Mục tiêu của hoạt động huy động vốn của Ngân hàng

Tăng trưởng nguồn vốn huy động, mở rộng qui mô, phát triển bền vững và gia tăng lợi nhuận, với mục tiêu cụ thể:

- + Gia tăng nguồn vốn huy động từ tổ chức kinh tế và dân cư
- + Tăng tỷ lệ nguồn vốn huy động lãi suất thấp trên tổng số nguồn vốn huy động của ngân hàng.

+ Kiểm soát và thực hiện tốt tỉ lệ an toàn hoạt động theo qui định của NHNN

+ Từng bước nâng cao năng lực và chất lượng công tác quản lý tài sản Nợ - tài sản Có của Ngân hàng.

1.2.2. Nội dung cơ bản của phân tích tình hình huy động vốn của NHTM bao gồm

a. Phân tích bối cảnh môi trường bên ngoài và đặc điểm cơ bản của Ngân hàng có ảnh hưởng quan trọng đến hoạt động huy động TGTK của NH.

b. Phân tích về công tác tổ chức thực hiện quá trình huy động vốn của NH.

Công tác tổ chức thực hiện quá trình huy động vốn của ngân hàng được thể hiện qua những việc làm cụ thể như:

- Giao chỉ tiêu đến từng Phòng/Bộ phận, đến từng cá nhân.
- Đánh giá việc thực hiện kế hoạch, chỉ tiêu huy động
- Chính sách động viên, khen thưởng nếu đạt chỉ tiêu huy động và chế tài xử phạt khi không hoàn thành kế hoạch, chỉ tiêu huy động.

c. Phân tích về các hoạt động NH đã thực hiện nhằm đạt các mục tiêu của hoạt động huy động TGTK

d. Phân tích kết quả của hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng

Phân tích kết quả hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm tập trung vào các nội dung sau:

- Phân tích về quy mô tiền gửi tiết kiệm thể hiện qua các tiêu chí

- + Số dư huy động tiền gửi tiết kiệm

+ Số lượng khách hàng tham gia gửi tiết kiệm

- Phân tích về thị phần huy động vốn và tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng trên thị trường.

Thị phần huy động vốn và tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng được đánh giá qua tỷ trọng số dư huy động tiền gửi tiết kiệm ngân hàng đó so với tổng số dư huy động tiền gửi tiết kiệm của tất cả các ngân hàng khác trên cùng địa bàn.

- Phân tích về cơ cấu tiền gửi tiết kiệm

Cơ cấu huy động tiền gửi tiết kiệm được phân tích qua các tiêu thức sau:

+ Cơ cấu huy động TGTK theo sản phẩm.

+ Cơ cấu huy động tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn.

+ Cơ cấu huy động tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền tệ.

+ Cơ cấu huy động tiền gửi tiết kiệm theo qui mô chi nhánh và Phòng giao dịch.

- Phân tích về tỷ trọng vốn huy động TGTK trong tổng nguồn vốn huy động.

Phân tích cơ cấu, tỷ trọng của nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm để nắm bắt thực trạng, để Ban lãnh đạo ngân hàng xem xét từ đó có chính sách huy động vốn thích hợp hơn.

- Phân tích về chi phí huy động TGTK.

Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm, chi phí các chương trình khuyến mãi, quảng cáo và quà tặng khách hàng nhằm gia tăng số dư huy động.

- Phân tích chất lượng cung ứng dịch vụ huy động tiền gửi tiết kiệm.

Tiêu chí về chất lượng cung ứng dịch vụ thể hiện trước hết qua sự hài lòng của KH tiền gửi trong quá trình NH cung ứng dịch vụ. Tiêu chí này có thể được đánh giá qua 2 phương thức:

+ Đánh giá trong: là đánh giá nội bộ của Ngân hàng về chất lượng cung ứng dịch vụ huy động tiền gửi

+ Đánh giá ngoài: là đánh giá của khách hàng tiền gửi thông qua khảo sát ý kiến.

- Phân tích về kiểm soát rủi ro trong hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm.

+ Rủi ro trong giao dịch

+ Rủi ro về quản lý ấn chỉ có giá

+ Rủi ro về thanh khoản

Kết luận chương 1

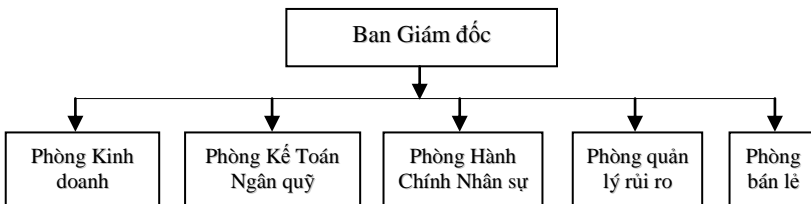
CHƯƠNG 2

PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN NHÀ ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG CHI NHÁNH ĐAKLAK

2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ MHB CHI NHÁNH ĐAKLAK

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển MHB Chi nhánh Daklak

2.1.2. Cơ cấu tổ chức



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của MHB - Đắk Lắk

(Nguồn: Phòng Hành chính nhân sự)

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của MHB Chi nhánh Daklak

a. Hoạt động huy động vốn

b. Hoạt động tín dụng

c. Kết quả kinh doanh

2.2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI MHB_CHI NHÁNH DAKLAK

2.2.1. Bối cảnh hoạt động huy động TGTK của MHB Chi nhánh Daklak

a. Bối cảnh kinh tế vĩ mô

b. Bối cảnh thị trường hoạt động huy động TGTK của Chi nhánh

- Năm 2014, GDP ước đạt 17.148 tỷ đồng, tăng 8,4% so với thực hiện năm 2013 và đạt 98,3% kế hoạch, trong đó:

- Thu nhập bình quân đầu người theo giá hiện hành là 31,4 triệu đồng, đạt 98,4% so với thực hiện 2013.

- Huy động vốn toàn tỉnh tính đến năm 2014 là 23.705 tỷ đồng

- Cho vay trên địa bàn tỉnh Daklak tính đến năm 2014 là 40.788 tỷ đồng.

c. Đặc điểm cơ bản của NH ảnh hưởng đến hoạt động huy động TGTK

- Ngân hàng MHB Chi nhánh Daklak trực thuộc hội sở chính nên phụ thuộc trong cơ chế điều hành lãi suất huy động vốn, có những kỳ hạn lãi suất huy động kém cạnh tranh so với các ngân hàng khác trên địa bàn.

- Cơ cấu nhân sự tập trung huy động vốn chủ yếu là bộ phận giao dịch và phòng kinh doanh của chi nhánh và các PGD.

- Mạng lưới giao dịch ít: năm 2014 chi nhánh có 3 điểm giao dịch; 1 tại Thành phố Buôn Ma Thuột; 1 PGD tại KM5 Thành phố Buôn Ma Thuột và 1 PGD tại huyện Krong Ana.

2.2.2. Phân tích các hoạt động mà NH đã thực hiện nhằm đạt các mục tiêu về huy động tiền gửi tiết kiệm

a. Mục tiêu về huy động TGTK trong thời gian qua của MHB Daklak

- Phần đầu tăng trưởng huy động thị trường I năm 2014 đạt 180 tỷ đồng.

- Thị phần huy động vốn phần đầu đạt 1% trong tổng nguồn vốn huy động trên địa bàn. Trong đó, huy động tiền gửi tiết kiệm chiếm 0,8%.

- Cân đối cơ cấu nguồn vốn theo hướng an toàn, hiệu quả.

b. Các hoạt động mà ngân hàng đã thực hiện nhằm đạt mục tiêu

- Về công tác tổ chức: Sắp xếp, bố trí nhân lực chủ yếu cho hoạt động kinh doanh

- Mở rộng mạng lưới giao dịch.

- Điều hành lãi suất huy động vốn theo cơ chế thị trường, lãi suất áp dụng cho các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm rất cạnh tranh so với các tổ chức tín dụng trên địa bàn.

- Thuyết phục khách hàng tham gia các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm dành cho tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn dài nhằm ổn định nguồn vốn huy động và cải thiện sự cân đối về kỳ hạn và đồng tiền giữa nguồn vốn và sử dụng vốn.

- Thực hiện chính sách chăm sóc khách hàng, tặng quà nhân dịp sinh nhật khách hàng, các ngày lễ tết trong năm.

- Tăng cường công tác tiếp thị xuyên suốt trong năm.
- Hoàn thiện hệ thống hạ tầng công nghệ để rút ngắn thời gian giao dịch, phục vụ khách hàng được nhanh chóng.
- Thường xuyên đào tạo đội ngũ CBNV trực tiếp giao dịch

2.2.3. Phân tích kết quả hoạt động huy động TGTK của MHB DakLak trong giai đoạn 2012 - 2014

a. Quy mô tiền gửi tiết kiệm

Bảng 2.4. Quy mô huy động TGTK qua các năm 2012 – 2014

Đơn vị tính: tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2012 | Năm 2013 | | Năm 2014 | | | |
|-----------------------------|----------|----------|------------------------|----------|------------------------|---------------|--------------------|
| | Số dư | Số dư | Tốc độ tăng trưởng (%) | Số dư | Tốc độ tăng trưởng (%) | Kế hoạch 2014 | Thực hiện kế hoạch |
| Số lượng khách hàng (người) | 256 | 404 | 57,8 | 543 | 34,4 | 950 | 57% |
| Số dư TGTK | 44 | 57 | 29,5 | 69 | 21 | 170 | 40% |

(Nguồn: Phòng kế toán Ngân quỹ của Ngân hàng MHB

Chi nhánh Daklak)

Ngân hàng mới thành lập chưa được 3 năm nên số dư huy động tiền gửi tiết kiệm còn khá khiêm tốn. Năm 2013, tiền gửi tiết kiệm đạt 57 tỷ đồng với tốc độ tăng trưởng là 29,5% so với năm 2012. Số lượng khách hàng đạt 404 người, tăng trưởng 57,8% so với năm 2012, đạt 57% so với kế hoạch. Năm 2014 số lượng khách hàng đạt 543 tăng 139 người so với năm 2013 với tốc độ tăng trưởng là 34,4%. Số dư huy động tiền gửi tiết kiệm đạt 69 tỷ đồng tăng 12 tỷ đồng và tăng trưởng 21% so với năm 2013 và đạt 40% so với kế hoạch năm 2014.

b. Thị phần vốn huy động và TGTK của Ngân hàng trên thị trường

Tính đến năm 2014, thị phần về huy động vốn của Ngân hàng MHB_Chi nhánh Daklak chỉ chiếm 0.4% và về tiền gửi tiết kiệm chỉ chiếm 0.33% so với các ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Daklak. Tuy nhiên tỷ trọng này tăng dần qua các năm, mỗi năm tăng 0,1% thị phần chứng tỏ ngân hàng đang dần phát triển quy mô và mở rộng thị trường.

c. Cơ cấu huy động vốn tiền gửi tiết kiệm

- Cơ cấu vốn huy động tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn.

Nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng MHB chủ yếu là có kỳ hạn. Huy động tiền gửi tiết kiệm ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn từ năm 2012 đến năm 2014 bình quân chiếm 85% trên tổng nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng.

Tiền gửi trung dài hạn chiếm tỷ trọng thấp, bình quân khoảng 12% trên tổng vốn huy động. Từ khi thành lập đến năm 2014 số dư tăng trưởng không có nhiều biến động.

- Cơ cấu huy động tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền

Tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng chủ yếu là tiền gửi Việt nam đồng, chiếm bình quân 98% trên tổng vốn huy động tiết kiệm. Về tiền gửi ngoại tệ ngân hàng chỉ huy động tiền USD và không có chuyển biến qua các năm, ngân hàng chưa chú trọng phát triển nguồn tiền gửi này.

Tỷ trọng tiền gửi VNĐ tăng dần qua các năm năm 2012 là 97,7%, năm 2013 98,2% và năm 2014 là 98,5%. Trong khi đó tỷ trọng Ngoại tệ qui VND giảm dần từ năm 2012 là 2,3% đến năm 2014 giảm xuống còn 1,5% trong tổng cơ cấu huy động tiền gửi tiết

kiệm có kỳ hạn theo loại tiền tệ.

- Cơ cấu huy động theo quy mô chi nhánh và các Phòng giao dịch

Tiền gửi tiết kiệm tại chi nhánh chính chiếm tỷ trọng lớn, cuối năm 2014 là 69%. Tuy nhiên, giảm so với năm 2013 với tốc độ giảm là 7,7%. Tiền gửi tiết kiệm tại PGD Hòa Bình chiếm 19,5%, tăng 170 % so với năm 2013. Phòng giao dịch Krông Ana ra đời muộn hơn, số dư huy động chỉ chiếm 11% trên toàn chi nhánh.

- Cơ cấu theo sản phẩm TGTK

Tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng chủ yếu là tiết kiệm truyền thống như: Tiết kiệm không kỳ hạn bằng VND, USD; tiết kiệm có kỳ hạn bằng VND, USD chiếm tỷ trọng lớn 74,1% trên tổng nguồn vốn tiết kiệm của ngân hàng. Còn lại các sản phẩm huy động khác chiếm tỷ trọng thấp.

d. Tỷ trọng vốn huy động TGTK trong tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng

Bảng 2.11. Tỷ trọng vốn huy động TGTK trong tổng nguồn vốn huy động qua các năm 2012 – 2014

Đơn vị tính: tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2012 | Năm 2013 | | Năm 2014 | |
|------------------------------|----------|----------|--------------------|----------|--------------------|
| | Số dư | Số dư | Tốc độ tăng trưởng | Số dư | Tốc độ tăng trưởng |
| Tổng nguồn vốn Huy động | 46 | 64 | 39% | 79 | 23% |
| Trong đó: Tiền gửi tiết kiệm | 44 | 57 | 29,5% | 69 | 21% |
| Tỷ trọng TGTK/HĐV | 95,6 | 89 | | 87,3 | |

(Nguồn: Phòng kế toán Ngân quỹ của Ngân hàng MHB Chi nhánh Daklak)

Nguồn vốn huy động của ngân hàng phụ thuộc rất nhiều vào tiền gửi tiết kiệm, bình quân tiền gửi tiết kiệm chiếm 90% tỷ trọng. Đến cuối năm 2014 nguồn vốn huy động có tăng so với các năm trước, cụ thể: năm 2013 tăng 39% so với năm 2012, năm 2014 tăng 23% so với năm 2013. Tốc độ tăng trưởng không những thấp mà còn giảm, năm 2014 tốc độ tăng trưởng giảm 16% so với năm 2013.

e. Phân tích về Chi phí huy động tiền gửi tiết kiệm

Kết quả kinh doanh của MHB - Đắk Lắk giai đoạn 2012-2014, chi phí trả lãi tiền gửi chiếm tỷ trọng thấp, bình quân chiếm 19% trong tổng chi phí của ngân hàng.

Năm 2013 tốc độ tăng chi phí tiền gửi tiết kiệm lên đến 177%, giai đoạn này lãi suất huy động vẫn còn áp dụng cao, đến năm 2014 mặc dù số dư tiền gửi có tăng nhưng chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm giảm 36% so với năm 2013. Khách hàng chủ yếu chọn kỳ hạn gửi ngắn, tiền gửi tiết kiệm 1 đến 2 tháng chiếm tỷ trọng cao, mà lãi suất của 2 kỳ hạn này rất thấp.

Chi phí cho các khoản quà tặng, chương trình khuyến mãi nhằm thu hút và gia tăng số dư tiền gửi tiết kiệm giảm dần qua các năm, năm 2012 chi phí cho quảng cáo tiếp thị là 0,32 triệu đồng, năm 2013 là 1,206 triệu đồng và năm 2014 là 0,095 triệu đồng.

Trong giai đoạn khó khăn về nguồn vốn huy động, Ngân hàng nhà nước áp trần lãi suất tiền gửi nên bình quân lãi suất đầu vào giảm dần qua các năm. Năm 2013 giảm 8,7% so với năm 2012 và năm 2014 giảm 12,3 % so với năm 2013.

Bảng 2.13. Lãi suất bình quân đầu vào qua các năm 2012 – 2014

| Chỉ tiêu | Năm 2012 | Năm 2013 | | Năm 2014 | |
|----------------------------|-----------------|---------------|-----------------|-------------|----------------|
| | Lãi suất BQ (%) | Lãi suất BQ % | Tốc độ tăng (%) | Lãi suất BQ | Tốc độ tăng(%) |
| Lãi suất bình quân đầu vào | 7,12 | 6,5 | -8,7 | 5,7 | -12,3 |
| Lãi suất bình quân đầu ra | 11,67 | 10,58 | -9,3 | 9,65 | -8,8 |
| Margin lãi suất | 4,55 | 4.08 | -10,3 | 4,95 | 21 |

(Nguồn: Phòng kế toán Ngân quỹ của Ngân hàng MHB Chi nhánh Daklak)

Bên cạnh đó, lãi suất bình quân đầu ra cũng giảm qua các năm. Năm 2013 giảm 9,3% so với năm 2012, năm 2014 giảm 8,8% so với năm 2013. Tuy nhiên, xét về hiệu quả kinh doanh Margin lãi suất năm 2014 lại tăng 21% so với năm 2013. Chứng tỏ lãi suất bình quân đầu vào giảm nhanh và giảm nhiều, trong khi đó lãi suất bình quân đầu ra giảm chậm và ít hơn.

f. Chất lượng cung ứng dịch vụ huy động tiền gửi tiết kiệm

- Đánh giá nội bộ của ngân hàng về chất lượng cung ứng dịch vụ huy động tiền gửi tiết kiệm.

- Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ của ngân hàng thông qua 150 phiếu phát ra theo mẫu khảo sát như sau, đồng thời thu về 148 phiếu.

Kết quả khảo sát được thống kê như sau:

+ Về các sản phẩm, dịch vụ MHB cung cấp: Mức độ hài lòng của sản phẩm tiền gửi, tiết kiệm đạt cao nhất, đạt 110/148 phiếu.

+ Về chất lượng dịch vụ khi giao dịch: hầu như khách hàng chưa được hài lòng.

g. Kiểm soát rủi ro trong hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm

Là ngân hàng thương mại cổ phần nhà nước nên công tác tuyển dụng nhân sự của hệ thống ngân hàng rất được chú trọng, nhân sự tại bộ phận giao dịch đều có trình độ đại học và phù hợp với chuyên ngành đào tạo, thủ quỹ, kiểm ngân đều có kinh nghiệm từ ngân hàng khác chuyển sang nên trong quá trình giao dịch tiền gửi tiết kiệm chưa xảy ra rủi ro nào đáng kể.

Sổ tiết kiệm chưa sử dụng (hay còn gọi là ấn chỉ trắng) được ngân hàng quản lý rất chặt chẽ. Cuối ngày giao dịch Trưởng phòng kế toán ngoài việc kiểm quỹ tiền mặt, còn phải kiểm tra số sổ phát hành trong ngày, số sổ hỏng và số lượng tồn cuối ngày của sổ tiết kiệm mà nhân viên giao dịch đang quản lý so với sổ sách kế toán, nên không xảy ra rủi ro.

Do số dư huy động tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn thấp. Bên cạnh đó, hằng ngày BPGD rà soát danh sách khách hàng tiền gửi đến hạn của ngày hôm sau, thực hiện thông báo cho khách hàng để nắm bắt nhu cầu tái tục hoặc rút tiền của khách hàng nhằm chủ động trong công tác thanh khoản. Hội sở chính giao thanh khoản bình quân cho Ngân hàng MHB_Chi nhánh Daklak là 5 tỷ đồng, chi nhánh tự cân đối và điều hành sử dụng vốn tiền mặt rất hiệu quả, luôn luôn đáp ứng nhu cầu chi trả cho khách hàng tiền gửi.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM

2.3.1. Những kết quả đạt được

- Tính đến ngày 31/12/2014 huy động tiền gửi tiết kiệm đã đạt được một số thành quả nhất định: số lượng khách hàng tiền gửi đạt 543 người, tăng 34,4% so với năm 2013 và đạt 57% kế hoạch đề ra. Số dư huy động đạt 74 tỷ đồng trong đó, tiền gửi tiết kiệm VNĐ chiếm 69 tỷ đồng, tăng 23% so với năm 2013, đạt 40% so với kế hoạch.

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

a. Hạn chế

- Sản phẩm huy động tiền gửi tiết kiệm chưa phong phú.
- Trong công tác quản lý khách hàng, ngân hàng chưa phân khúc được thị trường, chưa xác định rõ nhóm được đối tượng khách hàng tiềm năng.
- Mạng lưới hoạt động ít.
- Về thu nhập cho CBNV chưa thực sự hấp dẫn.
- Chất lượng nhân sự đầu vào: Cần phải đào tạo và bồi dưỡng nhiều.

b. Nguyên nhân

- **Nguyên nhân bên ngoài:**
 - + Các ngân hàng thương mại cổ phần thành lập Chi nhánh và các phòng giao dịch mới ồ ạt ra đời, tính cạnh tranh cao
 - + Lãi suất huy động ngày càng thấp.
 - + Thói quen giữ tiền mặt của người dân vẫn còn cao
- **Nguyên nhân bên trong**
 - + Chi phí dành cho chính sách chăm sóc khách hàng, tặng quà

cho khách hàng, chương trình khuyến mãi rất ít.

- + Thiếu chính sách về chăm sóc khách hàng.
- + Về hoạt động quản lý và chất lượng nguồn nhân lực: nguồn nhân lực của ngân hàng còn mỏng, trình độ chuyên môn còn hạn chế.
- + Hoạt động Marketing: Chưa được chú trọng, chủ yếu là dựa vào hội sở chính.

Kết luận chương 2

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH BAN MÊ

3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI BIDV _ CHI NHÁNH BAN MÊ

3.1.1. Thuận lợi và khó khăn đối với hoạt động huy động TGTK của BIDV Ban Mê

a. Thuận lợi

b. Khó khăn

3.1.2. Mục tiêu hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm

- Huy động vốn chiếm 1 - 2% thị trường
- Xây dựng kế hoạch về nguồn vốn huy động trong 03 năm

theo bảng 3.1

Bảng 3.1. Kế hoạch nguồn vốn huy động

(Đơn vị tính: Tỷ đồng)

| STT | Chỉ tiêu | Năm | Năm | Năm | Năm |
|-----|---------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 1 | Huy động | 180 | 250 | 300 | 350 |
| | <i>Tiền gửi tiết kiệm</i> | <i>170</i> | <i>230</i> | <i>270</i> | <i>320</i> |

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI BIDV CHI NHÁNH BAN MÊ

3.2.1. Nhóm giải pháp liên quan đến sản phẩm

a. Phát triển nhiều sản phẩm tiền gửi tiết kiệm

- Ngân hàng cần chú trọng phát triển nhiều sản phẩm đa dạng, phong phú, phù hợp với từng lứa tuổi và đối tượng.

- Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử:

b. Cơ cấu lại kỳ hạn tiền gửi tiết kiệm cho phù hợp

Để cơ cấu lại kỳ hạn gửi tiền cho phù hợp Ngân hàng MHB chi nhánh Daklak cần:

- Tăng lãi suất huy động tiền gửi tiết kiệm kỳ hạn dài, đảm bảo được tính cạnh tranh và lợi nhuận của ngân hàng.

- Tặng quà cho khách hàng gửi tiết kiệm có kỳ hạn dài trên 12 tháng.

- Đội ngũ nhân viên giao dịch cần tư vấn, thuyết phục khách hàng gửi các kỳ hạn dài.

c. Tăng trưởng số dư huy động tiền gửi tiết kiệm ngoại tệ và phát triển các sản phẩm khác để sử dụng có hiệu quả nguồn vốn này.

Để tăng trưởng nguồn vốn này ngân hàng cần tận dụng nguồn ngoại tệ như:

- Chi trả kiều hối thông qua kênh Western union.

- Tiếp cận với các tiệm vàng.

3.2.2. Nhóm giải pháp liên quan đến công tác chăm sóc khách hàng, truyền thông, quảng cáo

a. Chú trọng công tác chăm sóc khách hàng, thiết lập chương trình khuyến mãi trong năm nhiều hơn

- Hoàn thiện Quy trình hoạt động chăm sóc khách hàng

+ Quy trình thực hiện chăm sóc khách hàng: xuyên suốt, theo quy chuẩn và chuyên nghiệp.

+ Thành lập Tổ huy động vốn chuyên biệt:

+ Xây dựng văn hóa doanh nghiệp hướng vào khách hàng:

- Hoàn thiện Chính sách chăm sóc khách hàng

Thực hiện xếp loại khách hàng theo tiêu chí và làm căn cứ đánh giá để có chương trình chăm sóc phù hợp.

Chính sách chăm sóc khách hàng trong năm phải được tổ chức thường xuyên, chăm sóc, tặng quà và thăm hỏi khách hàng nhân dịp Sinh nhật, lễ, tết..

b. Chú trọng các biện pháp nhằm gia tăng khả năng nhận diện thương hiệu

- Chuẩn hoá chất lượng dịch vụ:

+ Cơ sở vật chất, hình ảnh, logo, trụ máy ATM, form mẫu, bao bì... theo chuẩn của Ngân hàng. Luôn đảm bảo giữ gìn vệ sinh bên trong và bên ngoài đơn vị.

+ Tăng cường siết chặt công tác đồng bộ đội ngũ CBNV tại Chi nhánh: Đồng phục, tác phong đều theo một chuẩn chung về màu sắc và kiểu dáng.

- Công tác truyền thông, quảng bá

+ Quảng cáo về Ngân hàng tại các điểm công cộng, tại chi nhánh, phòng giao dịch và các đơn vị đang là đối tác của chi nhánh.

+ Tổ chức các hoạt động xã hội, cộng đồng như tổ chức giải thể thao.

3.2.3. Nhóm giải pháp hỗ trợ khác

a. Tiếp tục xem xét phát triển mạng lưới giao dịch

Chi nhánh nên lựa chọn mở thêm phòng giao dịch tại những địa bàn tiềm năng, có ít sự hiện diện của các tổ chức tín dụng khác

như huyện Krông Buk, huyện Krông Năng, huyện Cư Mgar, huyện Căkuin...

b. Nâng cao năng lực quản lý điều hành

- Đổi mới mạnh mẽ, sâu sắc và tạo sự đồng thuận, thống nhất trong toàn đơn vị về định hướng phát triển, về chỉ đạo điều hành hoạt động kinh doanh đặc biệt là công tác phát triển nguồn vốn.

- Xây dựng và chuẩn hoá các thể chế, quy chế, quy định trong quản lý và phát triển hoạt động.

- Đẩy mạnh các hoạt động nghiên cứu phát triển và khai thác thông tin phục vụ quản lý, điều hành.

- Tiến hành xây dựng và giao kế hoạch huy động vốn.

c. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- Xây dựng đội ngũ nhân viên đảm bảo chất lượng phục vụ tốt cho công tác chăm sóc khách hàng:

- Ngân hàng phải không ngừng hoàn thiện bộ máy nhân sự, hoàn thiện công tác tuyển dụng, tăng cường đào tạo.

- Tăng cường các kiến thức và kỹ năng về bán hàng, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng đàm phán và khả năng phối hợp làm việc theo nhóm.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với chính phủ và NHNN

a. Kiến nghị với chính phủ

- Tạo môi trường kinh tế, chính trị, xã hội ổn định

- Ổn định kinh tế vĩ mô tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững, lâu dài.

- Sớm ban hành và hoàn thiện khung pháp lý cho sự phát triển về các mảng hoạt động của ngân hàng.

- Tiếp tục chỉ đạo Ngân hàng Nhà nước gấp rút thực hiện đề án tái cơ cấu hệ thống ngân hàng giai đoạn 2011-2015. Tạo nên một hệ thống ngân hàng lành mạnh, phát triển vững chắc.

b. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà Nước

- Tiếp tục thực hiện đề án tái cơ cấu ngân hàng theo chỉ đạo của Chính phủ.

- Chính sách về lãi suất

- Ngân hàng Nhà nước cần tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra giám sát mọi hoạt động huy động vốn của các Tổ chức tín dụng. Tạo ra một môi trường cạnh tranh lành mạnh và công bằng.

3.3.2. Kiến nghị với Hội sở chính

- Cần triển khai hệ thống trực tuyến tư vấn và hỗ trợ khách hàng.

- Ban hành quy trình chăm sóc khách hàng nói chung cho toàn hệ thống ngân hàng rõ ràng, xuyên suốt.

- Thiết lập nhiều chương trình khuyến mãi về huy động tiền gửi tiết kiệm trong năm mang tính hệ thống.

- Thành lập phòng nghiên cứu thị trường và phát triển sản phẩm.

- Đa dạng hóa các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm.

- Hoàn thiện tốt nhất cơ sở hạ tầng, công nghệ thông tin đảm bảo sự phát triển được các dòng sản phẩm mang tính công nghệ cao.

Kết luận chương 3

KẾT LUẬN

Một ngân hàng dù có quy mô lớn hay nhỏ đều góp phần vào sự phát triển chung của nền kinh tế. Tuy nhiên, trong điều kiện nền kinh tế hiện nay đòi hỏi các ngân hàng phải nâng cao tổng tài sản, mở rộng quy mô để gia tăng sức cạnh tranh với các ngân hàng khác trong khu vực và trên thế giới. Để đáp ứng được nhu cầu tăng tổng tài sản, thiết yếu ngân hàng phải nâng cao và tăng trưởng nguồn vốn huy động, trong đó nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm đóng vai trò chủ đạo.

Sau khi thực hiện chủ trương sáp nhập Ngân hàng TMCP phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long vào Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam theo chỉ đạo của Chính phủ. Để xứng tầm với một Ngân hàng có quy mô lớn và thành lập lâu đời nhất Việt Nam, BIDV chi nhánh Ban Mê phải có quyết sách và định hướng phát triển, tăng trưởng quy mô, tăng trưởng nguồn vốn huy động bằng nhiều giải pháp thiết thực. Góp phần đưa thương hiệu BIDV ngày càng rộng rãi đến với mọi tầng lớp dân cư trên địa bàn nói riêng và góp phần vào sự phát triển chung của Ngân hàng BIDV vươn ra tầm thế giới.