BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ TP. HCM

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

"THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU-PGD LÊ VĂN KHƯƠNG, QUẬN 12"

HUTECH

Ngành: **KẾ TOÁN**

Chuyên ngành: **KẾ TOÁN – KIỂM TOÁN**

Giảng viên hướng dẫn : **T.S PHAN MỸ HẠNH**

Sinh viên thực hiện : **ĐẶNG THỊ HỒNG NHUNG**

MSSV: **0854030205** Lớp: **08DKT4**

TP. Hồ Chí Minh, năm 2012

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những kết quả và các số liệu trong báo cáo thực tập tốt nghiệp được thực hiện tại ngân hàngTMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương, Quận 12, TP HCM, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 8 năm 2012

Sinh viên

Đặng Thị Hồng Nhung

HUTECH

LỜI CẢM ƠN

Do thời gian nghiên cứu và thực tập còn ngắn với trình độ hiểu biết còn hạn chế, do vậy bài luận văn về chuyên đề này còn có nhiều thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp và chỉ bảo của các thầy cô, Giám Đốc PGD ACB – Lê Văn Khương cùng các anh chị trong PGD.

Trong quá trình thực tập, em đã nhận được sự giúp đỡ, hướng dẫn rất tận tình của toàn thể các anh chị cán bộ nhân viên ACB – Lê Văn Khương cũng như sự hướng dẫn từ các thầy cô nhà trường mà cụ thể là cô T.S Phan Mỹ Hạnh – người đã giúp em hoàn thành bài luận văn này.

Em xin chân thành cám ơn quý thầy cô và quý Ngân hàng.

Tp . Hồ Chí Minh, tháng 08 năm 2012

Sinh viên

Đặng Thị Hồng Nhung

HUTECH

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

HUTECH

Tp . Hồ Chí Minh, tháng 08 năm 2012

Giảng viên hướng dẫn

T.S Phan Mỹ Hạnh

MỤC LỤC

Trang

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài 1
2. Mục tiêu đề tài 2
3. Phương pháp nghiên cứu 2
4. Phạm vi nghiên cứu 2
5. Giới thiệu kết cấu chuyên đề 3
6. Giới thiệu kết cấu chuyên đề 3

CHƯƠNG 1:CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 4

1.1 Hoạt động của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường 4

1.1.1 Hoạt động của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường 4

1.1.2 Khái niệm hoạt động của ngân hàng thương mại 4

1.1.3 Đặc điểm và bản chất của NHTM 4

1.1.4 Kết cấu nguồn vốn trong ngân hàng TMCP 5

1.1.5 Nghiệp vụ sử dụng vốn 6

1.1.6 Khái niệm huy động vốn 7

1.1.7 Bản chất của huy động vốn 7

1.2 Chức năng và vai trò của huy động vốn đối với ngân hàng và khách hàng 7

1.2.1 Đối với ngân hàng 7

1.2.2 Đối với khách hàng 8

1.3 Các hình thức huy động vốn 8

1.3.1 Huy động vốn thường xuyên 8

1.3.1.1 Tiền gửi không kỳ hạn 8

1.3.1.2Tiền gửi có kỳ hạn....8
1.3.1.3Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn....9
1.3.1.4Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn....9
1.3.2 Huy động vốn không thường xuyên....9
1.3.3 Vay tổ chức tín dụng và Ngân hàng Nhà nước....10
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng thương mại…10
1.4.1 Nhân tố khách quan....10
1.4.1.1Hành lang pháp lý....10
1.4.1.2Yếu tố kinh tế....11
1.4.1.3Yếu tố về cạnh tranh....11
1.4.1.4Yếu tố văn hóa-xã hội- tâm lý, thói quen người khách hàng....12
1.4.2 Nhân tố chủ quan....12
1.4.2.1Các hình thức huy động vốn....12
1.4.2.2Lãi suất huy động....13
1.4.2.3Chất lượng dịch vụ, phục vụ....13
1.4.2.4Cơ sở vật chất, công nghệ....14
1.4.2.5Đội ngũ nhân sự....14
1.4.2.6Danh tiếng, uy tín ngân hàng....14
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU-PGD LÊ VĂN KHƯƠNG QUẬN 12....16
2.1 Tổng quan về ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12....16
2.1.1 Giới thiệu sơ lược về ngân hàng TMCP Á Châu....16
2.1.2 Giới thiệu về ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12..19
2.1.2.1 Lịch sử hình thành....19
2.1.2.2 Địa bàn hoạt động, đặc điểm khách hàng....20

2.1.2.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12 20
2.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12 21
2.1.4 Sản phẩm và dịch vụ của ACB 23
2.1.5 Những thuận lợi và khó khăn của ACB-Lê Văn Khương trong giai đoạn hiện nay 24
2.1.6 Định hướng phát triển trong thời gian tới của Ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương 25
2.2 Thực trạng công tác huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12 27
2.2.1 Phân tích hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12 27
2.2.1.1 Tình hình huy động vốn 27
2.2.1.2 Nguồn vốn huy động theo đối tượng 30
2.2.1.3 Nguồn vốn huy động theo kì hạn 32
2.2.1.4 Nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ 35
2.2.1.5 Nguồn vốn huy động theo hình thức huy động 37
2.2.2 Đánh giá hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương 39
CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – PGD LÊ VĂN KHƯƠNG, QUẬN 12 42
3.1 Chiến lược huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương 42
3.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương 43
3.2.1 Nhân tố khách quan 43

HUTECH

3.2.2 Nhân tố chủ quan 45
3.3 Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương.....48
3.3.1 Nâng cao chất lượng phục vụ, dịch vụ.....48
3.3.1.1Chính sách chăm sóc khách hàng.....49
3.3.1.1.1 Thành lập tổ nghiên cứu khách hàng 49
3.3.1.1.2 Phân loại khách hàng 49
3.3.1.2Tăng cường và mở rộng các dịch vụ.....50
3.3.1.3 Hoàn thiện chính sách phục vụ khách hàng của cán bộ, nhân viên ngân hàng 51
3.3.1.4 Đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng 51
3.3.1.5 Song song với việc đào tạo nghiệp vụ phải không ngừng quan tâm, cũng cố tâm lý, tìm hiểu nhu cầu cũng như nguyện vọng của đội ngũ nhân viên 52
3.3.1.6 Cải thiện quá trình giải quyết thu chi tiền trong quá trình giao dịch với khách hàng.....53
3.3.2 Xây dựng chiến lược marketing triển khai với quyết tâm cao để quảng bá và tiếp cận khách hàng.....54
3.3.3 Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn.....57
3.3.4Nâng cao cơ sở vật chất 58
3.3.3 Kiến nghị 58
3.3.5.1Đối với nhà nước.....58
3.3.5.2Đối với ngân hàng nhà nước 60
3.3.5.3Đối với ACB-Hội sở 61
KẾT LUẬN 62
TÀI LIỆU THAM KHẢO 64

HUTECH

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Số thứ tự	Chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1.	HĐTD	Hợp đồng tín dụng
2.	HĐV	Huy động vốn
3.	NH	Ngân hàng
4.	NH NN	Ngân hàng nhà nước
5.	NH TM	Ngân hàng thương mại
6.	TG	Tiền gửi
7.	TG CKH	Tiền gửi có kỳ hạn
8.	TG KKH	Tiền gửi không kỳ hạn
9.	TM CP	Thương mại cổ phần
10.	ACB	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu

HUTECH

DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

1. **Các sơ đồ**:

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của ACB Lê Văn Khương, quận 12

2. **Các hình:**

Hình 2.1. Biểu đồ về nguồn vốn huy động bằng VND
Hình 2.2. Biểu đồ nguồn vốn huy động theo đối tượng
Hình 2.3. Biểu đồ nguồn vốn huy động theo kỳ hạn
Hình 2.4. Biểu đồ nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ
Hình 2.5. Biểu đồ nguồn vốn huy động theo hình thức huy động

3. **Các bảng:**

Bảng 2.1. Bảng số liệu hoạt động của ACB Lê Văn Khương, quận 12
Bảng 2.2. Tình hình nguồn vốn tại ACB Lê Văn Khương, quận 12
Bảng 2.3.Bảng số liệu thể hiện tỷ trọng nguồn vốn huy động theo đối tượng
Bảng 2.4. Bảng số liệu thể hiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng
Bảng 2.5. Bảng số liệu thể hiện tỷ trọng nguồn vốn huy động theo kỳ hạn
Bảng 2.6. Bảng số liệu thể hiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn
Bảng 2.7. Bảng số liệu thể hiện tỷ trọng nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ
Bảng 2.8. Bảng số liệu thể hiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ
Bảng 2.9. Bảng số liệu thể hiện tỷ trọng nguồn vốn huy động theo hình thức
Bảng 2.10. Bảng số liệu thể hiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo hình thức
Bảng 3.1 Bảng so sánh lãi suất huy động vốn giữa một số Ngân hàng Việt Nam 3/2012

HUTECH

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Vốn luôn là một trong những yếu tố đầu vào cơ bản của quá trình hoạt động kinh doanh của mỗi doanh nghiệp. Chúng ta cần khẳng định rằng không thể thực hiện được các mục tiêu kinh tế xã hội nói chung của Nhà nước, cũng như các mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp nói riêng nếu như không có vốn. Đối với các NHTM với tư cách là một doanh nghiệp, một chế tài trung gian hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ thì vốn lại có một vai trò hết sức quan trọng. NHTM là đơn vị chủ yếu cung cấp vốn thu lợi. Nhưng để cung cấp đủ vốn đáp ứng nhu cầu thị trường, ngân hàng sẽ phải huy động vốn từ bên ngoài. Vì vậy, các NHTM rất chú trọng đến vấn đề huy động vốn đáp ứng đầy đủ nhu cầu kinh doanh của mình. Có thể nói hoạt động huy động vốn từ các nguồn khác nhau trong xã hội là lẽ sống quan trọng nhất của các NHTM.

Tại Việt Nam việc huy động vốn (khai thác lượng tiền tạm thời nhàn rỗi trong công chúng, hộ gia đình, của các tổ chức kinh tế hay tổ chức tín dụng khác) của NHTM còn nhiều bất hợp lý. Điều này dẫn tới chi phí vốn cao, quy mô không ổn định, việc tài trợ cho các danh mục tài sản không còn phù hợp với quy mô, kết cấu từ đó làm hạn chế khả năng sinh lời, buộc ngân hàng phải đối mặt với các loại rủi ro... Do đó, việc tăng cường huy động vốn từ bên ngoài với chi phí hợp lý và sự ổn định cao là yêu cầu ngày càng trở nên cấp thiết và quan trọng.Để tăng cường huy động vốn ta cần nghiên cứu các hình thức huy động, các tiêu chí đánh giá hiệu quả công tác huy động vốn như quy mô, cơ cấu nguồn huy động đủ lớn để tài trợ cho các danh mục tài sản và không ngừng tăng trưởng ổn định; nguồn vốn có chi phí hợp lý; huy động vốn phù hợp với sử dụng vốn về mặt kỳ hạn; quản lý tốt các loại rủi ro liên quan đến hoạt động huy động vốn. Ngân hàngTMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương, Quận 12 là một ngân hàng non trẻ. Gần hơn ba năm hoạt động không phải là một khoảng thời gian dài, nhưng với tất cả những gì ngân hàngTMCP Á

Châu-PGD Lê Văn Khương, Quận 12 đã trải qua và đạt được, ngân hàng có quyền tự hào và tin tưởng vào sự phát triển của mình trong tương lai. Trong định hướng phát triển, tăng cường huy động vốn vẫn là ưu tiên hàng đầu. Đây là một hoạt động vô cùng cần thiết góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh trong điều kiện hội nhập quốc tế, và để đảm bảo đáp ứng đủ nhu cầu hoạt động kinh doanh cho Ngân hàng.

Nhận thức rõ tầm quan trọng của công tác huy động vốn trong hoạt động của ngân hàng, bằng những kiến thức học tập ở nhà trường và thông qua thời gian thực tập tại Ngân hàngTMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương, Quận 12, em đã cố gắng tìm hiểu tình hình hoạt động huy động vốn tại ngân hàng và chọn đề tài: "***CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU-PGD LÊ VĂN KHƯƠNG, QUẬN 12 THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP"*** để làm luận văn tốt nghiệp.

2. Mục tiêu đề tài

Xuất phát từ lý luận về huy động vốn của NHTM, chuyên đề sẽ phân tích, đánh giá thực trạng nguồn vốn, hoạt động huy động vốn từ bên ngoài củaNgân hàngTMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương, Quận 12 và đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường huy động vốn để góp phần nâng cao kết quả kinh doanh của Ngân hàngTMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương, Quận 12.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để nghiên cứu đề tài, các phương pháp nghiên cứu như quan sát thực tiễn hoạt động huy động vốn tại ngân hàng, tìm hiểu các chính sách huy động vốn, phương pháp phân tích, thống kê, tổng hợp tham khảo sách báo, báo cáo các khóa trước, kết hợp với các kiến thức đã học ở trường và những hiểu biết thực tế trong thời gian thực tập tại ngân hàng đã được sử dụng.

4. Phạm vi nghên cứu

Đề tài nghiên cứu thông qua việc phân tích và đánh giá số liệu thực tế tại Ngân hàngTMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương, Quận 12 trong 3 năm 2009, 2010, 2011

5. Những thuận lợi và khó khăn khi thực hiện đề tài

➢ ***Thuận lợi:***

- Được thực tập tại Ngân hàng để có thể vận dụng những kiến thức đã học vào thực tiễn.
- Được sự giúp đỡ hết sức tận tình của các anh chị tại ACB-Lê Văn Khương

➢ ***Khó khăn***

- Hạn chế về thời gian thực tập.
- Chưa có kinh nghiệm thực tế để xử lý thông tin.

6. Giới thiệu kết cấu chuyên đề

Ngoài phần mở đầu và kết luận, chuyên đề gồm 3 chương:

Chương 1: Lý luận chung về huy động vốn tại ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng công tác huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương, Quận 12.

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tác huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương, Quận 12.

HUTECH

CHƯƠNG 1:CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Hoạt động của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường

1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

❖Ngân hàng thương mại (NHTM) là ngân hàng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận theo quy định của Luật các tổ chức tín dụngvà các quy định khác của pháp luật.*(Nghị định số 59/2009/NĐ-CP của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của NHTM)*

❖Ngân hàng thương mại cổ phần là NHTM được thành lập dưới hình thức công ty cổ phần, trong đó có các doanh nghiệp nhà nước, tổ chức tín dụng, tổ chức khác và cá nhân cùng góp vốn theo quy định của NHNN.

1.1.2. Khái niệm hoạt động của ngân hàng thương mại

Hoat động NHTM là hoạt dộng kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cung cấp tín dụng và cung cấp các dịch vụ thanh toán.

1.1.3. Đặc điểm và bản chất của NHTM:

✠*Đặc điểm :*

Là doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ vì mục tiêu lợi nhuận.

Hoạt động kinh doanh của NHTM được phân vào nhóm hoạt động kinh doanh có mức độ rủi ro cao.

Sự tồn tại của NHTM phụ thuộc nhiều vào sự tin tưởng của khách hàng.

Các NHTM chịu ảnh hưởng dây chuyền với nhau

✠*Bản chất:*

NHTM là một tổ chức kinh tế

NHTM là một tổ chức kinh tế đặc biệt

1.1.4. Kết cấu nguồn vốn trong ngân hàng TMCP

Gồm có:

Vốn tự có:là vốn chủ sở hữu của NHTM bao gồm: vốn điều lệ, các quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ, quỹ dự phòng tài chính, quỹ đầu tư phát triển nghiệp vụ, lợi nhuận không chia và một số tài sản nợ khác theo quy định của NHNN.

- Nguồn hình thành:

. Vốn chủ sở hữu khi ngân hàng mới thành lập

. Nguồn vốn bổ sung hàng năm từ lợi nhuận kinh doanh, từ vốn góp thêm của chủ sở hữu.

- Đặc điểm:

. Nguồn vốn có tính ổn định cao và không ngừng gia tăng

. Tỷ trọng nhỏ nhưng giữ vai trò rất quan trọng

- Mục đích sử dụng:

. Đầu tư tài sản cố định

. Đầu tư vào các lĩnh vực khác

. Cấp tín dụng

Vốn huy động: đây là nguồn vốn chủ yếu của các NHTM, thực chất là các tài sản bằng tiền của các chủ sở hữu mà ngân hàng tạm thời quản lý và sử dụng nhưng phải có nghĩa vụ hoàn trả kịp thời cả gốc và lãi đầy đủ khi khách hàng yêu cầu. Nguồn vốn huy động là nguồn tài nguyên to lớn nhất, bao gồm:

- Tiền gửi không kỳ hạn của các tổ chức và cá nhân
- Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn
- Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn
- Nguồn vốn huy động qua phát hành kỳ phiếu, trái phiếu ngân hàng…
- Các khoản tiền gửi khác…

Đối với tiền gửi của cá nhân và đơn vị, ngoài lãi suất, thì nhu cầu giao dịch với những tiện lợi nhanh chóng và an toàn là yếu tố cơ bản để thu hút nguồn tiền này.

Đối với tiền gửi tiết kiệm, tiền phát hành kỳ phiếu, trái phiếu thì lãi suất là yếu tố quyết định và người gửi tiết kiệm hay mua kỳ phiếu đều nhằm mục đích kiếm lời.

Nguồn vốn đi vay: nguồn vốn đi vay có vai trò quan trọng trong tổng nguồn vốn của NHTM. Bao gồm:

♦ Vốn vay trong nước:

- Vay ngân hàng trung ương: NHTW sẽ tiếp vốn cho ngân hàng thương mại thông qua biện pháp chiết khấu, tái chiết khấu nếu các hồ sơ tín dụng cùng các chứng từ xin tái chiết khấu có chất lượng. Làm như vậy, NHTW sẽ trở thành chổ dựa và là người cho vay cuối cùng đối với NHTM
- Vay các NHTM khác thông qua thị trường liên ngân hàng (Interbank market)

♦ Vốn vay các ngân hàng nước ngoài

Vốn tiếp nhận: đây là nguồn vốn tiếp nhận từ các tổ chức tài chính ngân hàng, từ ngân sách nhà nước,…để tài trợ theo các chương trình, dự án về phát triển kinh tế xã hội, cải tạo môi sinh,…nguồn vốn này chỉ được sử dụng theo đúng đối tượng và mục tiêu đã được xác định.

Nguồn vốn khác: đây là nguồn vốn phát sinh trong quá trình hoạt động của ngân hàng (đại lý, chuyển tiền, các dịch vụ của ngân hàng…)

1.1.5 Nghiệp vụ sử dụng vốn

Thiết lập dự trữ, nhằm đáp ứng những yêu cầu sau:

- ✓ Duy trì dự trữ bắt buộc theo quy định của NHNN
- ✓ Thực hiện các lệnh rút tiền và thanh toán chuyển khoản của khách hàng

- ✓ Đáp ứng nhu cầu vay vốn hợp lý trong ngày của khách hàng
- ✓ Thực hiện các khoản chi tiêu hàng ngày của ngân hàng

Cấp tín dụng: là việc NHTM thỏa thuận để khách hàng sử dụng một khoản tiền với nguyên tắc có hoàn trả bằng các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu thương phiếu và chứng từ có giá, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ khác.

Đầu tư: là việc bỏ vốn ở thời điểm hiện tại để mong đạt được hiệu quả lớn hơn (hiệu quả kinh tế - xã hội) trong tương lai.

- ✓ Góp vốn liên doanh, mua cổ phần của các công ty, xí nghiệp và các tổ chức tín dụng khác.
- ✓ Mua chứng khoán và các giấy tờ có giá để hưởng lợi tức và chênh lệch giá…

1.1.6. Khái niệm huy động vốn

Huy động vốn là việc huy động tiền nhàn rỗi của cá nhân, doanh nghiệp, hay các tổ chức dưới các hình thức: tiền gửi, tiền gửi tiết kiệm, phát hành giấy tờ có giá…để làm nền tảng quan trọng đảm bảo sự phát triển kinh doanh của ngân hàng.

1.1.7. Bản chất của huy động vốn

Là hoạt động mang lại nguồn vốn chủ yếu và thường xuyên cho NHTM.

1.2. Chức năng và vai trò của huy động vốn đối với ngân hàng và khách hàng

1.2.1 Đối với ngân hàng

- Nghiệp vụ huy động vốn góp phần mang lại nguồn vốn cho ngân hàng thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh khác.
- Thông qua hoạt động huy động vốn, NHTM có thể đo lường được uy tín cũng như sự tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng. Để có những biện pháp nhằm hoàn thiện hoạt động huy động vốn để giữ vững và mở rộng quan hệ với khách hàng.

1.2.2Đối với khách hàng

- Huy động vốn cung cấp cho khách hàng một kênh tiết kiệm và đầu tư nhằm làm cho tiền của họ sinh lời, tạo cơ hội cho họ có thể gia tăng tiêu dùng trong tương lai.
- Cung cấp cho khách hàng một nơi an toàn để cất trữ và tích lũy vốn tạm thời nhàn rỗi.
- Giúp cho khách hàng có cơ hội tiếp cận với các dịch vụ khác của ngân hàng, đặt 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 cho tiêu dùng.

1.3. Các hình thức huy động vốn

1.3.1 *Huy động vốn thường xuyên*

1.3.1.1 Tiền gửi không kỳ hạn

a. Mục đích : đảm bảo an toàn về tài sản và thực hiện các khoản chi trả trong hoạt động sản xuất kinh doanh và tiêu dùng.

b. Đối tượng : là cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

c. Đặc trưng :

- Khách hàng có quyền gửi tiền vào và rút tiền ra bất cứ lúc nào.
- Lãi thấp hoặc không hưởng lãi.
- Thường thu phí khi khách hàng sử dụng các dịch vụ của ngân hàng (chủ yếu là dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng).
- Là nguồn vốn có chi phí thấp của ngân hàng.

1.3.1.2 Tiền gửi có kỳ hạn

a. Mục đích : đảm bảo an toàn về tài sản và được hưởng lãi.

b. Đối tượng : cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

c. Đặc trưng :

- Là những khoản tiền gửi có kỳ hạn cố định cho một số tiền nhất định. Khách hàng gửi một lần và có thể rút khi đáo hạn

- Lãi suất cao hơn tiền gửi không kỳ hạn và tính lãi theo phương pháp tích số.
- Là nguồn vốn khá ổn định của ngân hàng

1.3.1.3 Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn

a. Mục đích : an toàn, tiết kiệm và tích lũy

b. Đối tượng : khách hàng cá nhân

c. Đặc trưng :

- Khách hàng có thể gửi tiền và rút tiền bất cứ lúc nào.
- Ngân hàng thường trả lãi suất thấp.
- Khách hàng không được sử dụng các dịch vụ thanh toán của ngân hàng.
- Định kỳ lãi được nhập gốc theo phương pháp tích số.
- Khách hàng sẽ được ngân hàng cấp một sổ tiền gửi tiết kiệm hoặc báo cáo tài chính sau mỗi lần giao dịch.

1.3.1.4 Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn

a. Mục đích : tích lũy, hưởng lãi và dự thưởng.

b. Đối tượng : khách hàng cá nhân.

c. Đặc trưng :

- Khách hàng chỉ được rút vốn khi đáo hạn.
- Lãi suất cao hơn tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn.
- Lãi suất được tính theo phương pháp số dư và không nhất thiết nhập lãi vào vốn.
- Là nguồn vốn khá ổn định của ngân hàng.

1.3.2 Huy động vốn không thường xuyên

Ngân hàng thực hiện hoạt động huy động vốn không thường xuyên thông qua việc phát hành giấy tờ có giá

- Ngân hàng được phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, giấy tờ có giá khác để huy động vốn của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định của NHNN.

HUTECH

- Giấy tờ có giá là chứng nhận của ngân hàng phát hành để huy động vốn trong đó xác nhận nghĩa vụ trả nợ một khoản tiền trong một thời hạn nhất định, điều kiện trả lãi và các điều khoản cam kết giữa ngân hàng và người mua.
- Các đặc trưng:
    - Xác định được mệnh giá, thời hạn, lãi suất.
    - Ngân hàng thanh toán khi đáo hạn
    - Có thể chuyển nhượng
    - Có kỳ hạn
- Trả lãi trước, định kỳ hay đáo hạn.
- Các hình thức phát hành :
    - Phát hành giấy tờ có giá ngang giá: giá phát hành bằng mệnh giá
    - Phát hành giấy tờ có giá có chiết khấu: giá phát hành nhỏ hơn mệnh giá
    - Phát hành giấy tờ có giá có phụ trội: giá phát hành lớn hơn mệnh giá

1.3.3 Vay tổ chức tín dụng và Ngân hàng Nhà nước

Ngoài hình thức huy động vốn nói trên, khi cần thiết các NHTM còn huy động vốn bằng cách đi vay của các tổ chức tín dụng khác hay vay vốn của Ngân hàng Nhà nước.

Các tổ chức tín dụng có thể vay lẫn nhau và đi vay từ các tổ chức tín dụng khác ở nước ngoài.

Tổ cức tín dụng được vay vốn ngân hàng từ Ngân hàng Nhà nước dưới hình thức tái cấp vốn theo quy định.

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.4.1 Nhân tố khách quan

1.4.1.1 Hành lang pháp lý

Mọi hoạt động kinh doanh, trong đó có hoạt động của ngân hàng điều phải chịu sự điều chỉnh của luật pháp. Các hoạt động của ngân hàng thương mại chịu sự điều chỉnh bởi nhiều bộ luật như: luật dân sự,luật ngân hàng trung ương, các quy định của chính phủ…Mặc khác, ở Việt Nam hiện nay các ngân hàng thương mại được tổ chức theo mô hình tổng công ty, do vậy các chi nhánh ngân hàng ngoài việc phải tuân thủ theo pháp luật và các văn bản dưới luật do nhà nước ban hành còn phải tuân thủ theo các quy định mà ngân hàng mẹ ban hành trong từng thời kỳ về: lãi suất, tỷ lệ dự trữ, dư nợ cho vay…Trong sự ràn buộc về luật pháp, các yếu tố của nghiệp vụ huy động vốn thay đổi làm ảnh hưởng đến quy mô và chấtlượng huy động vốn.

1.4.1.2 Yếu tố kinh tế

Tình trạng phát triển của nền kinh tế là một yếu tố vĩ mô có tác động trực tiếp đến mọi hoạt động của ngân hàng thương mại nên ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn. Trong điều kiện nền kinh tế pháttriển khá ổn định, thu nhập dân cư được đảm bảo và ổn định thì nguồn tiền vào ra của các ngân hàng cũng được ổn định, số vốn huy động ngày càng tăng lên và cơ hội đầu tư cho vay của ngân hàng cũng được mở rộng do lòng tin của các nhà đầu tư vào nền kinh tế. Nếu nền kinh tế suy thoái, thu nhập dân cư biến động thì lòng tin vào đồng tiền của dân chúng bị giảm sút. Khi đó khả năng huy động vốn của ngân hàng không những bị giảm xuống mà lượng tiền dân cư đã kí gửi vào ngân hàng cũng có nguy cơ bị rút ra.Và như vậy ngân hàng sẽ gặpkhó khăn trong công táchuy động vốn, quản lý dữ trữ và cũng cố niềm tin cho khách hàng.

1.4.1.3Yếu tố về cạnh tranh

Khi định ra chiến lược phát triển cho ngân hàng cần phải chú ý tính đến điều kiện về môi trường kinh doanh.Sự cạnh tranh của các ngân hàng khác trên địa bàn sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của ngân hàng.Để có thể tồn tại và phát triển, ngân hàng cần phải định ra chiến lược kinh

doanh phù hợp để có thể thắng trong cạnh tranh với ngân hàng khác.Trong quá trình cạnhtranh với đối thủ, ngân hàng buộc phải cải tiến và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, thực hiện mức lãi suất hợp lý, nghiên cứu kỹ thị trường và làm công tác marketing. Ngân hàng phải bồi dưỡng đội ngũ cán bộ để có thể làm tốt công việc của mình. Như vậy, cạnh tranh vừa là thách thức vừa là một nhân tố thúc đẩy sự phát triển chất lượng các hoạt động của ngân hàng trong đó có hoạt động huy động vốn.

1.4.1.4Yếu tố văn hóa-xã hội- tâm lý, thói quen người khách hàng

Khách hàng của ngân hàng bao gồm những người có vốn gửi tại ngân hàng và những đối tượng sử dụng vốn đó.Vềmôi trường xã hội ở các nước phát triển, khách hàng luôn có tài khoản cá nhân và thu nhập được chuyển vào tài khoản của họ. Nhưng ở các nước kém phát triển, nhu cầu dùng tiền mặt thường lớn hơn. Ở khoản mục tiền gửi tiết kiệm có hai yếu tố quan trọng tác động vào là thu nhập và tâm lý người gửi tiền, thu nhập ảnh hưởng tới nguồn vốn tiềm tàng mà ngân hàng có thể huy động trong tương lai. Còn yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến sự biến động ra vào của các nguồn tiền. Tâm lý tin tưởng vào tương lai của khách hàng có tác dụng làm ổn định lượng tiền gửi vào, rút ra và ngược lại nếu niềm tin của khách hàng về đồng tiền trong tương lai bị lung lay sẽ gây ra hiện tượng rút tiền hàng loạt đây là mối lo ngại lớn đối với các ngân hàng. Một đặc điểm quan trọng của đối tượng khách hàng là mức độ thường xuyên của việc sử dụng thường xuyên các dịch vụ ngân hàng.Mức độ sử dụng càng cao, ngân hàng càng có điều kiện mở rộng việc huy động vốn.

1.4.2 Nhân tố chủ quan

1.4.2.1Các hình thức huy động vốn

Để thực hiện tốt công tác huy động vốn, các ngân hàng thường đưa ra nhiều hình thức huy động vốn đa dạng.Khối lượng vốn mà ngân hàng huy động được phụ thuộc trực tiếp vào các hình thức huy động vốn mà ngân

hàng áp dụng.Khi áp dụng nhiều hình thức huy động vốn sẽ tạo những cơ hội để người gửi lựa chọn, đáp ứng được các nhu cầu của người gửi. Mỗi ngân hàng đều tìm cho mình những hình thức huy động vốn phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội, tâm lý dân cư tại vùng mà ngân hàng đặc địa điểm, đồng thời phù hợp với yêu cầu sử dụng cũng như dễ dàng quản lý có hiệu quả nguồn vốn của mình. Khi hình thức huy động vốn đa dạng nghĩa là số lượng huy động vốn tăng lên và chi phí huy động vốn có xu hướng giảm xuống.

1.4.2.2Lãi suất huy động

Lãi suất huy động thường là mối quan tâm hàng đầu của các cá nhân và tổ chức khi gửi tiền vào ngân hàng. Điều này hoàn toàn hợp lý vì trong nền kinh tế lĩnh vực có lợi nhuận cao hơn bao giờ cũng thu hút được nhiều người tham gia đầu tư hơn. Tuy nguồn tiền gửi không chỉ phụ thuộc vào lãi suất cao mà còn phụ thuộc vào các nhân tố khác như: kỳ hạn, mức độ rủi ro, điều kiện thanh toán, uy tín …của ngân hàng nhưng với lãi suất cao, linh hoạt, hợp lý thì luôn luôn có tác động kích thích người gửi tiền. Nhưng lãi suất có ảnh hưởng lớn đến lượng tiền gửi tiết kiệm vì khách hàng chọn gửi tiền theo phương thức này thường vì mục đích hưởng lãi.

1.4.2.3Chất lượng dịch vụ, phục vụ

Trong điều kiện cạnh tranh mạnh mẽ như ngày nay khó có thể duy trì sự khác biệt về sản phẩm và giá cả nên chiến lược phục vụ và dịch vụ trở thành yếu tố vô cùng quan trọng để thu hút khách hàng. Thái độ phục vụ thân thiện, chu đáo là điều kiện để thu hút khách hàng, những loại hình dịch vụ đưa ra hấp dẫn phù hợp sẽ giúp cho ngân hàng có nhiều khách hàng hơn. Do đó để có uy tín trên thị trường, giữ vững mối quan hệ khách hàng truyền thống và thu hút thêm nhiều khách hàng mới, ngân hàng phải không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, dịch vụ để nhiều người biết đến ngân hàng và những sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng cung ứng.

HUTECH

Ngân hàng phải xây dựng cho mình một chiến lược kinh doanh phù hợp. Trong chiến lược kinh doanh ngân hàng phải quyết định sẽ mở rộng hay thu hẹp quy mô huy động vốn, thay đổi tỷ trọng các nguồn vốn trong tổng nguồn vốn, lãi suất huy động. Nếu chiến lược kinh doanh đúng đắn ngân hàng sẽ khai thác được nguồn vốn đáp ứng nhu cầu và đạt hiệu quả cao.

Trong công tác khách hàng, ngân hàng thường chia khác hàng ra làm nhiều nhóm để có cách phục vụ phù hợp. Với những khách hàng lâu năm, giao dịch thường xuyên, có số dư tiền gửi lớn, gây được tín nhiệm với ngân hàng thì ngân hàng sẽ có chính sách phù hợp về thời hạn và lãi suất…

1.4.2.4Cơ sở vật chất, công nghệ

Công nghệ có ảnh hưởng lớn đến quá trình phát triển của ngân hàng, nó mang lại cho ngân hàng nhiều cơ hội cũng như thách thức mới. Công nghệ mới cho phép ngân hàng đổi mới quy trình nghiệp vụ, cách thức phân phối sản phẩm, phát triển sản phẩm mới,…nhờ có công nghệ mà hoạt động huy động vốn được cải thiện, phát triển và rút ngắn thời gian giao dịch…giúp ngân hàng có khả năng thu hút được nhiều vốn, nhiều khách hàng, tăng thu nhập và uy tín của ngân hàng.

Cơ sở vật chất cũng quyết định một phần khả năng huy động vốn của NHTM, với những NHTM lớn, có tầm cỡ với cơ sở vật chất hạ tầng đầy đủ, tiện nghi và hệ thống mạng lưới rộng khắp trên toàn đất nước sẽ tạo được lòng tin cho khách hàng cũng như cung cấp cho khách hàng các dịch vụ một cách tốt nhất.

1.4.2.5Đội ngũ nhân sự

Đội ngũ nhân sự trong ngân hàng nếu có trình độ nghiệp vụ tốt sẽ là điều kiện để thực hiện tốt các nghiệp vụ ngân hàng. Cán bộ ngân hàng phải có chuyên môn tốt để có thể quản lý nguồn vốn, thực hiện tốt công việc sử dụng vốn góp phần nâng cao chất lượng huy động vốn.

1.4.2.6Danh tiếng, uy tín ngân hàng

HUTECH

Trên thực tế, mỗi ngân hàng đã, đang và sẽ tạo được một hình ảnh riêng của mình trong lòng khách hàng.Một ngân hàng lớn, sẵn có uy tín sẽ có lợi thế hơn trong hoạt động huy động vốn. Sự tin tưởng của khách hàng sẽ giúp cho ngân hàng có khả năng ổn định khối lượng vốn huy động và tiết kiệm được chi phí huy động. Từ đó ngân hàng có thể tìm ra chiến lược dự trữ dễ dàng hơn. Thậm chí trong điều kiện lãi suất gửi tiền tại ngân hàng có uy tín thấp hơn đôi chút, những người có tiền vẫn lựa chọn ngân hàng đó để gửi mà không tìm những nơi trả lãi hấp dẫn hơn vì họ tin rằng ở đây đồng vốn của mình sẽ tuyệt đối an toàn.

HUTECH

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU-PGD LÊ VĂN KHƯƠNG QUẬN 12

2.1 Tổng quan về ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12

2.1.1 Giới thiệu sơ lược về ngân hàng TMCP Á Châu

❖ **Bối cảnh thành lập:**

Pháp lệnh về Ngân hàng Nhà nước và Pháp lệnh về NHTM, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính được ban hành vào tháng 5 năm 1990 đã tạo dựng một khung pháp lý cho hoạt động NHTM tại Việt Nam. Trong bối cảnh đó, NHTMCP Á Châu (ACB) đã được thành lập theo Giấy phép số 0032/NH-GP do NHNNVN cấp ngày 24/04/1993, Giấy phép số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân TP. Hồ Chí Minh cấp ngày 13/05/1993. Ngày 04/06/1993, ACB chính thức đi vào hoạt động.

❖ **Thông tin liên lạc:**

Tên gọi:Ngân hàng cổ phần thương mại Á Châu

Tên giao dịch quốc tế:Asia commercial bank

***Tên viết tắt*:** ACB

Trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 3, TP HCM

Tel: (848) 3929 0999

Fax: (848) 3839 9885

Email:acb@acb.com.vn

Địa chỉ trên Marostores: http://acb.marofin.com

Website: www.acb.com.vn

Telex: 813158 ACB VT – SWIFT

Code: ASCBVNVX

Logo:

Slogan:*"Ngân hàng của mọi nhà"*

❖Vốn điều lệ

Kể từ ngày 31/12/2011 vốn điều lệ của ACB là 9.376.965.060.000 đồng (Chín nghìn ba trăm bảy mươi sáu tỷ chín trăm sáu mươi lăm triệu không trăm sáu mươi nghìn đồng).

❖Sản phẩm dịch vụ chính

- Huy động vốn (nhận tiền gửi của khách hàng) bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ và vàng
- Sử dụng vốn (cung cấp tín dụng, đầu tư, hùn vốn liên doanh) bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ và vàng
- Các dịch vụ trung gian (thực hiện thanh toán trong và ngoài nước, thực hiện dịch vụ ngân quỹ, chuyển tiền kiều hối và chuyển tiền nhanh, bảo hiểm nhân thọ qua ngân hàng.
- Kinh doanh ngoại tệ và vàng.
- Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ.

❖Mạng lưới kênh phân phối

Gồm 327 chi nhánh và phòng giao dịch tại những vùng kinh tế phát triển trên toàn quốc:

- Tại TP Hồ Chí Minh: 1 Sở giao dịch, 29 chi nhánh và 106 phòng giao dịch

- Tại khu vực phía Bắc (Hà Nội, Hải Phòng, Nam Định,Hà Nam, Hải Dương, Hưng Yên, Bắc Giang, Bắc Ninh, Quảng Ninh, Vĩnh Phúc): 16 chi nhánh và 66 phòng giao dịch
- Tại khu vực miền Trung (Thanh Hóa, Đà Nẵng, Daklak, Gia Lai, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Hội An, Huế, Nghệ An, Hà Tĩnh, Lâm Đồng): 17 chi nhánh và 33 phòng giao dịch
- Tại khu vực miền Tây (Long An, Tiền Giang, Vĩnh Long, Cần Thơ, Bạc Liêu, Trà Vinh, Đồng Tháp, An Giang, Hậu Giang, Ninh Kiều, Thốt Nốt, An Thới, Kiên Giang, Sóc Trăng và Cà Mau): 13 chi nhánh, 15 phòng giao dịch
- Tại khu vực miền Đông (Đồng Nai, Tây Ninh, Bình Dương, Bình Phước, Vũng Tàu): 5 chi nhánh và 26 phòng giao dịch.
- Trên 1.800 đại lý chấp nhận thanh toán thẻ của Trung tâm thẻ ACB đang hoạt động
- 1003 đại lý chi trả của Trung tâm chuyển tiền nhanh ACB-Western Union

❖Công ty trực thuộc

- Công ty Chứng khoán ACB (ACBS).
- Công ty Quản lý và khai thác tài sản Ngân hàng Á Châu (ACBA).
- Công ty cho thuê tài chính Ngân hàng Á Châu (ACBL).
- Công ty Quản lý Quỹ ACB (ACBC)

Công ty liên kết

- Công ty Cổ phần Dịch vụ Bảo vệ Ngân hàng Á Châu (ACBD).
- Công ty Cổ phần Địa ốc ACB (ACBR).

Công ty liên doanh

- Công ty Cổ phần Sài Gòn Kim hoàn ACB- SJC (góp vốn thành lập với SJC).

❖Cơ cấu tổ chức

- Sáu khối : Khách hàng cá nhân, Khách hàng doanh nghiệp, Ngân quỹ, Phát triển kinh doanh, Vận hành, Quản trị nguồn lực.

- Bốn ban: Kiểm toán nội bộ, Chiến lược, Đảm bảo chất lượng, Chính sách và Quản lý tín dụng.
- Hai phòng : Tài Chính, Thẩm định tài sản (trực thuộc Tổng giám đốc).

❖ **Tầm nhìn và chiến lược**

✸ **Tầm nhìn:**

Ngay từ ngày đầu hoạt động, ACB đã xác định tầm nhìn là trở thành ngân hàng thương mại cổ phần bán lẻ hàng đầu Việt Nam. Trong bối cảnh kinh tế xã hội Việt Nam vào thời điểm đó "Ngân hàng bán lẻ với khách hàng mục tiêu là cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ" là một định hướng rất mới đối với ngân hàng Việt Nam, nhất là một ngân hàng mới thành lập như ACB

✸ **Chiến lược:**

Chuyển đổi từ chiến lược các quy tắc đơn giản (simple rule strategy) sang chiến lược cạnh tranh bằng sự khác biệt hóa (a competitive strategy of differentiation). Định hướng ngân hàng bán lẻ (định hướng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ).

2.1.2 *Giới thiệu về ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12*

2.1.2.1 *Lịch sử hình thành:*

❖*Thông tin tổng quan về ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12*

- Địa chỉ: 201 Lê Văn Khương, Phường Hiệp Thành, Quận 12, Thành Phố Hồ Chí Minh.
- Điện thoại: (08) 37178317
- Fax: (08) 3717 8318
- Website: www.acb.com.vn

❖*Sự ra đời và phát triển*

- Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12 đi vào hoạt động ngày 25/5/2009 tại 201 Lê Văn Khương, Phường Hiệp

Thành, Quận 12, Thành Phố Hồ Chí Minh.

2.1.2.2 Địa bàn hoạt động, đặc điểm khách hàng:

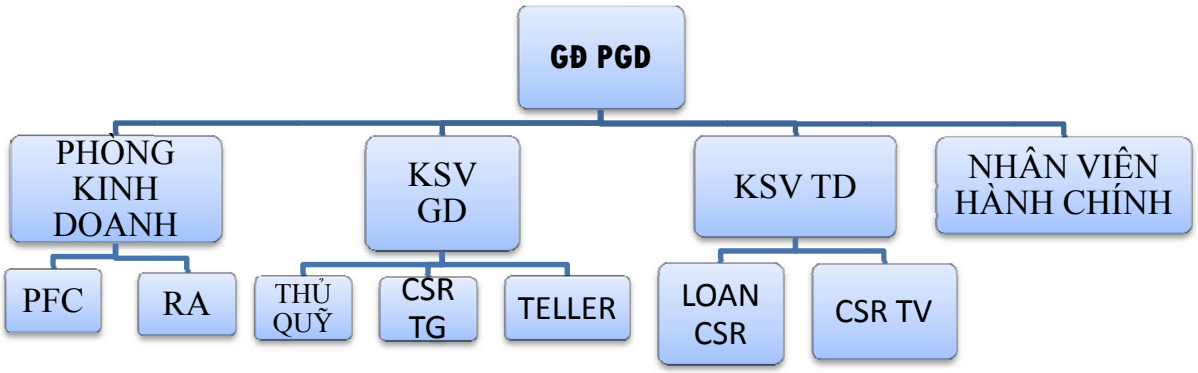
Phòng giao dịch ACB- Lê Văn Khương tọa lạt tại 201 Lê Văn Khương, Phường Hiệp Thành, Quận 12, Thành Phố Hồ Chí Minh.

- Khu dân cư mới và hầu hết hoạt động hộ kinh doanh cá thể, doanh nghiệp nhỏ là nơi tập trung siêu thị metro, nhà máy bia, chợ…đóng vai trò tập kết, trung chuyển và phân phối hàng hóa đi đến các tỉnh Miền Tây, Miền Đông và các khu vực khác trong cả nước.
- Vị trí địa lý thuận lợi giao thông trên một địa bàn rộng lớn (gần quốc lộ 1A) với sự đa dạng các ngành nghề.
- Cư dân ở đây hầu hết là hoạt động với ngành nghề mua bán bất động sản, đã nghỉ hưu với tiền nhàn rỗi,…

Từ những điều kiện thuận lợi trên đã quyết định tính dồi dào của lượng tiền mặt lưu thông tương ứng.

Do đó, có thể nói rằng tiềm năng huy động vốn trong khu vực Phường Hiệp Thành chủ yếu từ các nguồn vốn trong gửi tiết kiệm của cư dân và các Hộ kinh doanh cá thể.

2.1.2.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12



❖***Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận***

- Giám đốc: có trách nhiệm điều hành mọi hoạt động của phòng giao dịch, hướng dẫn giám sát thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, phạm vi hoạt độngmà cấp trên đã giao. Thực hiện ký duyệt các HĐTD, được quyền quyết định các vấn đề có liên quan đến việc thiết lập các chính sách, đề ra chiến lược hoạt động phát triển kinh doanh, tổ chức, bổ nhiệm, đề nghị khen thưởng hoặc kỷ luật đối với các cán bộ, nhân viên của đơn vị.
- Phòng kinh doanh: gồm các chuyên viên khách hàng và chuyên viên tín dụng với niệm vụ chính là: cung cấp sản phẩm và dịch vụ của chi nhánh đến khách hàng, thẩm định các hồ sơ dự án trong thẩm quyền, tiếp thị và mở rộng thị phần cho chi nhánh.
- Giao dịch viên và ngân quỹ: quản lý ngân quỹ tại PGD, hỗ trợ phòng kinh doanh, phát hành và quản lý thẻ trực tiếp, hướng dẫn và hậu kiểm các việc hạch toán kế toán.
- Tổ văn phòng: gồm nhân viên văn phòng, bảo vệ, bảo trì, lái xe làm nhiệm vụ hỗ trợ phía ngoài cho phòng giao dịch.

Với vai trò, chức năng và nhiệm vụ của mình, tập thể cán bộ nhân viên tại Phòng giao dịch ACB- Lê Văn Khương đã góp phần tạo nên bộ măt cũng như uy tín cho ngân hàng, tạo lòng tin cho khách hàng, duy trì và đảm bảo cho hoạt động của ngân hàng ngày càng phát triển theo chiều hướng đi lên.

2.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12

Bảng 2.1 *Bảng số liệu hoạt động của Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12Đơn vị tính: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	*2009*	*2010*	*2011*
Vốn huy động	**103.500**	**203.785**	**330.208**
Dư nợ	**26.930**	**48.650**	**65.500**
Lợi nhuận	**(0.823)**	**1.845**	**4.950**

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12)

Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12 mới thành lập và chính thức đi vào hoạt động vào 05/2009 nhưng đã đạt được những thành tựu đáng kể. Về cơ bản PGD hoạt động rất tốt sau hơn 03 năm thành lập: thời gian những tháng cuối của năm mới thành lập thì lợi nhuận bị âm, do mới hoạt động, chưa thích ứng với môi trường mới và các đối thủ cạnh tranh gay gắt nhưng tính đến thời điểm năm 2010, PGD đã bắt đầu có lãi chỉ sau 01 năm đầu đi vào hoạt động. Cụ thể là lợi nhuận năm 2010 là 1.845 tỷ đồng.Những thành công nói trên là một cố gắng đáng khích lệ ở bước đầu mới thành lập.

Tiếp theo thời gian sau đó, Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12đã có nhiều thay đổi và có những bước phát triển vượt bật. Cụ thể ta thấy kết quả kinh doanh theo báo cáo nội bộ của Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12 thì mức huy động năm 2011 đã lên tới **330.208** tỷ đồng. Trong khi mức huy động vốn của năm 2010 là**203.785**tỷ đồng và 2009 là **103.500** tỷ đồng.Với những kết quả đạt được như trên đã khẳng định vị thế của **Á Châu- PGD Lê Văn Khương Quận 12**trong khu vực cũng như trong và ngoài nước.

Tính đến năm 2011 số dư nợ của ngân hàng đã lên đến con số **65.500** tỷ đồng, tăng 38.570 tỷ đồng so với 2009. Điều này chứng tỏ hoạt động của PGD vẫn đang trên đà tăng trưởng. Bên cạnh việc số dư nợ là lợi nhuận của PGD cũng tăng nhanh: năm 2009 là **(0.823)** tỷ đồng, năm 2010 là **1.845** tỷ đồng, năm 2011 là **4.950** tỷ đồng. Trong những tháng gần đây, tình hình huy động vốn và cho vay của PGD tương đối ổn định, uy tín cũng như thương hiệu của PGD ngày càng vươn xa hơn.

Nhìn chung, sau khi thành lập và chính thức đi vào hoạt động, **PGD Á Châu- Lê Văn Khương Quận 12**đã hoạt động thực sự có hiệu quả trong lĩnh vực huy động vốn với nhiều chủng loại đa dạng. PGD đã và đang tăng cường phát triển các sản phẩm huy động vốn nhằm khai thác hết tiềm năng của khách hàng trong khu vực.

HUTECH

2.1.4 Sản phẩm và dịch vụ của ACB

❖ ***Các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng cá nhân***

♦Tiền gửi tiết kiệm: tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn bằng VND và ngoại tệ, chứng chỉ huy động vàng có kỳ hạn, tiết kiệm lãi suất thả nổi, tiết kiệm bảo hiểm Lộc Bảo Toàn,…

♦Tiền gửi thanh toán: tiền gửi Dynamic online, tiền gửi USD linh hoạt online, tiền gửi lãi suất thả nổi online, tiền gửi đầu tư trực tuyến, tiền gửi thanh toán bằng VND, tiền gửi ký quỹ bảo đảm thanh toán thẻ,…

♦Sản phẩm thẻ và dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ:

- Sản phẩm thẻ: thẻ tín dụng, thẻ trả trước, thẻ ghi nợ..
- Dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ: chuyển khoản ATM-vì một cuộc sống hiện đại, dịch vụ chấp nhận thẻ của ACB, tặng bảo hiểm cho chủ thẻ,..

♦Dịch vụ khác: dịch vụ giữ hộ vàng, thu đổi ngoại tệ, thanh toán mua bất động sản, Bankdraft đa ngoại tệ, thu hộ tiền điện tại ACB,…

♦Sản phẩm cho vay: cho vay có tài sản đảm bảo, cho vay tín chấp,…

♦ Dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ quyền chọn, sản phẩm liên kết,…

❖ ***Các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp:***

♦Dịch vụ tài khoản:

- Tiền gửi: tiền gửi đầu tư trực tuyến, đầu tư linh hoạt kèm quyền chọn, tiền gửi thanh toán, tiền gửi thanh toán lãi suất có thưởng, tiền gửi Upstair,…
- Dịch vụ tài chính: dịch vụ xác nhận ký quỹ thành lập doanh nghiệp, gói sản phẩm-dịch vụ dành cho tổ chức giáo dục, dịch vụ thu hộ tiền mặt,…

♦Dịch vụ cho thuê tài chính: cho thuê tài chính xe cơ giới, thiết bị, máy móc,…

♦Dịch vụ khác: thư tín dụng nội địa, thẻ tín dụng công ty, các dịch vụ khác theo yêu cầu,…

♦Sản phẩm tín dụng: tài trợ vốn lưu động, tài trợ xuất khẩu, tài trợ nhập khẩu, tài trợ tài sản cố định-dự án, dịch vụ bảo lãnh, cho vay đầu tư.

♦ Thanh toán quốc tế, bao thanh toán, quyền chọn…

2.1.5 Những thuận lợi và khó khăn của ACB-Lê Văn Khương trong giai đoạn hiện nay

❖***Thuận lợi***

- Ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương nằm trong khu vực có mật độ dân cư vừa và ổn định, hầu hết là đầu tư bất động sản, doanh nghiệp vừa và nhỏ, và những người trong giai đoạn nghỉ hưu, là nơi tập trung siêu thị metro, bến xe, chợ…đóng vai trò tập kết, trung chuyển và phân phối hàng hóa đi đến các quận khác trong thành phố.

- Vị trí địa lý thuận lợi giao thông (gần quốc lộ 1A) trên một địa bàn rộng với sự đa dạng các ngành nghề: thương mại bán buôn, bán lẻ, tiểu thủ công nghiệp, vận tải, chế biến thực phẩm, dệt may-giày da, hoạt động xuất nhập khẩu…(nhà máy sản xuất bia).
- Ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khươngcó ban lãnh đạo trẻ gồm những người có trình độ quản lý giỏi, giàu kinh nghiệm và trình độ lý luận cao. Bên cạnh đó là đội ngũ nhân viên trẻ, chuyên nghiệp, thành thạo nghiệp vụ, nhiệt tình và sáng tạo trong công việc. Đội ngũ nhân sự như trên đã góp phần thúc đẩy và nâng cao hiệu quả hoạt động của PGD.
- PGD có các phầm mềm quản lý ngân hàng hiện đại, thực hiện nối mạng internet trên toàn hệ thống hữu ích cho việc lưu trữ dữ liệu về khách hàng cũng như cập nhật thông tin trên thị trường tài chính tiền tệ, để có thể xây dựng và triển khai những chiến lược có hiệu quả cho PGD.
- Có được lượng khách hàng truyền thống và tạo được uy tín và lòng tin cho khách hàng.

HUTECH

❖***Khó khăn***

- Sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng và các tổ chức tài chính trong khu vực.
- Ngân hàng Nhà nước hạ trần lãi suất làm cho ngân hàng gặp khó khăn trong việc giải thích với khách hàng.Vì vậy, ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương phải đưa ra nhiều biện pháp để cạnh tranh về lãi suất, làm chi phí huy động vốn tăng, lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh của chi nhánh sẽ giảm.

- Thủ tục giấy tờ phải đầy đủ và chính xác trước khi giao dịch làm cho khách hàng ngại tiếp xúc.

- Ảnh hưởng của lạm phát, giá cả tăng nhanh, tỷ giá ngoại tệ biến đổi, …làm cho ngân hàng khó khăn trong việc thực hiện huy động vốn và giảm bớt nguồn vay của các doanh nghiệp,…

2.1.6 Định hướng phát triển trong thời gian tới của Ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương.

❖Chiến lược phát triển kinh tế xã hội của Việt Nam giai đoạn 2011-2020 đã xác

định đây là thời kỳ thực hiện công nghiệp hóa hiện đại hóa nhằm đưa Việt Nam cơ bản trở thành một nước công nghiệp theo hướng hiện đại vào khoảng 2020, với mục tiêu nâng thu nhập quốc dân tính trên đầu người tới năm 2015 lên mức trên 2000 USD và năm 2020 đạt khoảng 3000 USD, tốc độ tăng trưởng GDP hàng

năm khoảng 7-8%. Đây là cơ hội lớn cho ngành ngân hàng Việt Nam nói chung,

cũng như ACB nói riêng, để có thể phát triển nhanh, sớm đạt tới trình độ và quy mô của một ngân hàng trung bình trong khu vực. Bên cạnh cơ hội, giai đoạn tới cũng là giai đoạn đầy khó khăn, thách thức đối với các ngân hàng Việt nam, trong đó có ACB, đặc biệt là ACB-PGD Lê Văn Khương.

Thành lập từ năm 1993, ACB đã có những bước phát triển thành công ngoạn mục, trở thành một ngân hàng lớn, hiện có quy mô vốn chủ sở hữu khoảng 500 triệu USD và tổng tài sản khoảng 10 tỷ USD. Tuy nhiên, bên cạnh những thành

công, thời gian gần đây ACB đã bắt đầu bộc lộ những điểm yếu, những bất cập, đòi hỏi ACB phải tự đổi mới mạnh mẽ, sâu rộng, toàn diện để đáp ứng các yêu cầu của giai đoạn phát triển tiếp theo. Hội đồng quản trị ACB trong phiên họp ngày 24 tháng 1 năm 2011 đã thông qua Định hướng Chiến lược Phát triển của ACB giai đoạn 2011-2015 và tầm nhìn tới 2020, thực hiện sứ mệnh là ngân hàng

của mọi nhà, với phương châm hành động là "Tăng trưởng nhanh- Quản lý tốt – Hiệu quả cao", nhằm đưa ACB vào nhóm 4 ngân hàng lớn nhất và hoạt động hiệu quả ở Việt Nam năm 2015.

☞Về khách hàng, bên cạnh việc tiếp tục duy trì ưu tiên cho các phân đoạn khách hàng truyền thống, ACB sẽ nâng cao năng lực, hoạt động với các phân đoạn khách hàng rộng hơn, cả doanh nghiệp cũng như cá nhân.

☞Về sản phẩm, bên cạnh các sản phẩm truyền thống, ACB sẽ từng bước nghiên cứu áp dụng sản phẩm mới và các sản phẩm trọn gói nhằm đáp ứng đầy đủ hơn nhu cầu về sản phẩm dịch vụ ngân hàng của các khách hàng đa dạng hơn.

☞Để thực hiện chiến lược kinh doanh này, ACB sẽ thực hiện chuyển đổi hệ thống

phân phối hiện nay sang mô hình hệ thống hiện đại, phù hợp với chuẩn mực và thông lệ quốc tế. Chuyển đổi hệ thống kênh phân phối là chương trình gồm nhiều bước, được nghiên cứu và triển khai thực hiện từ nay tới 2015. ACB sẽ nghiên cứu xác định các mô hình chi nhánh và phòng giao dịch phù hợp, được quy hoạch theo nhu cầu thị trường và khách hàng.

☞Chuyển đổi hệ thống kênh phân phối được thực hiện kết hợp với các kế hoạch chuyển đổi hệ thống vận hành theo hướng tiếp tục tập trung hóa để nâng cao năng suất và chất lượng. Các chương trình cũng cần được kết nối với các chương trình trung hạn về phát triển công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin, phát triển hệ thống quản lý rủi ro.

HUTECH

☞ ACB sẽ nghiên cứu xây dựng và triển khai thực hiện bước đầu cơ chế quản lý chi nhánh - phòng giao dịch theo địa bàn, giảm đầu mối báo cáo trực tiếp về Tổng giám đốc, kết hợp một bước rà soát phân bổ lại đầu mối phục vụ khách hàng, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu khách hàng.

☞Tăng cường năng lực về công nghệ thông tin, về nguồn nhân lực, về vận hành và kiểm soát, quản lý rủi ro là những lĩnh vực quan trọng mà ACB có kế hoạch phát triển trong giai đoạn 2011-2015 nhằm đảm bảo thực hiện các mục tiêu chiến lược.

☞ACB cũng cam kết chuyển đổi hệ thống quản trị điều hành ngân hàng, phù hợp với các yêu cầu của pháp luật Việt Nam, thực tế của ACB, hướng theo các chuẩn mực và thông lệ quốc tế tốt nhất, nhằm đảm bảo sự phát triển ổn định và bền vững.

2.2 Thực trạng công tác huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12

2.2.1Phân tích hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12

2.2.1.1Tình hình huy động vốn:

Ngân hàng *TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12*với phương châm "đi vay để cho vay"- Ngân hàng luôn đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, chủ yếu là huy động vốn tại chỗ, thực hiện mô hình người vay lúc này là người cung ứng vốn lúc khác, nhằm làm cho đồng vốn được vận động liên tục, mang lại hiệu quả tối đa của đồng vốn trong các doanh nghiệp và hộ dân cư.

Ngoài những hình thức huy động vốn truyền thống, *TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12*đưa ra nhiều hình thức tiết kiệm có kỳ hạn với lãi suất tiết kiệm được vận dụng linh động phù hợp với diễn biến của thị trường ở từng thời kỳ như: tiết kiệm lãi suất thả nổi, tiết kiệm-bảo hiểm lộc bảo toàn, tiết kiệm online,..Tăng cường các dịch vụ khuyến mãi, hậu mãi để thu hút tiền gửi tiết kiệm. Chính vì vậy, Ngân hàng đã huy động được nguồn

vốn đáng kể, chiếm tỷ trọng lớn và có vai trò chủ yếu trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Một nguồn vốn khác mà *TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12*huy động để duy trì hoạt động là nguồn vốn do Hội sở cấp.

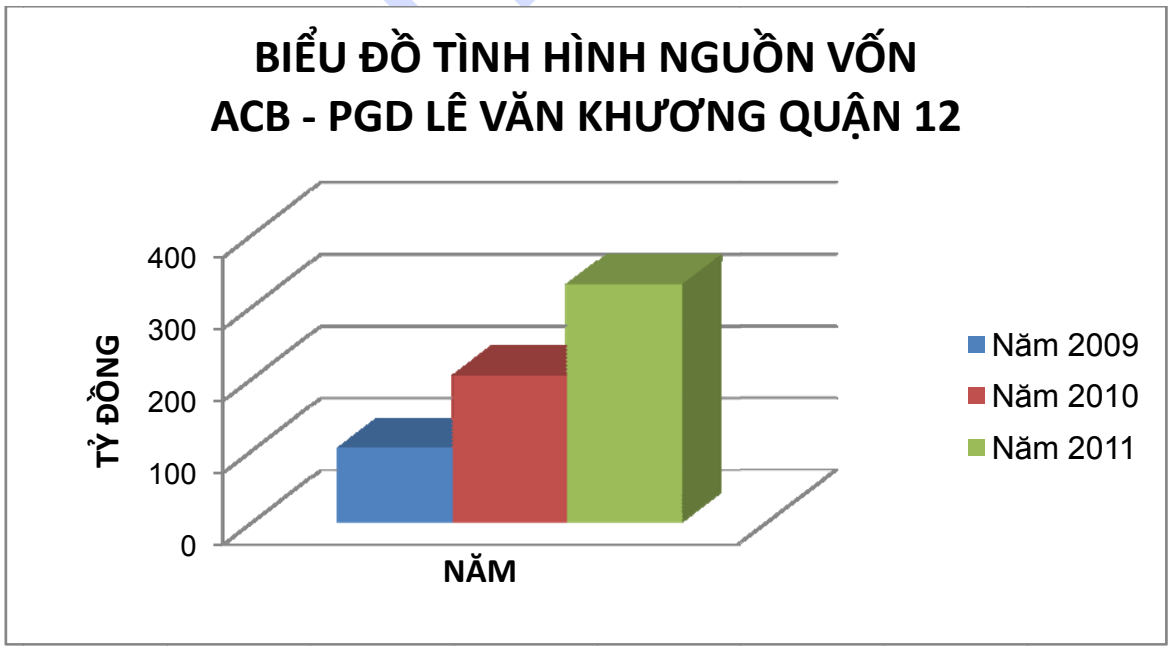
Nếu không đủ để hoạt động, PGD không được phát hành thêm bất kì một loại trái phiếu nào để huy động vốn.Và không được đi vay từ các tổ chức tín dụng khác mà PGD phải đi vay từ PGD khác thuộc nội bộ Ngân hàng Á Châu với lãi suất ưu đãi để thực hiện hoạt động kinh doanh tại PGD mình.

***Bảng 2.2**. Tình hình nguồn vốn tại TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12*

Đơn vị tính: tỷ đồng

Tổng nguồn vốn huy động	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch 2010 so 2009		Chênh lệch 2011 so 2010	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
	103.5	203.785	330.208	100.285	96.90	126.423	62.04

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)



***Hình 2.1**. Biểu đồ về nguồn vốn huy động bằng VND*

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)

Qua số liệu về sự thay đổi của tổng nguồn vồn huy động của PGD, ta thấy:

- **Năm 2010**: Tổng nguồn vốn huy động được là **203.785** tỷ đồng (tăng **96.90**%) so với năm 2009. Đây là một tỷ lệ tăng cao và vượt xa so với tỷ lệ tăng trưởng trung bình của toàn hệ thống. Lý do của sự tăng trưởng này là do sau hơn 1 năm thành lập, hoạt động của PGD đã nhanh chóng đi vào ổn định, công tác huy động vốn đã được chú trọng hơn trước, đời sống của người dân được nâng cao, nhiều doanh nghiệp được thành lập trên địa bàn dẫn tới hoạt động thanh toán và thu nhập của người dân, các tổ chức kinh tế cũng được tăng thêm. Đây chính là nguồn vốn dồi dào cho hoạt động huy động vốn của PGD Lê Văn Khương.
- **Năm 2011**: Tổng nguồn vốn huy động là: **330.208** tỷ đồng, tăng thêm **126.423** tỷ so với năm 2010. Mức tăng này cao hơn mức tăng trưởng của năm 2010 so với năm 2009 là **100.285** tỷ đồng. Sở dĩ có sự gia tăng liên tục như vậy là do tình hình kinh tế của dân cư trên địa bàn Quận 12 ngày càng được cải thiện. Năm 2011, rất nhiều chi nhánh và PGD ngân hàng xuất hiện trên địa bàn Quận 12, các chi nhánh và PGD này nằm khá gần nhau trên trục đường Lê Văn Khương, nơi khá thuận tiện cho các giao dịch ngân hàng. Vì vậy, để đẩy mạnh sự phát triển cũng như không ngừng nâng cao vị thế của mình, đủ sức cạnh tranh với các PGD và chi nhánh khác trong khu vực, ACB-Lê Văn Khươngđã không ngừng nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, đưa ra nhiều chương trình khuyến mãi, hậu mãi hấp dẫn cùng với thái độ phục vụ tận tình của đội ngũ nhân viên đã góp phần giữ chân được nhiều khách hàng cũng như thu hút thêm nhiều khách hàng mới, làm cho nguồn vốn huy động được ngày một tăng.

Như vậy, càng về sau nguồn vốn huy động của ACB-Lê Văn Khươngngày một tăng. Để duy trì được tốc độ tăng trưởng như trên cũng như đạt được tốc độ tăng trưởng cao hơn vào năm 2012, PGD cần thực hiện nhiều chính sách huy động vốn mới, thu hút lại những khách hàng đã bị mất.

HUTECH

2.2.1.2Nguồn vốn huy động theo đối tượng

Bảng 2.3. *Bảng số liệu thể hiện tỷ trọng nguồn vốn huy động theo đối tượng*

Đơn vị tính: tỷ đồng

Nguồn huy động	*Năm 2009*		*Năm 2010*		*Năm 2011*	
	Số tiền	*Tỷ trọng (%)*	*Số tiền*	*Tỷ trọng (%)*	*Số tiền*	*Tỷ trọng (%)*
Tổ chức kinh tế	**3.2**	**3.09**	**4.7**	**2.31**	**8.752**	**2.65**
Cá nhân	**100.3**	**96.91**	**199.085**	**97.69**	**321.456**	**97.35**
Tổng	**103.5**	**100**	**203.785**	**100**	**330.208**	**100**

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)

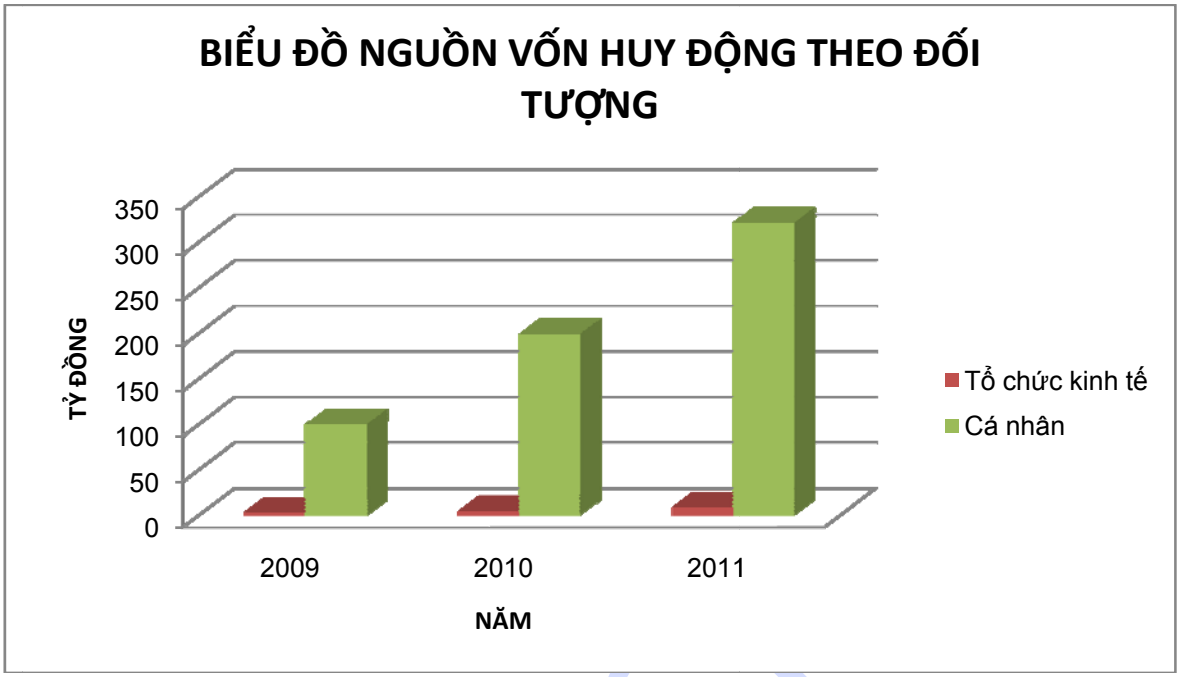
Bảng 2.4. *Bảng số liệu thể hiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng*

Đơn vị tính : tỷ đồng

Nguồn huy động	*Năm 2009*	*Năm 2010*	*Năm 2011*	*Chênh lệch 2010 so 2009*		*Chênh lệch 2011 so 2010*	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
Tổ chức kinh tế	**3.2**	**4.7**	**8.752**	**1.5**	**46.9**	**4.052**	**86.21**
Cá nhân	**100.3**	**199.085**	**321.456**	**98.785**	**98.5**	**122.371**	**61.47**
Tổng	**103.5**	**203.785**	**330.208**	**100.285**	**96.89**	**126.423**	**62.04**

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)

HUTECH



Hình 2.2*.Biểu đồ nguồn vốn huy động theo đối tượng*

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)

Qua bảng số liệu và biểu đồ trên ta có nhận xét chung về tình hình huy động vốn theo đối tượng của ACB-Lê Văn Khương như sau:

- Nguồn vốn huy động từ dân cư luôn chiếm phần đông đảo hơn nguồn vốn huy động từ tổ chức, cao nhất là năm 2010: tỷ lệ huy động vốn từ dân cư chiếm **97.69**% tổng nguồn vốn huy động, tỷ lệ trên thấp nhất vào năm 2009 là **96.91**%. Chênh lệch giữa nguồn vốn huy động từ dân cư và từ tổ chức ngày càng rộng ra sau mỗi năm: từ **100.285** tỷ đồng (năm 2009) lên tới **126.423** tỷ đồng (năm 2011).
- Sự tăng trưởng tiền huy động từ dân cư mỗi năm cũng cao hơn mức tăng trưởng huy động vốn từ các tổ chức kinh tế. Nguyên nhân của tình trạng này có thể do chính sách huy động vốn của ACB-Lê Văn Khương chưa chú ý đến việc huy động vốn từ tổ chức kinh tế và tình hình tích lũy tiết kiệm của doanh nghiệp trên địa bàn chưa cao. Nguồn vốn huy động từ dân cư tăng mạnh và đều đặn qua các năm. Đây lại là điều đáng mừng cho hoạt động huy động vốn của PGD, nó cũng thể hiện sự tập trung huy động vốn từ dân cư của PGD. Đây cũng là điều dễ hiểu

bởi PGD luôn có mối quan hệ tốt với khá nhiều dân cư trên địa bàn, nên lượng tiền gửi của dân cư tại chi nhánh nhiều, dẫn tới số lượng huy động vốn lớn.

Tuy nhiên nếu cứ duy trì tình trạng không cân đối trong cơ cấu huy động vốn theo đối tượng và tốc độ tăng trưởng trong hình thức huy động vốn từ dân cư so với tổ chức là rất không tốt cho hoạt động của PGD. Do vậy, trong những năm tiếp theo ACB-Lê Văn Khương nên chú ý hơn tới việc huy động vốn từ tổ chức kinh tế, cơ cấu lại 2 thành phần này cho hợp lý hơn.

2.2.1.3 Nguồn vốn huy động theo kì hạn

Bảng 2.5. *Bảng số liệu thể hiện tỷ trọng nguồn vốn huy động theo kỳ hạn*

Đơn vị tính : tỷ đồng

Kỳ hạn	*Năm 2009*		*Năm 2010*		*Năm 2011*	
	Số tiền	***Tỷ trọng (%)***	***Số tiền***	***Tỷ trọng (%)***	***Số tiền***	***Tỷ trọng (%)***
Kỳ hạn <12 tháng	**24.950**	**24.12**	**52.350**	**25.69**	**56.210**	**17.02**
Kỳ hạn >12 tháng	**78.550**	**75.88**	**151.435**	**74.31**	**273.998**	**82.98**
Tổng	**103.500**	**100**	**203.785**	**100**	**330.208**	**100**

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)

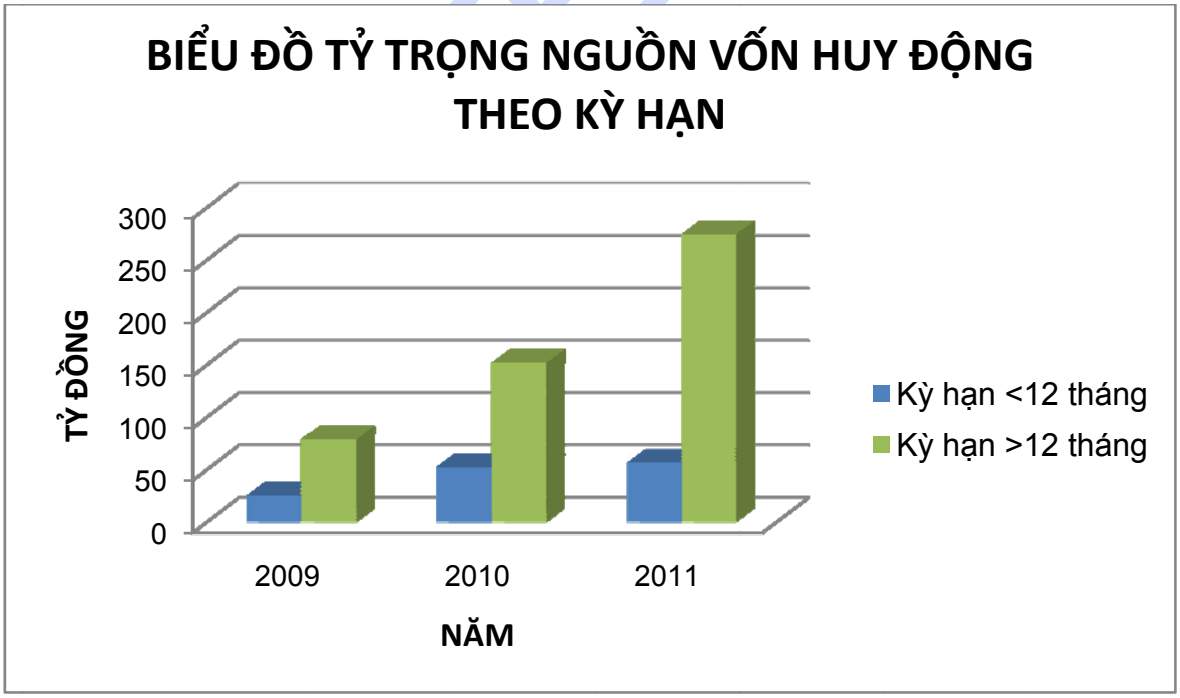
HUTECH

***Bảng 2.6**. Bảng số liệu thể hiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn*

Đơn vị tính : tỷ đồng

Kỳ hạn	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch 2010 so 2009		Chênh lệch 2011 so 2010	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
Kỳ hạn <12 tháng	24.950	52.350	56.210	27.4	109.81	3.86	7.4
Kỳ hạn >12 tháng	78.550	151.435	273.998	72.885	92.79	122.563	80.93
Tổng	103.500	203.785	330.208	100.285	96.89	126.423	62.04

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)



***Hình 2.3**. Biểu đồ nguồn vốn huy động theo kỳ hạn*

Bảng số liệu trên phản ánh sự tăng trưởng của vốn huy động theo từng kỳ hạn qua 3 năm của ACB-Lê Văn Khương

- Năm 2009: Nguồn vốn có kỳ hạn < 12 tháng là **24.950**tỷ đồng, chiếm **24.12**% tổng nguồn vốn huy động, nguồn vốn kỳ hạn > 12 tháng chiếm **75.88**% tổng nguồn vốn huy động.

-Năm 2010: Nguồn vốn có kỳ hạn < 12 tháng là **52.350** tỷ đồng, tăng **109.81**% so với năm 2009, chiếm **25.69**% tổng nguồn vốn huy động; nguồn vốn có kỳ hạn > 12 tháng cũng tăng thêm **92.79**%.

-Năm 2011: Mức tăng của nguồn vốn kỳ hạn < 12 tháng là **7.4**% với mức tăng trưởng của năm 2010. Nguồn vốn có kỳ hạn > 12 tháng là **273.998** tỷ đồng, tăng trưởng **80.93**% thấp hơn mức tăng trưởng năm 2010(**92.79**%). Sự sụt giảm này nguyên nhân là do khủng hoảng kinh tế toàn cầu, các Ngân hàng tập trung huy động những nguồn tiền ngắn hạn để có thể đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong giai đoạn khó khăn này. Kèm theo đó là sự cạnh tranh về huy động tiền gửi dài hạn của các ngân hàng trên địa bàn khá gay gắt nên khó thu hút người dân và các tổ chức kinh tế.

Nhìn chung, trong cả 3 năm nguồn vốn kỳ hạn > 12 tháng và kỳ hạn< 12 tháng chênh lệch nhau khá nhiều. Nhưng nguồn vốn kỳ hạn > 12 tháng có mức tăng đều và ổn định hơn. Điều này cũng thể hiện sự tập trung huy động vốn trung và dài hạn của PGD và sự tin tưởng những sản phẩm huy động vốn dài hạn của dân cư và các tổ chức kinh tế đối với ACB-LVK. Hơn nữa, khi có nguồn vốn dài hạn lớn, ACB-LVKsẽ có điều kiện giảm bớt việc dùng vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn, tức là giảm được rủi ro trong hoạt động của PGD.

HUTECH

2.2.1.4 Nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ

***Bảng 2.7**. Bảng số liệu thể hiện tỷ trọng nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ*

Đơn vị tính : tỷ đồng

Loại	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
VND	81.020	78.28	168.700	82.78	253.008	76.62
Ngoại tệ quy đổi	22.480	21.72	35.085	17.22	77.200	23.38
Tổng	103.500	100	203.785	100	330.208	100

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)

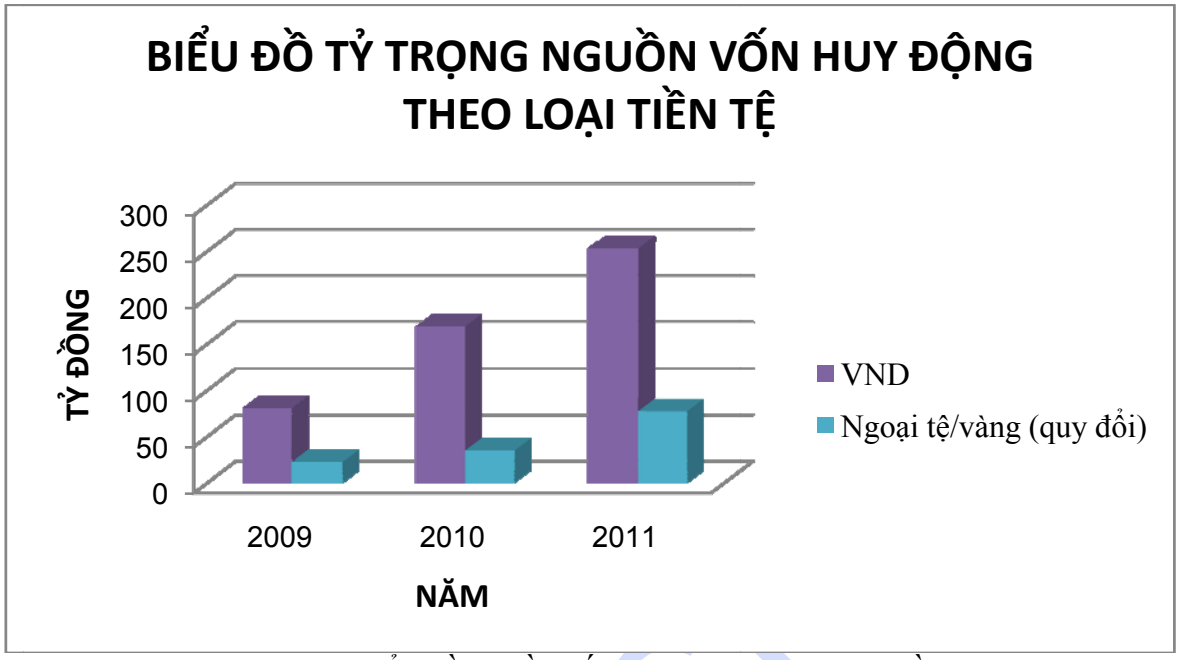
***Bảng 2.8**. Bảng số liệu thể hiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ*

Đơn vị tính : tỷ đồng

Loại	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch 2010 so 2009		Chênh lệch 2011 so 2010	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
VND	81.020	168.700	253.008	87.68	108.22	84.308	49.98
Ngoại tệ quy đổi	22.480	35.085	77.200	12.605	56.07	42.115	120.04
Tổng	103.500	203.785	330.208	100.285	96.89	126.423	62.04

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)

HUTECH



Hình 2.4. *Biểu đồ nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ*

Qua số lượng vốn huy động và biểu đồ ở trên, ta thấy cơ cấu nguồn vốn huy động có nhiều biến động:

-Vốn huy động theo tiền VND: Năm 2010 số lượng huy động là **168.700** tỷ đồng, chiếm **82.78**% tổng nguồn vốn huy động, tăng **108.22**% so với năm 2009. Sang năm 2011, số lượng huy động đạt **253.008** tỷ đồng, chiếm **76.62**% tổng nguồn vốn huy động, tăng **49.98**% so với năm 2010. Đây là sự tăng trưởng vượt bật, thể hiện sự cố gắng trong huy động vốn của PGD nhờ việc thực hiện nhiều chương trình tiết kiệm dự thưởng hấp dẫn, đồng thời giữ vững mối quan hệ tốt đẹp với các cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn.

-Vốn huy động theo vàng và ngoại tệ (quy đổi): Nhìn trên biểu đồ ta thấy được vốn huy động ngoại tệ của ACB-Lê Văn Khương chỉ chiếm gần 20% tổng nguồn huy động, nhỏ hơn nhiều so với nguồn vốn bằng VND trong cả 3 năm. Tuy nhiên đây là một tỷ lệ hợp lý vì PGD chủ yếu tập trung huy động vốn bằng VND. Lượng vốn huy động ngoại tệ năm 2010 tăng **56.07**%, sang năm 2011 tăng mạnh đến**120.04**% so với 2010. Sự tăng trưởng này là do có nhiều ưu đãi cho khách hàng khi tham gia gửi tiền tiết kiệm có kỳ hạn bằng ngoại tệ và chứng chỉ huy động vàng của ACB.

2.2.1.5 Nguồn vốn huy động theo hình thức huy động

***Bảng 2.9**. Bảng số liệu thể hiện tỷ trọng nguồn vốn huy động theo hình thức*

Đơn vị tính : tỷ đồng

Nguồn huy động	*Năm 2009*		*Năm 2010*		*Năm 2011*	
	Số tiền	***Tỷ trọng (%)***	***Số tiền***	***Tỷ trọng (%)***	***Số tiền***	***Tỷ trọng (%)***
TG KKH	**12.05**	**11.64**	**19.845**	**9.72**	**32.028**	**9.7**
TG CKH	**35.82**	**34.61**	**76.32**	**37.45**	**123.7**	**37.46**
TG tiết kiệm	**43.89**	**42.41**	**86.9**	**42.66**	**141.16**	**42.75**
TG thanh toán	**2.53**	**2.44**	**4.4**	**2.16**	**5.71**	**1.73**
TG khác	**3.62**	**3.5**	**8.78**	**4.31**	**14.4**	**4.36**
Giấy tờ có giá	**5.59**	**5.4**	**7.54**	**3.7**	**13.21**	**4.0**
Tổng	**103.500**	**100**	**203.785**	**100**	**330.208**	**100**

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)

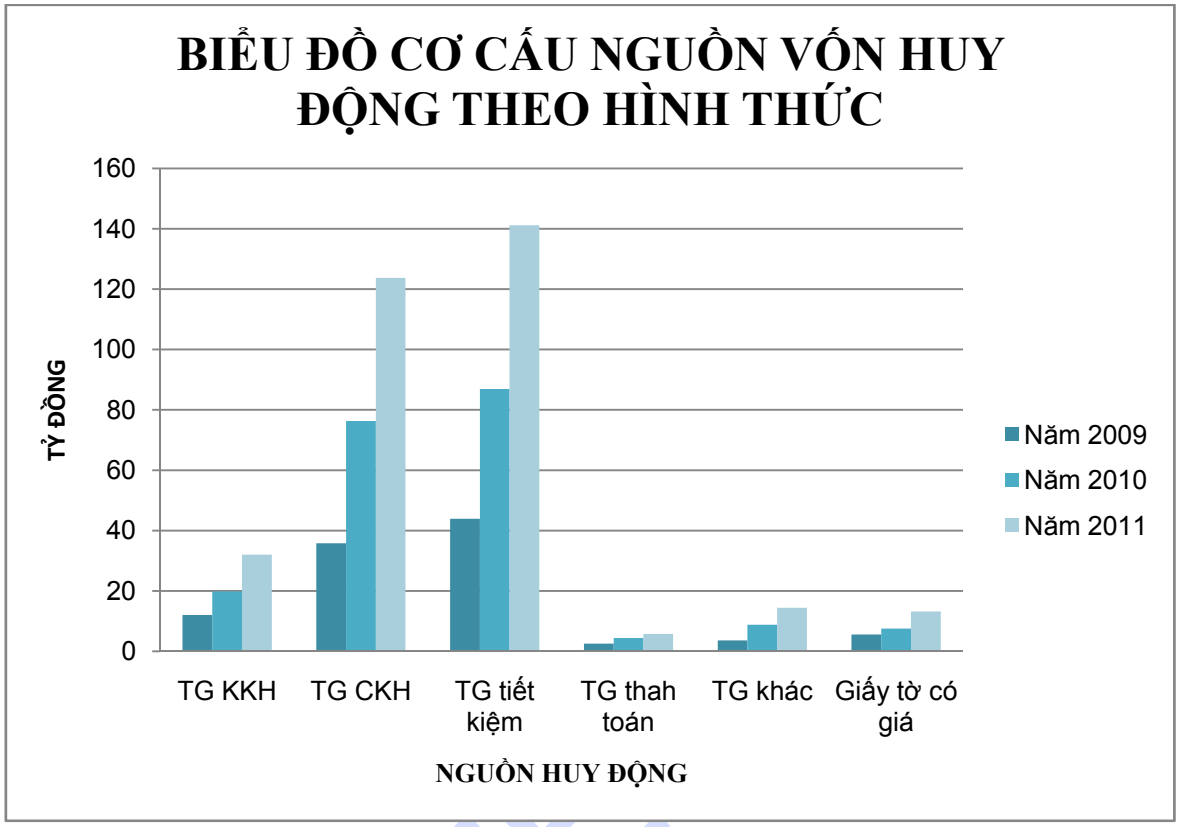
***Bảng 2.10**. Bảng số liệu thể hiện cơ cấu nguồn vốn huy động theo hình thức*

Đơn vị tính : tỷ đồng

Nguồn huy động	*Năm 2009*	*Năm 2010*	*Năm 2011*	*Chênh lệch 2010 so 2009*		*Chênh lệch 2011 so 2010*	
	Số tiền	***Số tiền***	***Số tiền***	***Số tiền***	***Tỷ lệ (%)***	***Số tiền***	***Tỷ lệ (%)***
TG KKH	**12.05**	**19.845**	**32.028**	**7.795**	**64.69**	**12.183**	**61.39**
TG CKH	**35.82**	**76.32**	**123.7**	**40.5**	**113.07**	**47.38**	**62.08**
TG tiết kiệm	**43.89**	**86.9**	**141.16**	**43.01**	**98**	**54.26**	**62.44**
TG thanh toán	**2.53**	**4.4**	**5.71**	**1.87**	**74**	**1.31**	**29.8**
TG khác	**3.62**	**8.78**	**14.4**	**5.16**	**142.54**	**5.62**	**64**
Giấy tờ có giá	**5.59**	**7.54**	**13.21**	**1.95**	**34.9**	**5.67**	**75.2**
Tổng	**103.500**	**203.785**	**330.208**	**100.285**	**96.89**	**126.423**	**62.04**

(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)

HUTECH



Hình 2.5. *Biểu đồ nguồn vốn huy động theo hình thức huy động*

Sự khác nhau về lượng vốn huy động theo từng hình thức huy động đã được thể hiện rõ nét trên bảng số liệu và biểu đồ trên.

- Trong cả 3 năm, hình thức huy động bằng tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm luôn chiếm số lượng lớn. Tỷ lệ tăng trưởng chung của nhóm này có xu hướng tăng lên, đặc biệt là tiền gửi tiết kiệm: cụ thể năm 2010 tăng **98**% so với năm 2009, năm 2011 tăng **62.44**% so với năm 2010. Nguyên nhân của sự tăng trưởng này là do uy tín của ngân hàng ngày càng được củng cố qua thời gian hoạt động; các chính sách về chăm sóc khách hàng, về lãi suất …càng được chú trọng hơn. Vì vậy, người dân ngày càng ưa thích gửi tiền tiết kiệm tại PGD.
- Hình thức huy động bằng tiền gửi thanh toán chiếm 1 tỷ lệ nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động và tăng chậm và có dấu hiệu giảm qua 3 năm. Năm 2009 là **2.53** tỷ đồng, chiếm 2.44% trong tổng nguồn vốn huy động. Năm 2010 là **4.4** tỷ đồng, tăng **74**% so với năm 2009, năm 2011 là **5.71** tỷ đồng, tăng **29.8**% so với năm 2010. Đây cũng là hạn chế trong huy động vốn của PGD.

2.2.2 Đánh giá hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương

Nhìn chung qua phân tích ở trên ta thấy, hoạt động huy động vốn của ACB Lê Văn Khương qua 3 năm đã đạt được nhiều thành tựu đáng khích lệ, bên cạnh đó cũng còn nhiều hạn chế cần phải khắc phục để hoạt động tốt hơn.

❖*Những thành tựu của chi nhánh trong hoạt động huy động vốn*

- Thu hút được một lượng vốn lớn từ người dân trên địa bàn (bao gồm tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn). Nguồn vốn này ổn định hơn nguồn vốn từ các tổ chức kinh tế có tính bền vững và tạo điều kiện giúp mối quan hệ giữa PGD và dân cư trên địa bàn bền chặt hơn thông qua các hoạt động dành cho khách hàng cá nhân. Trong tương lai, nếu duy trì được lượng tiền gửi này cao, thường xuyên thì PGD có khả năng phát triển được nhiều dịch vụ ngân hàng khác, phục vụ nhiều hơn nhu cầu của dân cư và của các tổ chức kinh tế.
- PGD đã triển khai khá thành công các đợt huy động vốn do ngân hàng TMCP Á Châu phát động: chương trình Tiết kiệm dự thưởng, Tiết kiệm online, Tiết kiệm Phát Lộc,…Các chương trình này đã thu hút được 1 lượng lớn vốn từ dân cư trên địa bàn phường Hiệp Thạnh nói riêng và quận 12 nói chung: vốn huy động từ hình thức tiết kiệm năm 2010 tăng **98** % so với năm 2009, năm 2011tăng **62.44**% so với 2010. Có được thành công trên là do mỗi lần tổ chức 1 chương trình huy động tiết kiệm mới, PGD đều treo băng rôn khẩu hiệu tại trụ sở, chi nhánh kết hợp với việc tuyên truyền trên các phương tiện thông tin như: mạng internet, báo và tờ rơi, … tạo điều kiện cho khách hàng nắm bắt được thông tin nhanh hơn.
- PGD đã đưa ra nhiều mức lãi suất hấp dẫn theo từng kỳ hạn tiền gửi tiết kiệm bằng VND và số kỳ hạn đa dạng như: không kỳ hạn, 1 tháng, 2 tháng,…, 36 tháng. Chính điều này đã tạo ra nhiều lựa chọn cho khách hàng, góp phần thu hút được lượng tiền gửi từ dân cư cho PGD.

HUTECH

❖*Những hạn chế của PGD trong hoạt động huy động vốn*

Trong tổng nguồn vốn huy động tỷ trọng các nguồn vốn có một số điểm chưa hợp lý:

➢ Tỷ trọng tiền gửi của DN, TCKT chiếm tỷ trọng nhỏ (Năm 2009 là 3,09%; Năm 2010 là 2,31%; Năm 2011 là 2,65%). Đây là một trong những bất lợi lớn của PGD vì nguồn tiền gửi của các tổ chức kinh tế là nguồn vốn có chi phí thấp giúp Ngân hàng giảm chi phí huy động vốn. Do đó PGD nên đẩy mạnh công tác tiếp thị, công tác khách hàng để tăng khả năng huy động vốn từ các tổ chức kinh tế qua đó tăng khả năng cho vay đối với các doanh nghiệp. Trong tổng nguồn vốn huy động nguồn phát hành giấy tờ có giá chiếm tỷ trọng khá thấp (Năm 2009: 5,4%; Năm 2010: 3,7%; Năm 2011: 4%) là biểu hiện không tốt. Vì thế PGD nên tăng cường phát hành giấy tờ có giá để tăng nguồn vốn cho vay trung và dài hạn.

➢ PGD còn quá tập trung vào lượng tiền gửi tiết kiệm mà quên đi vai trò của các loại tiền gửi khác (tiền gửi thanh toán ở mức quá thấp (Năm 2009: 2,44%; Năm 2010: 2,16%; Năm 2011: 1,73%)). Đây là nguồn vốn có chi phí thấp để cho vay ngắn hạn, góp phần mang lại lợi nhuận cho ngân hàng; tuy nhiên cần phải cân nhắc ở mức vừa phải để tránh nguy cơ đối mặt với các rủi ro: rủi ro thanh toán, rủi ro tín dụng, …

➢ Ta dễ dàng nhận thấy nguồn tiền gửi không kỳ hạn chiếm tỷ trọng rất thấp (Năm 2009: 11,64%; Năm 2010: 9,72%; Năm 2011: 9,7%). Nguồn vốn huy động này làm cho Ngân hàng khó chủ động trong việc cấp tín dụng nhưng đây lại là nguồn vốn có chi phí huy động thấp, vì vậy tỷ trọng nguồn tiền gửi không kỳ hạn thấp có thể làm giảm lợi nhuận của Ngân hàng. Do đó, cũng phải có biện pháp hợp lý để tăng tỷ trọng hạn mức tiền gửi này.

Nguyên nhân

- Khủng hoảng kinh tế cùng với lạm phát dẫn đến sự thua lỗ của các doanh nghiệp.
- Sự mất giá của đồng tiền và giá vàng ngày càng tăng gây nhiều khó khăn trong hoạt động huy động vốn trung và dài hạn.

- Nguồn thông tin,nhất là các thông tin dự báo dài hạn vĩ mô về định hướng phát triển theo ngành, vùng còn thiếu, chưa kịp thời để xây dựng các kế hoạch, giải pháp mang tính trung, dài hạn.
- Thời gian giao dịch của sở với khách hàng chủ yếu là trong giờ hành chính, chưa chủ động phục vụ khách hàng ngoài giờ, trong các ngày nghỉ.
- Hiệu quả công tác tiếp thị khách hàng còn hạn chế, chưa khai thác được những khách hàng vừa có nguồn vốn, vừa có nhu cầu thanh toán, vừa có nguồn ngoại tệ.
- Trình độ cán bộ nhân viên ở một số bộ phận chưa thực sự đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

❖Những thuận lợi và khó khăn trên ảnh hưởng lớn đến kinh doanh của Ngân hàng. Do vậy trong năm 2012 và các năm tới Ngân hàng phải biết tận dụng cơ hội để đẩy mạnh huy động vốn trên cơ sở đó giải quyết những khó khăn, tạo điều kiện để PGD tăng lợi nhuận , tạo uy tín đối với khách hàng. Muốn vậy PGD cần xem xét và đưa ra những giải pháp phù hợp để nâng cao hiệu qủa hoạt động của mình.

HUTECH

CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – PGD LÊ VĂN KHƯƠNG, QUẬN 12

3.1 Chiến lược huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương

❖Xác định rõ được tầm quan trọng của nguồn vốn đối với hoat động kinh doanh, ACB-Lê Văn Khương luôn luôn xây dựng chiến lược và kế hoạch huy động vốn mỗi năm kết hợp với những dự báo, phân tích về thị trường và bản thân PGD trong năm mới. Trọng tâm của các chiến lược huy động vốn của ACB-Lê Văn Khương tập trung vào các nội dung sau:

- Thực hiện hiệu quả kế hoạch huy động vốn từ ngân hàng TMCP Á Châu giao xuống mỗi năm (bao gồm: tổng lượng vốn huy động kế hoạch, chính sách lãi suất, cơ cấu nguồn vốn huy động,…). Đồng thời triển khai thành công các đợt huy động vốn theo quý cùng với ngân hàng TMCP Á Châu, đặc biệt là các đợt huy động vốn tiết kiệm dự thưởng, tặng quà khách hàng,…
- Đẩy mạnh hoạt động huy động vốn trên địa bàn bằng nhiều biện pháp như: tăng cường quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm huy động vốn tới khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, nâng cao trình độ cán bộ nguồn vốn và nhân viên giao dịch, kiến nghị với ngân hàng TMCP Á Châu điều chỉnh lãi suất hợp lý.
- Tích cực tìm kiếm nguồn vốn có chi phí thấp, ổn định. Tăng tỷ trọng TG KKH và TG CKH của các tổ chức kinh tế, đẩy mạnh huy động vốn từ dân cư trong khu vực.
- Phấn đấu tăng thị phần huy động vốn, duy trì nguồn vốn ổn định và phát triển.

HUTECH

3.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương.

Đây là nhóm nhân tố thuộc môi trường kinh doanh và bản thân của ACB – Lê Văn Khương, mỗi nhân tố có tầm ảnh hưởng khác nhau, tạo ra những thuận lợi và khó khăn nhất định tới hoạt động huy động vốn của ACB – Lê Văn Khương.

3.2.1.1 Nhân tố khách quan

❖*Sự cạnh tranh gay gắt trong huy động vốn của các ngân hàng và các tổ chức tài chính trong khu vực, đặc biệt là Quận 12*

Cùng với sự mở rộng và phát triển của kinh tế của Quận 12, các ngân hàng trong khu vực thành phố Hồ Chí Minh đã tích cực mở thêm chi nhánh và PGD tại Quận 12. Sự tăng thêm về số lượng các PGD, chi nhánh ngân hàng ở khu vực vừa tạo ra khó khăn thách thức vừa là động lực thúc đẩy sự phát triển của PGD ngân hàng, đặc biệt là hoạt động huy động vốn.

- . Với số chi nhánh và PGD nằm cạnh nhau trên cùng 1 tuyến đường như vậy thì có thể thấy sự cạnh tranh giữa các ngân hàng trong khu vực là rất gay gắt, thị trường hoạt động của ngân hàng bị chia sẽ nhiều hơn. Các chi nhánh và PGD mới mở với chính sách lãi suất và sản phẩm hấp dẫn đã thu hút được một lượng lớn người dân gửi tiền, giành mất một phần không nhỏ khách hàng truyền thống của ngân hàng. Để có thể cạnh tranh giành lại thị phần đã mất, ACB Lê Văn Khương phải có những biện pháp, cách thức huy động vốn mới, hấp dẫn hơn dựa trên những sản phẩm đã có. Như vậy, sự cạnh tranh gay gắt cũng là động lực thúc đẩy sự cải tiến trong hoạt động huy động vốn của PGD.

❖*Sự phát triển kinh tế trên địa bàn Quận 12 (tuyến đường Lê Văn Khương) – nơi hoạt động của ngân hàng*

Đây là khu vực kinh tế mới của thành phố Hồ Chí Minh với đặc trưng nền kinh tế sản xuất vừa và nhỏ, mang đậm nét văn hóa vùngngoại thành.Trong 3 năm qua, kinh tế Quận 12 có nhiều thay đổi đáng kể. Cùng với sự phát triển kinh tế của quận, đời sống của người dân đã khá hơn trước, tích lũy đã tăng. (nhất là

ngành nghề kinh doanh bất động sản). Đồng thời hoạt động kinh doanh của các tổ chức kinh tế trên địa bàn cũng sôi động hẳn lên đã góp phần mở rộng thị trường tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi không kì hạn cho các ngân hàng trên địa bàn. Đây là dấu hiệu tích cực, tạo cơ hội cho hoạt động huy động vốn của các ngân hàng nói chung và ACB – Lê Văn Khương nói riêng. Để có thể huy động vốn hiệu quả thì cần đòi hỏi sự nỗ lực và cố gắng vượt bậc của ACB – Lê Văn Khương.

❖*Sự biến động của lãi suất và giá cả thị trường*

Trong những năm vừa qua, tình hình lãi suất, giá cả trong nước và quốc tế có nhiều biến động, ảnh hưởng khá lớn đến hoạt động của các tổ chức tín dụng trong nước. Tùy từng giai đoạn mà các ngân hàng sẽ áp dụng các chính sách lãi suất khác nhau để có thể cân bằng được nguồn vốn huy động và sử dụng vốn sao cho hợp lý. Những tháng gần đây chính sách lãi suất của các ngân hàng liên tục thay đổi, cụ thể lãi suất áp dụng của ACB – Lê Văn Khương hiện nay là: từ 9% đến 11% tùy theo hình thức huy động tiết kiệm: truyền thống, dự thưởng, thả nổi,…Các ngân hàng Việt Nam hiện nay đang ráo riết chạy đua lãi suất. Chạy đua lãi suất làm cho sự cạnh tranh giữa các ngân hàng càng trở nên gay gắt, dù chênh lệch lãi suất giữa các ngân hàng không lớn lắm nhưng nó ảnh hưởng đến tâm lý của người gửi tiền.Vì khi có ý định gửi tiền, họ có xu hướng so sánh lãi suất của các ngân hàng nên dễ bị hấp dẫn bởi một mức lãi suất cao hơn.Như vậy để thu hút vốn thì ACB – Lê Văn Khương phải cạnh tranh phi lãi suất bằng các biện pháp như tổ chức các đợt huy động vốn có dự thưởng vào những thời điểm thích hợp, tặng quà khách hàng, phát hành kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi,…phù hợp với nhu cầu của người dân….Nếu làm tốt những biện pháp này thì lượng vốn huy động của PGD cũng có thể cao, mà lợi nhuận sẽ ổn định. Vì cạnh tranh bằng lãi suất có thể hấp dẫn người gửi tiền nhưng lại tăng chi phí huy động vốn, lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh của ngân hàng sẽ giảm.

- Yếu tố giá cả tăng mạnh trong những năm gần đây cũng gây ra tâm lý e ngại gửi tiền VND dài hạn vào ngân hàng, dẫn tới việc người dân chuyển sang

đầu tư vào bất động sản hoặc tích trữ dưới dạng USD và vàng. Điều này gây khó khăn cho các ngân hàng khi huy động các nguồn vốn dài hạn trong nước để đáp ứng nhu cầu cho vay trung và dài hạn.

❖*Sự chỉ đạo của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và ngân hàng TMCP Á Châu.* Trong những năm gần đây, có thể nói là Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước luôn tạo điều kiện tốt cho các ngân hàng trong nước thông qua việc ban hành các quy định khuyến khích đồng thời bảo vệ hoạt động huy động vốn của các ngân hàng. Các quy chế về tiền gửi tiết kiệm (Quyết định số 1160/2005/QĐ – NHNN), Bảo hiểm tiền gửi (Nghị định 89/1999/NĐ – CP), Tài khoản tiền gửi (1284/2002/QĐ – NHNN),…đã giúp các ngân hàng tiến hành hoạt động huy động vốn đúng hướng, đúng cách.

- ACB – Lê Văn Khương thực hiện kế hoạch huy động vốn do ngân hàng TMCP Á Châu chỉ đạo nên các chính sách lãi suất và chỉ tiêu huy động vốn được xác định ở kế hoạch trên giao xống. Điều này vừa tạo thận lợi vừa là khó khăn cho hoạt động huy động vốn của PGD. Điểm thuận lợi là PGD có thể xác định được mục tiêu và số lượng huy động vốn dựa trên kế hoạch được giao. Đây cũng là động lực để PGD hoàn thành kế hoạch và vượt mức kế hoạch. Còn khó khăn là PGD bị động trong công tác huy động vốn, khó cạnh tranh lãi suất với các PGD và chi nhánh ngân hàng khác trên cùng địa bàn.

3.2.1.2 Nhân tố chủ quan

Đây là nhóm nhân tố thuộc bản thân ACB – Lê Văn Khương, thể hiện năng lực hoạt động và sự chủ động của PGD trong công tác huy động vốn trên địa bàn Quận 12 (tuyến đường Lê Văn Khương).

❖*Chính sách huy động vốn của ngân hàng TMCP Á Châu– PGD Lê Văn Khương*

Chính sách huy động vốn là kim chỉ nam cho hoạt động huy động vốn của mỗi ngân hàng. Một chính sách huy động vốn hiệu quả phải được lập ra dựa trên kế hoạch hoạt động chung của ngân hàng, sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo ngân

hàng và việc nghiên cứu những đặc điểm của thị trường huy động vốn. Chính sách huy động vốn của ACB – Lê Văn Khương được xây dựng trên cơ sở chính sách huy động vốn của ngân hàng TMCP Á Châu kết hợp với việc nghiên cứu phân tích thị trường vốn trên địa bàn hoạt động để tìm ra những đặc điểm riêng biệt. Sự chủ động trong việc xây dựng chính sách huy động là 1 trong những yếu tố quyết định sự thành công của PGD. Trong những năm qua, các cán bộ nguồn vốn của ACB – Lê Văn Khương thường xuyên nghiên cứu phân tích đặc điểm thị trường vốn trong địa bàn, theo dõi diễn biến lãi suất huy động của các ngân hàng khác trên cùng địa bàn, có những dự báo cần thiết cho quá trình huy động vốn. Việc làm này đã giúp cho việc xác đinh mục tiêu và kế hoạch trong chính sách huy động vốn của PGD được cụ thể hóa, phù hợp với điều kiện trên địa bàn hoạt động, tạo thuận lợi cho quá trình thực hiện.

❖***Biểu lãi suất áp dụng***: Áp dụng biểu lãi suất của ngân hàng TMCP Á Châutheo từng thời kỳ.

Bảng 3.1 *Bảng so sánh lãi suất huy động vốn giữa một số Ngân hàng Việt Nam 06/2012*

Ngân hàng	***VND (%/năm)***			***USD (%/năm)***
	Không kỳ hạn	***12 tháng***	***36 tháng***	***12 tháng***
ACB	**2.00**	**11.00**	**12.00**	**1.95**
VCB	**2.40**	**11.00**	**10.00**	**2.00**
SCB	**2.50**	**11.00**	**12.00**	**2.00**
BIDV	**3.00**	**11.00**	**11.00**	**2.00**

Nhìn chung, trong giai đoạn hiện nay, **ACB Lê Văn Khương** đưa ra biểu lãi suất trung bình so với các ngân hàng khác, tùy theo thời hạn gửi mà có các mức lãi suất khác nhau. Cụ thể, lãi suất không kỳ hạn của **ACB Lê Văn Khương** là 2.00%, 12 tháng là 11.00% và USD gửi là 1.95%. Với mức lãi suất trung bình này, **ACB Lê Văn Khương** vẫn gặp nhiều khó khăn trong công tác huy động vốn vì các khách hàng đến gửi tiền luôn có sự so sánh với mức lãi suất của các ngân hàng khác và đặc biệt là chương trình huy động vốn. Tuy nhiên, với chính sách huy động vốn

thành công và hấp dẫn khách hàng, **ACB Lê Văn Khương** đã thu được kết quả khả quan thông qua việc tăng trưởng đều đặn của nguồn vốn huy động trong thời kì kinh tế gặp khó khăn. Đáng chú ý hơn là các đợt huy động vốn bằng tiết kiệm dự thưởng luôn đạt kết quả rất cao. Mặc dù vậy, thị trường vốn huy động thường xuyên biến động, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt hơn đòi hỏi PGD phải có sự điều chỉnh phù hợp trong chính sách huy động vốn để tiếp tục phát huy hiệu quả kinh doanh trong thời gian tới.

❖*Nhân sự và công nghệ thông tin*:

Đây cũng là một trong những yếu tố quan trọng nhất quyết định sự thành công của hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Bởi đội ngũ cán bộ nhân viên chính là những người trực tiếp lập và tiến hành các hoạt động của ngân hàng, những kĩ năng và trình độ của họ sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới kết quả hoạt động của ngân hàng. ACB Lê Văn Khương có đội ngủ cán bộ nhân viên gồm những người có trình độ quản lý giỏi, giàu kinh nghiệm và trình độ lý luận cao, thành thạo nghiệp vụ, nhiệt tình và sáng tạo trong công việc. Đây chính là điểm mạnh của PGD, góp phần thúc đẩy và nâng cao hiệu quả hoạt động cho PGD. Về công nghệ thông tin, PGD đã thực hiện ứng dụng các phần mềm quản lý ngân hàng hiện đại, thực hiện nối mạng internet toàn cầu rất hữu ích cho việc lưu trữ dữ liệu về khách hàng cũng như cập nhật thông tin về thị trường tài chính tiền tệ, để có thể triển khai và xây dựng những chiến lược huy động vốn hiệu quả hơn.

❖*Uy tín củaACB Lê Văn Khương*

ACB Lê Văn Khương là một trong những PGD hoạt động mạnh của chi nhánh ACB An Sương. Với thời gian hoạt động hơn 3 năm trên địa bàn Quận 12, PGD đã có một lượng khách hàng truyền thống khá động đảo và tạo được ấn tượng tốt với người dân. Có thể nói sự phát triển và mở rộng của PGD trong những năm qua đã làm cho uy tín của PGD ngày một tăng. Đây cũng là điểm thu hút người dân và các tổ chức kinh tế trên địa bàn tham gia gửi tiền tại PGD. Vì tâm lý của người gửi tiền là luôn muốn chọn một nơi hoạt động có uy tín để giữ tiền của mình an toàn và sinh lợi.

❖*Mối liên hệ giữa hoạt động huy động vốn và tín dụng của PGD*

Đây là 2 hoạt động có mối liên hệ trực tiếp và chặt chẽ với nhau."Huy động vốn để cho vay" là phương châm hoạt động của toàn hệ thống ngân hàng Việt Nam. Hoạt động tín dụng của ACB Lê Văn Khương trong 3 năm qua tăng trưởng mạnh mẽ, cụ thể dư nợ cho vay năm 2011 là 65.5 tỷ đồng *(Nguồn: Báo cáo nội bộ của TMCP Á Châu-PGD Lê Văn Khương Quận 12)* . Nhu cầu cho vay tăng sẽ là một động lực thúc đẩy hoạt động huy động vốn của PGD.

3.3 Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương

Các biện pháp thu hút khách hàng đối với hoạt động huy động vốn luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu của mỗi Ngân hàng. Hiện nay, việc thu hút khách hàng đối với hoạt động huy động vốn luôn luôn gắn liền song hành với việc thu hút khách hàng đến với tất cả các hoạt động khác của Ngân hàng. Nếu ngân hàng không có khách hàng thì không thể tồn tại và phát triển được.Thu hút khách hàng bằng việc đề ra các giải pháp, chính sách về marketing vẫn chưa đủ mà phải đổi mới ngay trong chính bản thân ngân hàng. Bởi bản thân ngân hàng không hoàn thiện, không đổi mới trong mắt khách hàng thì không thể thu hút hách hàng đến với các hoạt động của ngân hàng. Sau đây là những biện pháp góp phần thu hút khách hàng:

3.3.1 Nâng cao chất lượng phục vụ, dịch vụ

Trong điều kiện cạnh tranh mạnh mẽ như hiện nay khó có thể duy trì sự khác biệt về sản phẩm và giá cả nên chiến lược phục vụ và dịch vụ trở thành yếu tố quan trọng nhằm thu hút khách hàng. Thái độ phục vụ thân thiện, chu đáo là điều kiện thu hút khách hàng, những loại hình dịch vụ đưa ra hấp dẫn phù hợp sẽ giúp cho ngân hàng có nhiều khách hàng hơn. Đối với ACB Lê Văn Khương hiện nay, mức lãi suất đang thấp hơn các ngân hàng thương mại khác trên địa bàn ảnh hưởng đến tâm lý người gửi tiền.Vì khách hàng đến gửi tiền thường bị hấp dẫn bởi mức lãi suất cao. Do vậy, ngoài việc cạnh tranh chạy đua lãi suất, PGD phải không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, dịch vụ để thu hút khách hàng.

3.3.1.1Chính sách chăm sóc khách hàng

Không những trong hoạt động kinh doanh khác mà trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thì quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng mang tính thường xuyên và lâu dài, đảm bảo sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Đặc biệt, trong điều kiện hiện nay nền kinh tế ngày càng phát triển, chất lượng dịch vụ, phục vụ của ngân hàng ngày càng được quan tâm, yếu tố lãi suất lúc này không còn giữ vai trò chủ đạo, thì bản thân ACB Lê Văn Khương càng phải quan tâm nhiều hơn đến vấn đề này.

3.3.1.1.1Thành lập tổ nghiên cứu khách hàng

Đối với ACB Lê Văn Khương hiện nay, công việc này đã được thực hiện nhưng vẫn chưa thật sự mang lại kết quả cao. Vì vậy, để triển khai chính sách chăm sóc khác hàng một cách hiệu quả, PGD cần phải thành lập tổ nghiên cứu khách hàng, tổ này gồm bao lãnh đạo của PGD như giám đốc, các cán bộ phòng kinh doanh – họ phải luôn quan hệ với khách hàng để từ đó có thể nắm bắt một cách dễ dàng những yêu cầu , đòi hỏi của khách hàng và kịp thời đề ra những giải pháp để đáp ứng yêu cầu đó.

3.1.1.1.2 Phân loại khách hàng

PGD cần thực hiện việc phân loại khách hàng để có những chính sách ưu tiên, khuyến khích thích hợp đối với những khách hàng có số tiền gửi lớn, ổn định, khách hàng có uy tín

❖Ưu đãi về lãi suất: Đây là vấn đề hết sức nhậy cảm nhưng thường là mối quan tâm đầu tiên của khách hàng khi đến gửi tiền. Trong hoạt động gửi tiền, ngân hàng đóng vai trò là "người mua vốn", khách hàng đóng vai trò là "người bán vốn", hai bên cùng có lợi qua giá cả là lãi suất ngân hàng trả cho khách hàng. Vì vậy, PGD phải có chính sách mềm dẻo, linh hoạt về lãi suất cho những khách hàng có nguồn tiền gửi lớn nhưng vẫn phải đảm bảo mặt bằng lãi suất quy định của ngân hàng Hội sở.

✓ Đối với các tổ chức kinh tế nếu có số dư tiền gửi lớn, ổn định từ 1 tỷ trở lên thì PGD có thể nâng mức lãi suất lên 0.1%/tháng so với mức lãi suất

hiện hành. Nếu các tổ chức này có nhu cầu vay vốn tại PGD thì cũng được ưu tiên giảm 0.1%/tháng so với mức lãi suất hiện hành cho vay.

✓ Đối với các khách hàng là dân cư: Nếu có nhu cầu vay vốn trong khi có tiền gửi tiết kiệm tại PGD còn trong kỳ hạn thì sẽ được giảm lãi suất cho vay 0.1%/tháng so với lãi suất vay hiện hành hoặc cho khách hàng vay lại sổ tiết kiệm với lãi suất đặc biệt.

❖Ưu đãi về dịch vụ: những khách hàng có số tiền gửi lớn cần gửi hoặc lấy ra khi có yêu cầu, ngân hàng cử nhân viên đến tận nơi để nhận hay giao tiền với chi phí thấp nhất

✓ Khách hàng mở tài khoản tiền gửi với số tiền lớn chỉ cần gọi điện đến PGD, nhân viên ngân hàng có thể đến tận nơi làm thủ tục, giải đáp thắc mắc và hoàn tất các thủ tục cần thiết

✓ Khách hàng gửi tiền có nhu cầu chuyển tiền từ USD sang VND, PGD sẽ thực hiện nhanh chóng, thủ tục miễn phí.

3.3.1.2 Tăng cường và mở rộng các dịch vụ

Trong hoàn cảnh kinh tế hiện nay, sự cạnh tranh gay gắt luôn diễn ra. Vì vậy, ngoài những dịch vụ ngân hàng hiện có, PGD ACB Lê Văn Khương cần phát triển hơn nữa với sự đa dạng về các loại hình dịch vụ như:

❖ Dịch vụ đầu tư, tư vấn thông tin: trong dịch vụ này, ngân hàng có thể tư vấn cho khách hàng xây dựng dự án, lựa chọn sản phẩm, tính toán nguồn tài trợ với lãi suất tiền vay có lợi nhất. Trong lĩnh vực kinh doanh, thông tin được coi là yếu tố quan trọng hàng đầu. Cho nên ngân hàng nên có bộ phận tư vấn quan hệ chặt chẽ với các cơ quan thông tin chuyên môn liên quan đến lĩnh vực kinh doanh của khách hàng để kịp thời nắm bắt được tình hình hoạt động kinh doanh của khách hàng và cung cấp cho khách hàng những thông tin cần thiết.

❖ Dịch vụ tư vấn tài chính

❖ Tư vấn về pháp luật: ngân hàng có thể giúp nhiều cá nhân, doanh nghiệp nắm rõ các quy định của luật pháp để thực hiện đúng như: luật công

ty, luật kinh tế, luật doanh nghiệp nhà nước. Vì nhiều doanh nghiệp còn chưa thực sự hiểu, nắm vững quyến và nghĩa vụ của mình, do vậy sẽ xảy ra những thiệt hại, những lỗi dáng tiếc trong các quan hệ kinh tế.

3.3.1.3 Hoàn thiện chính sách phục vụ khách hàng của cán bộ, nhân viên ngân hàng

Đảm bảo nhân viên làm việc đúng giờ, thái độ phục vụ ân cần, nhiệt tình hướng dẫn tạo tâm lý thoải mái trong giao tiếp và ít tốn thời gian

Đón tiếp khách hàng phải bình đẳng, không phân biệt đối xử, tránh sử dụng những thuật ngữ kỹ thuật khi giao tiếp với khách hàng.Tránh nói không với khách hàng mà chỉ trình bày những gì ngân hàng có thể làm được để phục vụ khách hàng.

Nên bố trí nhân viên giao dịch luân phiên trực trong khoảng thời gian nghỉ trưa (từ 12h – 1h) để sẵn sàng thực hiện mọi giao dịch của khách hàng: nộp tiền, thực hiện thanh toán,…vì có một bộ phận khách hàng thực hiện giao dịch trong khoảng thời gian này.

Đối với những khách hàng quen thuộc, nhân viên PGD cụ thể là nhân viên ở bộ phận nguồn vốn cần cố gắn nhớ và thuộc tên, mặt cũng như gia cảnh của từng khách hàng, đặc biệt là những khách hàng quen thuộc của ngân hàng để duy trì sự liên kết, gắn bó với PGD. Đây là những việc rất nhỏ nhưng tác động trực tiếp đến tâm lý khách hàng, ảnh hưởng đến cảm xúc, suy nghĩ của họ về ngân hàng.

Trong phòng giao dịch, phải cử nhân viên làm nhiệm vụ thường xuyên gọi điện, thông báo cho khách hàng thông tin về tài khoản, tiền gửi đến hạn để giữ chân khách hàng, tránh tình trạng khách hàng đến PGD khác giao dịch.

3.3.1.4 Đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng

Đội ngũ nhân viên ngân hàng là bộ phận tiếp xúc giao dịch trực tiếp với khách hàng nên nắm bắt được những nhu cầu hoạt động của khách hàng và tạo lập lòng tin cho khách hàng. Vì thế đội ngũ nhân viên ngân hàng góp

phần quan trọng trong thu hút khách hàng. Ngoài việc thành thạo nghiệp vụ, nhiệt tình và sáng tạo trong công việc, thì hiện nay đội ngũ nhân viên của ACB Lê Văn Khương vẫn còn non trẻ. Do đó, việc đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ nhân sự hiện giờ đối với ACB Lê Văn Khương hiện nay là điều hết sức cần thiết, cụ thể là:

- Tổ chức các cuộc thi nâng cao tay nghề nghiệp vụ. Ngân hàng nên mở các lớp đào tạo rèn luyện kỹ năng giao tiếp, phong cách phục vụ khách hàng cho cán bộ nhân viên
- Khuyến khích và tạo điều kiện cho nhân viên nâng cao trình độ ngoại ngữ,ACB Lê Văn Khương nên yêu cầu nhân viên thi anh văn giao tiếp (TOEIC) vào mỗi kỳ nửa năm hoặc 1 năm để cải thiện, nâng cao cũng như kiểm tra trình độ; xếp 1 thời khóa biểu để mỗi cán bộ nguồn vốn điều được tham dự các buổi học bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ do hội sở tổ chức qua đó giúp nâng cao tính chuyên nghiệp và khả năng ứng dụng công nghệ mới, góp phần cải thiện năng suất và chất lượng công việc.
- Tiêu chuẩn hóa đội ngũ nhân viên, đặc biệt là nhân viên phòng dịch vụ khách hàng, chủ động đào tạo , tìm kiếm đội ngũ nhân viên có đạo đức, chuyên môn. Thiết thực nhất là tìm kiếm nguồn nhân lực tại các buổi hội thảo của các trường cao đẳng, đại học.

3.3.1.5 Song song với việc đào tạo nghiệp vụ phải không ngừng quan tâm, cũng cố tâm lý, tìm hiểu nhu cầu cũng như nguyện vọng của đội ngũ nhân viên

Muốn tạo sự quan tâm, cống hiến sức lực trí tuệ của các cán bộ công nhân viên đối với ngân hàng, ngân hàng nên có những hình thức khuyến khích cụ thể như tăng lương , khen thưởng thường xuyên quan tâm cũng như động viên thăm hỏi, chú ý đến các ngày lễ sinh nhật …

❖ Lương nhân viên cũng là một vấn đề cần phải quan tâm hiện nay và trong những năm tới ngân hàng cần phải chi trả lương phù hợp với trình độ nhiệm vụ cũng như trách nhiệm của từng nhân viên, từng phòng ban. Ngân

hàng nên chú trọng đến vấn đề hết sức nhậy cảm này, một nhân viên tài giỏi sẽ đòi hỏi một mức lương cao. Ngân hàng có thể giải quyết vấn đề này bằng cách tách lương làm hai bộ phận: lương căn bản và lương kinh doanh. Lương căn bản theo khối lượng công việc bình thường, lương kinh doanh trả theo kết quả và hiệu quả công việc.

❖ Cần tìm hiểu sở trường riêng của mỗi cán bộ, nhân viên để phân công công việc cho hợp lý, đạt được hiệu quả cao nhất trong công việc; có chính sách thưởng phạt rõ ràng để khuyến khích mọi người cùng cố gắng.

3.3.1.6 Cải thiện quá trình giải quyết thu chi tiền trong quá trình giao dịch với khách hàng

- Thủ tục tiền gửi tại ACB Lê Văn Khương hiện nay rất rờm rà vì phải điền giấy tờ và thủ tục nhiều (đăng kí thông tin với những khách hàng mới), gây mất thời gian cho khách hàng. Vì vậy, PGD cần phải đơn giản hóa thủ tục, chứng từ phải gọn nhẹ nhưng đầy đủ các yếu tố pháp lý.
- Ngân hàng phải đáp ứng nhu cầu lãnh tiền một cách nhanh chóng, tuyệt đối không gây khó khăn phiền hà, và đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của khách hàng về tình hình tài khoản đặc biệt là số dư tiền gửi và dư nợ tiền vay. Một sự vi phạm nguyên tắc cập nhật thông tin sẽ dẫn đến rủi ro cho khách hàng trong hoạt động thị trường và từ đó là nguy cơ chuyển đổi giao dịch, làm cho ngân hàng mất khách hàng và làm ảnh hưởng đến uy tính của ngân hàng.
- Hiện nay, ACB Lê Văn Khương còn hạn chế là nguồn tiền tồn tại quỹ luôn được chuyển lên trên nên khi khách hàng đến rút tiền phải thông báo trước. Đối với những khách hàng không có thông báo trước hoặc thông báo rồi nhưng không đến kịp thời gian hẹn, sẽ không nhận được tiền hoặc phải mất nhiều thời gian chờ đợi gây nên sự khó chịu, có nguy cơ những khách hàng này sẽ rút hết tiền để gửi nơi khác. Lúc đó, ngân hàng sẽ mất đi khách hàng và nguồn vốn. Vì vậy, ngân hàng cần duy trì số tiền tại quỹ ở mức phù

HUTECH

hợp để chi trả cho những khách hàng có nhu cầu rút tiền với số lượng lớn, tạo lòng tin và sự hài lòng cho khách hàng.

3.3.2 Xây dựng chiến lược marketing triển khai với quyết tâm cao để quảng bá và tiếp cận khách hàng

Việc quảng bá, xây dựng củng cố thương hiệu và tiếp cận khách hàng là vấn đề rất quan trọng, nó sẽ góp phần gia tăng uy tín và lượng khách hàng đến giao dịch tại ngân hàng.Chính vì vậy, ngân hàng cần phải có chiến lược lôi kéo khách hàng về phía mình.Nền kinh tế càng phát triển thì vai trò của hoạt động marketing càng được khẳng định.Trong điều kiện thị trường ngày càng có nhiều đối thủ cạnh tranh gay gắt không những đó là các ngân hàng trong nước mà với cả các ngân hàng nước ngoài.Trước tình hình đó để tháo gỡ khó khănACB Lê Văn Khương cần quan tâm đến hoạt động Marketing mà trọng tâm vào chính sách khách hàng nhằm giới thiệu, quảng cáo các dịch vụ, các cơ chế cũng như thấy được quyền lợi, trách nhiệm của họ đối với ACB Lê Văn Khương.Để làm được điều này PGDcần tăng cường công tác Marketing như:

❖Xây dựng phòng Marketing riêng, mỗi một nhân viên Ngân hàng đều phải coi mình như một nhân viên Marketing, thu hút khách hàng bằng thái độ lịch sự, ân cần, nhiệt tình, chu đáo. Một đội ngũ nhân viên xinh xắn, luôn niềm nở, hoà nhã, nhiệt tình sẽ làm cho khách hàng không cảm thấy xa lạ, khách sáo khi quan hệ với ngân hàng.

❖Phải đào tạo một đội ngũ chuyên làm công tác Marketing, chủ động tìm kiếm khách hàng tìm hiểu thị trường, để đưa ra chiến lược Marketing phù hợp, nhằm thoả mãn tốt nhất mọi nhu cầu của khách hàng.

Để thực hiện tốt điều này PGD cần quan tâm đến vấn đề sau:

👍ACB Lê Văn Khươngcó thể tổ chức các cuộc hội thảo, hội nghị khách hàng để tạo ra các cơ hội cho các tổ chức kinh tế gặp gỡ, trao đổi kinh nghiệm trong sản xuất kinh doanh cũng như trong việc tiếp cận các sản phẩm của ngân hàng.

- Tham gia tài trợ cho các chương trình như: thắp sang ước mơ, trái tim nhân ái, hỗ trợ trẻ em nghèo khuyết tật,… là cách quảng cao thương hiệu nhanh, hiệu quả và ít tốn chi phí.
- Ban lãnh đạo ngân hàng nên thường xuyên tham gia các hoạt động cộng đồng tại địa phương như: tham dự các buổi biểu diễn nghệ thuật, các sự kiện kinh tế - xã hội, môi trường,…để thu hút khách hàng mới.
- Đối với khách hàng lớn, tổ chức các buổi hội nghị, tặng quà lưu niệm , chúc mừng sinh nhật, tổ chức tiệc chiêu đãi và tặng phẩm để giới thiệu những sản phẩm dịch vụ mới tại ngân hàng, khẳng định chính sách xem khách hàng là số một của ngân hàng.
- Luôn quan tâm xem khách hàng cũ có giảm không, nếu có phải nhanh chóng tìm hiểu nguyên nhân, đem dịch vụ ngân hàng đến tận khách hàng thông qua việc gửi thư giới thiệu sản phẩm của ngân hàng.
- Có những chương trình quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng như sách báo nhằm giới thiệu, quảng bá sản phẩm ưu việt của mình với các doanh nghiệp. Có thể đăng trên báo diễn đàn Doanh nghiệp, Thời báo kinh tế, Kinh tế Việt Nam...
- Nhân dịp các ngày lễ lớn ngân hàng nên gửi tặng phẩm cho khách hàng có số tiền gửi lớn và thời gian dài .Việc gửi tặng phẩm đến khách hàng chẳng tốn kém bao nhiêu nhưng nó có tác dụng cho thấy ngân hàng có quan tâm đến khách hàng việc làm này sẽ gây được nhiều thiện cảm với khách hàng và đem đến hiệu quả cao trong công tác huy động vốn
- Công việc kinh doanh ngày càng có tính cạnh tranh cao giữa các Ngân hàng nên vào những dịp cuối năm ngân hàng cũng nên gây ấn tượng hơn cho khách hàng bằng cách nghiên cứu ra những món quà độc đáo chỉ có ở ngân hàng và thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng.

HUTECH

- Ngân hàng cũng nên có những cuộc viếng thăm xã giao với những khách hàng đã có từng có nhiều năm gắn bó với Ngân hàng để từ đó giữa đôi bên có thể tìm hiểu lẫn nhau, mặt khác ngân hàng cũng nghe được sự góp ý của khách hàng về tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng và ý kiến xây dựng phát triển Ngân hàng. Từ đó giúp Ngân hàng khắc phục những mặt yếu kém và phát triển thêm các mặt mạnh
- Ngân hàng cũng cần có các chương trình khuyến mãi nhằm khuyến khích khách hàng gửi tiền cũng như tham gia gửi tiền dự thưởng hoặc dành quà tặng đặc biệt cho khách hàng nào có số tiền gửi cao nhất trong tháng hay trong năm và phải thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc tổ chức tặng quà cho khách hàng được chọn ngẫu nhiên trong tháng như khách hàng gửi tiền thứ 100, 200, 300…
- Khi khách hàng đến rút tiền ngân hàng cũng nên thiết kế ra một loại bao bì thật đẹp để khách hàng đựng tiền trong đó hoặc có xe chở tiền về giúp khách hàng rút tiền với số lượng nhiều…
- Ngân hàng cũng cần quan tâm đến các chi tiết cơ bản nhất như bãi đậu xe tiện nghi rộng rãi, an toàn, miễn phí giúp khách hàng yên tâm đến giao dịch đó cũng là một nghệ thuật tạo lợi thế cho ngân hàng.
- Nên tổ chức các buổi tiếp xúc báo chí để trình bày những hoạt động của ngân hàng vai trò của ngân hàng trong đời sống kinh tế và nhất là để cải chính những tin đồn xuyên tạc ác ý nếu có xảy ra cho ngân hàng .
- Đối với khách hàng lần đầu giao dịch với ngân hàng để tạo ấn tượng tốt cho khách hàng ngân hàng có thể tặng kèm bút bi trên đó có in tên địa chỉ điện thoại của ngân hàng hoặc có thể tặng cho khách hàng sổ ghi chú .Việc này vừa có thể tạo ấn tượng với khách hàng vừa có thể qua khách hàng quảng cáo cho người quen của khách hàng thông qua tên của ngân hàng trên viết hay cuốn sổ vừa có thể giảm bớt chi phí quảng cáo cho ngân hàng

HUTECH

3.3.3 Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn

Đây là xu thế tất yếu của các ngân hàng thương mại hiện nay nhằm duy trì quan hệ với khách hàng truyền thống và mở rộng các khách hàng trên thị trường tiềm năng.Một ngân hàng đa năng thực hiện kinh doanh đa dạng nghiệp vụ, dịch vụ ngân hàng cho các khách hàng trong nền kinh tế sẽ có nhiều lợi thế hơn trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cũng như mở rộng thị phần. Đa dạng hóa nghiệp vụ, dịch vụ ngân hàng thông qua việc áp dụng các tiến bộ công nghệ hiện đại sẽ thu hút nhiều khách hàng, tăng được nguồn vốn huy động, tăng lợi nhuận thông qua các khoản thu dịch vụ khách hàng giúp cho ngân hàng có khả năng tăng nguồn vốn qua đó nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường trong nước cũng như thị trường thế giới. Do đó, ngân hàng cần phải:

❖Tập trung phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại như dịch vụ Internet Banking, Phone Banking, Home Banking …(giúp khách hàng có được sự thoải mái khi có thể thông qua điện thoại hay máy vi tính truy cập thông tin tài khoản hay giao dịch)và không ngừng nâng cao chất lượng các nghiệp vụ và dịch vụ ngân hàng truyền thống đã có.

❖Chú ý hơn việc huy động tiền gửi từ dân cư. Ngoài việc áp dụng các hình thức huy động vốn như hiện nay, chi nhánh có thể tìm hình thức mới tăng lượng vốn huy động từ dân cư.Đó là việc vận động các đối tượng, các tầng lớp tiết kiệm như hình thức "bỏ ống". Bởi vì dành dụm tiết kiệm là một truyền thống tích lũy của người Việt Nam ta, nếu ta biết huy động nguồn vốn này thì sẽ góp phần không nhỏ tăng nguồn vốn hoạt động.

❖Cơ cấu tiền gửi của ngân hàng còn đơn điệu, chủ yếu là tiền gửi tiết kiệm, tỷ trọng tiền gửi thanh toán còn thấp. Mà tiền gửi thanh toán lại là một bộ phận làm giảm gánh nặng trả lãi và tăng lợi nhuận trong kinh doanh, nên ngân hàng cần phải có các chính sách nâng tỷ trọng tiền gửi thanh toán lên cao hơn, khoảng 20 – 25% tổng vốn huy động, cụ thể như sau :

➢Vận động rộng rãi việc mở tài khoản cá nhân cho cán bộ công nhân viên, cũng như cho mọi đối tượng kinh tế, giải thích cho khách hàng nắm rõ

nghiệp vụ của ngân hàng, và khuyến khích khách hàng sử dụng séc để thanh toán hàng, phát lương qua tài khoảng ngân hàng và các dịch vụ khác thay vì dung tiền mặt.

Ngân hàng cũng nên chủ động đi tìm khách hàng, đưa dịch vụ đến cho họ và sử dụng các chính sách đãi ngộ đặc biệt để tăng tỷ trọng loại tiền gửi này.

Phát triển và mở rộng hình thức huy động vốn qua việc mở tài khoản thanh toán của các doanh nghiệp: bằng việc cử cán bộ xuống tận doanh nghiệp, giới thiệu cho doanh nghiệp các loại tài khoản và những tiện ích của chúng, đồng thời có chính sách ưu đãi khuyến khích doanh nghiệp mở tài khoản và thanh toán qua ngân hàng.

3.3.4 Nâng cao cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất khang trang hiện đại có tác động không nhỏ đến tâm lý khách hàng vì nó sẽ tạo tâm lý an tâm khi khách hàng đến giao dịch tại NH. Chính vì vậy mà NH phải quan tâm đến vấn đề này.

Để làm được một cách có hiệu quả thì ngân hàng phải:

♦Thường xuyên tuyên truyền vận động quảng cáo trên các phương tiện truyền thông tin đại chúng để người dân hiểu được mô hình, tin tưởng vào sự phát triển của ngân hàng.

♦Cần tổ chức các tổ thu lưu động, để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng gửi tiền vào ngân hàng, ngân hàng có thể tổ chức các tổ lưu động đến trực tiếp chi tiền hay nhận tiền của khách hàng. Dịch vụ ngân hàng tại nhà này đã được một số ngân hàng áp dụng : khi khách hàng giao dịch với số tiền trên 100 triệu thì không cần phải đến ngân hàng mà có thể giao hoặc nhận tiền ngay tại nhà hoặc cơ quan.

3.3.5 Kiến nghị

3.3.5.1 Đối với nhà nước

- *Tạo môi trường pháp lý đồng bộ và ổn định.*

Nhà nước thông qua các cơ quan Lập pháp, Hành pháp, Tư pháp cần xây dựng hệ thống pháp lý đồng bộ giữa Luật Ngân hàng với các bộ luật khác (Luật thương mại, Luật doanh nghiệp....). Việc ban hành như vậy không chỉ tạo niềm tin của dân chúng qua luật pháp, mà còn giúp các Ngân hàng hoạt động có hiệu quả.

- *Tạo môi trường tâm lý*

Yếu tố tâm lý xã hội, trình độ văn hoá của từng dân tộc, từng đất nước có ảnh hưởng đến phương pháp tập trung huy động vốn, đây là những vấn đề cần phải được tính đến trong quá trình xây dựng các chính sách và xây dựng các biện pháp huy động vốn phù hợp. Chính vì vậy Nhà nước cần có chương trình giáo dục tuyên truyền với quy mô toàn quốc, nhằm làm thay đổi quan điểm của người dân đối với việc giữ tiền trong nhà, xoá bỏ tâm lý e ngại, thích tiêu dùng hơn tích luỹ của người dân. Qua đó tạo điều kiện thuận lợi hơn cho công tác huy động vốn của hệ thống Ngân hàng.

Tăng cường biện pháp quản lý Nhà nước đối với các doanhnghiệp.

Một trong những nguyên nhân gây ra tình trạng nợ quá hạn của các Ngân hàng thương mại là từ phía các doanh nghiệp vay vốn Ngân hàng. Để giảm bớt khó khăn cho các Ngân hàng thương mại, Nhà nước cần: Thực hiện kiểm soát quản lý chặt chẽ việc cấp giấy phép thành lập và đăng ký kinh doanh của các doanh nghiệp sao cho phù hợp với năng lực thực tế của doanh nghiệp đó. Có biện pháp hữu hiệu buộc doanh nghiệp phải chấp hành đúng pháp lệnh kế toán thống kê và chế độ kế toán bắt buộc.

- *Bảo đảm môi trường kinh tế ổn định*

Môi trường kinh tế không ổn định sẽ gây cản trở cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp, giảm hiệu quả huy động và sử dụng vốn của Ngân hàng.Vì vậy Ngân hàng Nhà nước cần có những biện pháp nhằm đảm bảo một môi trường kinh tế ổn định cho hoạt động của các Ngân hàng thương mại và các tổ chức tín dụng.Nên có những bước đệm hoặc những giải pháp thiết thực tháo gỡ những khó khăn gây ra khi có sự chuyển đổi, điều chỉnh cơ chế, chính sách liên quan đến

toàn bộ hoạt động của nền kinh tế. Mặt khác, Nhà nước cần có chính sách, biện pháp nhằm bảo vệ hoạt động sản xuất kinh doanh trong nước, chính sách ngăn chặn hàng nhập lậu...

3.3.5.2 Đối với Ngân hàng nhà nước

Trong những năm trở lại đây, tình hình kinh tế bất ổn, lạm phát liên tục, đồng tiền ngày càng mất giá, hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng gặp rất nhiều khó khăn, Ngân hàng Nhà nước đã phải liên tục thay đổi các công cụ điều hành để giải quyết vấn đề này. Tuy nhiên, một số chính sách điều hành vẫn còn đang gây tranh cãi vì chưa giải quyết triệt để vấn đề chẳng hạn như việc ấn định trần lãi suất huy động là 9%/năm để tạo điều kiện cho các tổ chức tín dụng đưa mặt bằng lãi suất cho vay về biên độ 14-15% và tránh việc tiền gửi chạy từ Ngân hàng này sang Ngân hàng khác do các Ngân hàng chạy đua lãi suất huy động. Thực tế cho thấy hiện tại nhiều Ngân hàng vẫn vượt mức lãi suất huy động trần do Ngân hàngNhà nước ban hành. Trong những năm vừa qua, Ngân hàngNhà nước đã có cuộc họp với 12 Ngân hàngthương mại lớn, trong nội dung mà Ngân hàngNhà nước công bố có đưa ra giải pháp "Các tổ chức tín dụng tự giám sát việc thực hiện trần lãi suất huy động vốn, trường hợp phát hiện vi phạm tại tổ chức tín dụng nào, báo cáo Ngân hàngNhà nước để xử lý nghiêm, Ngân hàngNhà nước sẽ cụ thể hóa các biện pháp xử lý vi phạm và công khai phổ biến cho các Ngân hàngthương mại". Tuy nhiên, Ngân hàngNhà nước vẫn chưa có biện pháp chế tài cụ thể nào. Điều cần thiết trước mắt là phải có những biện pháp chế tài rõ ràng hơn trong việc quản lý, phát hiện và xử phạt các sai phạm của Ngân hàngthương mại.

Ngân hàngNhà nước cần có những văn bản hướng dẫn thật sự cụ thể một cách đồng bộ trong việc thực hiện các quyết định.Từ đó có biện pháp chấn chỉnh kịp thời, tránh sai phạm đáng tiếc xảy ra.

Ngân hàngNhà nước cần tạo điều kiện hơn nữa trong việc liên kết, hợp tác giữa các Ngân hàng với nhau, là cầu nối giữa các NHTM với các tổ chức trong và ngoài nước. Nhằm mục đích hoàn thiện hơn công nghệ Ngân hàng, các Ngân hàng

cùng nhau phát triển, đưa sản phẩm đến tay người tiêu dùng một cách thuận lợi nhất.

3.3.5.3 Đối với ACB-Hội sở

- Thúc đẩy và hỗ trợ các Chi nhánh, PGD trong việc xử lí nợ tồn đọng để lành mạnh hóa tài chính ở các chi nhánh, PGD.
- Tổ chức thi đua khen thưởng ở các Chi nhánh, PGD.
- Tiến hành đơn giản hóa hồ sơ vay vốn, hoặc bỏ bớt những biểu mẫu không cần thiết nhưng đảm bảo đúng pháp luật.
- Tăng cường trang bị những thiết bị kỹ thuật cao, hiện đại hóa Ngân hàng.
- Đẩy mạnh công tác quảng cáo, tiếp thị của Ngân hàng.

Như vậy, với chức năng là trung gian tài chính, ACB-Lê Văn Khương cần đa dạng hóa lĩnh vực hoạt động để ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.Cũng có nghĩa là Ngân hàng luôn có những giải pháp để huy động được nguồn vốn đáp ứng nhu cầu ngày càng mạnh mẽ của mọi thành phần kinh tế trong và ngoài nước góp phần tạo sự phát triển kinh tế của đất nước.

HUTECH

KẾT LUẬN

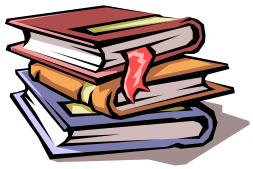
Trong những năm gần đây, mặc dù đất nước đối mặt với nhiều thách thức, thiên tai, dịch bệnh diễn ra nhiều nơi, khủng hoảng kinh tế thế giới, lạm phát cao, đồng tiền mất giá, đời sống nhân dân khó khăn nhưng hệ thống Ngân hàng nói chung và ACB-LVK nói riêng đã có những nổ lực rất lớn để đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn và dịch vụ Ngân hàng cho mục tiêu tăng trưởng kinh tế.

Để đáp ứng nhu cầu vốn cho tăng trưởng kinh tế thì ACB nói chung đặc biệt là ACB-LVK nói riêng đã có những chính sách huy động vốn rất năng động, sáng tạo trong việc lựa chọn giải pháp phát triển sản phẩm cũng như việc lựa chọn phân khúc thị trường có nét khác biệt như phong cách phục vụ, cung ứng các dịch vụ mang tính cạnh tranh cao, huy động tiền gửi linh hoạt, hấp dẫn, phù hợp với nhu cầu gửi tiền đa dạng của nền kinh tế. Với những sản phẩm dịch vụ đa dạng nên nguồn vốn huy động của Ngân hàng luôn tăng qua các năm. Hơn nữa, Ngân hàng không ngừng mở rộng và phát triển mạng lưới huy động vốn nên nguồn vốn huy động ngày càng đảm bảo tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nguồn vay ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong tổng nguồn vốn.

Nền kinh tế ngày càng phát triển thì hội nhập kinh tế sẽ mang lại nhiều cơ hội cho các ngành kinh doanh do đó Ngân hàng cần đẩy mạnh hơn nữa công tác huy động vốn để nâng cao khả năng cạnh tranh trên lĩnh vực huy động vốn. Tuy nhiên, một Ngân hàng hoạt động không chỉ nhắc đến hoạt động huy động vốn mà đó là sự kết hợp hiệu quả giữa huy động và cho vay là tất yếu, có như thế Ngân hàng mới nâng cao được lợi nhuận, nâng cao vị thế cho mình trong nền kinh tế để đạt đến mục tiêu trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại trong xu thế hội nhập.

HUTECH

TÀI LIỆU THAM KHẢO



1. **Nguyễn Thị Loan – Lâm Thị Hồng Hoan (2009)**. Kế toán ngân hàng. Nhà xuất bản thống kê.
2. **Trương Thị Hồng (2010)**. Kế toán ngân hàng. Nhà xuất bản lao động.
3. **Nguyễn Minh Kiều (2009).** Nghiệp vụ ngân hàng thương mại. Nhà xuất bản thống kê.
4. **Bộ giáo trình đào tạo ngắn hạn chuyên viên Tài chính ngân hàng của trường Đại học Kinh tế TP HCM.**
5. **Các Website:**
    - Acb.com.vn
    - BIDV.com.vn
    - Laisuat.com.vn
    - Sacombank.com.vn
    - Vneconomy.com.vn
6. **Tài liệu nội bộ của ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Lê Văn Khương**
7. **Báo cáo tổng kết kết quả hoạt động kinh doanh năm 2009 – 2011 của ACB Lê Văn Khương.**

HUTECH