

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN HÀ BẢO TRANG

PHÁT TRIỂN HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH
ĐỒNG NAI

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã ngành: 8 34 02 01

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS HÀ QUANG ĐÀO

TP. Hồ Chí Minh – Năm 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “Phát triển huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai”, là công trình nghiên cứu do tôi thực hiện, được xuất phát từ tình hình thực tiễn tại BIDV Đồng Nai, cùng với sự hướng dẫn hỗ trợ tận tình từ Thầy PGS.TS Hà Quang Đào. Các số liệu có nguồn gốc rõ ràng tuân thủ đúng nguyên tắc và kết quả trình bày trong luận văn. Số liệu thu thập trong quá trình nghiên cứu là trung thực, chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình.

Đồng Nai, ngày 12 tháng 12 năm 2020

Tác giả

Nguyễn Hà Bảo Trang

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn thạc sĩ “Phát triển huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai”, bên cạnh sự nỗ lực của bản thân, tác giả nhận được rất nhiều sự quan tâm giúp đỡ từ các cá nhân, tập thể trong và ngoài trường Đại học Ngân hàng TP Hồ Chí Minh.

Trước hết, tác giả trân trọng gửi lời cảm ơn đến Thầy PGS.TS Hà Quang Đào người trực tiếp đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ tác giả hoàn thành luận văn.

Tác giả trân trọng cảm ơn quý Thầy, Cô Khoa Sau đại học – Trường Đại học Ngân hàng TP Hồ Chí Minh đã quan tâm và tạo điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này.

Cuối cùng, tác giả cũng trân trọng cảm ơn quý thành viên của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai đã cung cấp những số liệu cần thiết và tạo điều kiện thuận lợi để giúp tác giả thực hiện đề tài nghiên cứu.

Trân trọng cảm ơn!

Đồng Nai, ngày 12 tháng 12 năm 2020

Tác giả

Nguyễn Hà Bảo Trang

TÓM TẮT LUẬN VĂN

- **Tiêu đề:** Phát triển huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai

- **Tóm tắt:**

+ Lý do chọn đề tài: Hoạt động kinh doanh của NHTM đòi hỏi nhu cầu vốn huy động ngày càng cao và đó là điều kiện tiên quyết cho các hoạt động kinh doanh có hiệu quả. Để tồn tại và phát triển, vốn đã đang và sẽ là mục tiêu của tất cả các ngân hàng thương mại, trong đó có BIDV. Thế nhưng trong xu thế hiện nay của nền kinh tế, sự cạnh tranh của các ngân hàng ngày càng gay gắt. Ngân hàng đang nhiều cơ hội nhưng cũng phải đối mặt với không ít thách thức trong việc huy động vốn và sử dụng nguồn vốn sao cho hiệu quả. Vì vậy tác giả chọn đề tài: Phát triển huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai.

+ Mục tiêu nghiên cứu: phát triển nguồn vốn huy động của Chi nhánh, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao để hoạt động kinh doanh có hiệu quả.

+ Phương pháp nghiên cứu: Tác giả sử dụng nghiên cứu định tính để hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại. Đồng thời dùng phương pháp thống kê phân tích số liệu để đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn tại NHTM Cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai, cùng với đó việc khảo sát trực tiếp các khách hàng đang giao dịch để có sự đánh giá khách quan của khách hàng về hoạt động huy động vốn của Chi nhánh.

+ Kết quả nghiên cứu: tác giả đề xuất ra một số nhóm giải pháp liên quan đến việc phát triển huy động vốn đối với BIDV Đồng Nai. Bên cạnh đó, luận văn cũng có những kiến nghị với BIDV Việt Nam để có thể hỗ trợ giúp BIDV Chi nhánh Đồng Nai tiếp tục phát triển huy động vốn trong điều kiện hiện nay.

+ Kết luận và hàm ý: Phát triển huy động vốn luôn là đề tài muôn thuở của hệ thống Ngân hàng nói chung và của BIDV Đồng Nai nói riêng, từ đó gia tăng được dịch vụ tín dụng, và mục đích cuối cùng là gia tăng lợi nhuận Ngân hàng.

- **Từ khóa:** huy động vốn, phát triển, phát triển huy động vốn.

ABSTRACT

- **Title:** Capital mobilization development at Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam - Dong Nai Branch

- **Abstract:**

+ Reason for writing: Business activities of commercial banks require increasingly high demand for capital mobilization and that is a prerequisite for effective business activities. To survive and develop, capital has been and will be the target of all commercial banks, including BIDV. However, in the current trend of the economy, the competition of banks is getting fiercer. The bank is facing many opportunities but also faces many challenges in raising capital and using capital effectively. So the author chose the topic: Capital mobilization development at Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam - Dong Nai Branch.

+ Problem: To develop the Branch's mobilized capital, to meet increasingly high demands for effective business operations.

+ Methods: The author uses qualitative research to systematize the theoretical basis of commercial banks' capital mobilization activities. At the same time, using statistical method of analyzing data to assess the status of capital mobilization activities at Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam - Dong Nai Branch, along with direct surveys of current customers. transactions to have an objective assessment of the Branch's capital mobilization activities.

+ Results: The author proposes a number of solutions related to the capital mobilization development for BIDV Dong Nai. Besides, the thesis also has recommendations to BIDV Vietnam to support BIDV Dong Nai Branch to continue to develop capital mobilization in the current conditions.

+ Conclusions: Raising capital has always been an eternal topic of the banking system in general and BIDV Dong Nai in particular, thereby increasing credit services, and the ultimate goal is to increase increase Bank profits.

- **Keywords:** capital mobilization, capital raising development, development.

DANH MỤC VIẾT TẮT

ATM	: Hệ thống rút tiền tự động
BIDV	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Đồng Nai	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai
CBNV	: Cán bộ nhân viên
CN	: Chi nhánh
HĐV	: Huy động vốn
KH	: Khách hàng
KHCN	: Khách hàng cá nhân
KQHĐKD	: Kết quả hoạt động kinh doanh
NH	: Ngân hàng
NHBL	: Ngân hàng bán lẻ
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
TCKT	: Tổ chức kinh tế
x	: Dấu nhân
+	: Dấu cộng
%	: Phần trăm

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
TÓM TẮT LUẬN VĂN.....	iii
ABSTRACT	iv
DANH MỤC VIẾT TẮT.....	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH MỤC BẢNG	x
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	xi
DANH MỤC HÌNH VẼ	xii
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Tổng quan những công trình liên quan đến đề tài.....	3
3. Mục tiêu nghiên cứu	3
3.1 Mục tiêu tổng quát	3
3.2. Mục tiêu cụ thể	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4.1 Đối tượng.....	4
4.2 Phạm vi nghiên cứu	4
4.3. Phương pháp nghiên cứu	4
4.4 Nội dung nghiên cứu.....	4
4.5. Những đóng góp mới của đề tài	6
CHƯƠNG 1.....	7
LÝ LUẬN TỔNG QUAN VỀ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG	
THƯƠNG MẠI.....	7
1.1 Khái niệm về dịch vụ huy động vốn	7

1.2 Nguồn vốn của ngân hàng thương mại.....	7
1.2.1 Nguồn vốn ký thác của dân cư và tổ chức.....	7
1.2.2 Nguồn vốn vay.....	8
1.2.3 Vốn chiếm dụng.....	10
1.3 Vai trò của huy động vốn đối với các ngân hàng thương mại.....	10
1.3.1 Huy động vốn ảnh hưởng đến khả năng sinh lời của ngân hàng thương mại.....	10
1.3.2 Huy động vốn ảnh hưởng đến rủi ro trong hoạt động của ngân hàng thương mại.....	10
1.3.3 Huy động vốn ảnh hưởng hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại.....	12
1.4 Các tiêu chí đánh giá khả năng huy động vốn.....	12
1.4.1 Số lượng sản phẩm huy động	12
1.4.2 Chất lượng sản phẩm	12
1.4.3 Số lượng khách hàng.....	13
1.4.4 Thị phần huy động vốn	13
1.4.5 Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động	13
1.4.6 Mức độ phù hợp của nguồn vốn huy động với tài sản.....	14
1.4.7 Chi phí huy động vốn	15
1.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến huy động vốn của các ngân hàng thương mại	17
1.5.1 Các nhân tố bên ngoài.....	17
1.5.2 Các nhân tố thuộc về Ngân hàng	19
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	24
CHƯƠNG 2.....	25
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÀU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỒNG NAI.....	25
2.1 Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai	25
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai.....	25

2.1.2	Tổ chức bộ máy.....	26
2.1.3	Các hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai	29
2.1.4	Kết quả hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai	29
2.2	Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai.....	32
2.2.1	Các sản phẩm dịch vụ huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai	32
2.2.2	Kết quả huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai.....	35
2.2.3	Số lượng khách hàng	44
2.2.4	Cân đối giữa việc huy động vốn và sử dụng vốn.....	45
2.2.5	Mức chi phí huy động vốn	47
2.3	Khảo sát khách hàng về sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai.....	48
2.4	Đánh giá tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đồng Nai.....	56
2.4.1	Kết quả đạt được	56
2.4.2	Những mặt hạn chế	58
2.4.3	Nguyên nhân dẫn đến những hạn chế trong công tác huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đồng Nai	60
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	63
3.1	Những cơ sở để đề xuất giải pháp phát triển huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai.....	64
3.2	Giải pháp phát triển huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai	68
3.2.1	Giải pháp điều hành lãi suất.....	68
3.2.2	Giải pháp phát triển khách hàng	69
3.2.3	Đa dạng phương thức phục vụ	70
3.2.4	Giải pháp đối với kênh phân phối.....	70
3.2.5	Hiện đại hóa về công nghệ thông tin.....	71

3.2.6 Nâng cao năng lực về quản trị điều hành.....	72
3.2.7 Giải pháp đối với nhân sự, tiền lương, khen thưởng	73
3.2.8 Đẩy mạnh công tác marketing, nâng cao thương hiệu BIDV	74
3.3 Kiến nghị: Kiến nghị Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	75
3.3.1 Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm huy động vốn	75
3.3.2 Cập nhật thường xuyên lãi suất huy động của đối thủ cạnh tranh	77
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	78
KẾT LUẬN.....	79
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	I
PHỤ LỤC 1.....	II
CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ HUY ĐỘNG VỐN TẠI BIDV ĐỒNG NAI	II
PHỤ LỤC 2.....	XXV
PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG	XXV
PHỤ LỤC 3.....	XXVIII
DANH SÁCH KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN KHẢO SÁT (150 KHÁCH HÀNG)	XXVIII
DANH SÁCH KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP KHẢO SÁT (50 KHÁCH HÀNG).....	XXXI
PHỤ LỤC 4.....	XXXIII
PHIẾU PHÒNG VẤN	XXXIII

DANH MỤC BẢNG

	Trang
Bảng 2.1: Kết quả kinh doanh của BIDV Đồng Nai từ năm 2017 – 2019.....	30
Bảng 2.2: Tình hình huy động vốn phân theo nguyên tệ.....	35
Bảng 2.3 : Tình hình huy động vốn phân theo kỳ hạn.....	37
Bảng 2.4 : Tình hình huy động vốn phân theo sản phẩm.....	40
Bảng 2.5: Tình hình huy động vốn phân theo đối tượng.....	43
Bảng 2.6: Số lượng khách hàng tại BIDV Đồng Nai.....	45
Bảng 2.7: Nguồn vốn tài sản.....	46
Bảng 2.8: Các chỉ tiêu về chi phí huy động vốn.....	47
Bảng 2.9: Kết quả phát phiếu khảo sát.....	48
Bảng 2.10: Đánh giá của khách hàng về sản phẩm dịch vụ huy động vốn.....	49
Bảng 2.11: Đánh giá của khách hàng về nhân viên của ngân hàng.....	51
Bảng 2.12: Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất của NH.....	52
Bảng 2.13: Đánh giá của khách hàng về hình ảnh, uy tín của ngân hàng.....	54
Bảng 2.14: Đánh giá chung của khách hàng về hoạt động huy động vốn.....	55

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

	Trang
Biểu đồ 2.1: Kết quả kinh doanh của BIDV Đồng Nai 2017 – 2019.....	30
Biểu đồ 2.2: Tình hình huy động vốn phân theo nguyên tệ.....	36
Biểu đồ 2.3: Tình hình huy động vốn phân theo kỳ hạn.....	38
Biểu đồ 2.4 : Tình hình huy động vốn phân theo sản phẩm.....	41
Biểu đồ 2.5 : Tình hình huy động vốn phân theo đối tượng.....	43
Biểu đồ 2.6: Đánh giá của khách hàng về sản phẩm dịch vụ huy động vốn.....	50
Biểu đồ 2.7 : Đánh giá của khách hàng về nhân viên của ngân hàng.....	52
Biểu đồ 2.8 : Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất của NH.....	53
Biểu đồ 2.9 : Đánh giá của khách hàng về hình ảnh, uy tín của ngân hàng.....	54
Biểu đồ 2.10 : Đánh giá chung của khách hàng về hoạt động huy động vốn.....	56

DANH MỤC HÌNH VẼ

	Trang
Hình 2.1: Sơ đồ mô hình tổ chức BIDV ĐồngNai.....	26

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bất kỳ hoạt động sản xuất kinh doanh nào, các doanh nghiệp cũng cần phải có vốn. Vốn đóng vai trò quan trọng và là có ý nghĩa quyết định đến quá trình kinh doanh của các doanh nghiệp. Đối với doanh nghiệp vốn là số tiền ứng trước về toàn bộ tài sản hữu hình và vô hình phục vụ cho sản xuất kinh doanh. Còn đối với ngân hàng thương mại, vốn là những giá trị tiền tệ do ngân hàng thương mại tạo lập hoặc huy động được dùng để đầu tư, cho vay hoặc thực hiện các dịch vụ kinh doanh khác. Vốn chi phối toàn bộ hoạt động của ngân hàng thương mại. Vốn quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng thương mại. Ngoài ra, vốn còn quyết định quy mô hoạt động kinh doanh, mức độ uy tín, năng lực cạnh tranh của các ngân hàng thương mại trên thị trường.

Khác với các doanh nghiệp kinh doanh sản xuất, Vốn của NHTM ngoài nguồn vốn chủ sở hữu (vốn điều lệ và vốn bổ sung), các quỹ (quỹ đầu tư phát triển, quỹ dự phòng, quỹ phúc lợi khen thưởng, lợi nhuận sau thuế chưa chia,...), vốn vay (vay của ngân hàng trung ương, vay của các tổ chức tín dụng khác, vay trên thị trường tiền tệ,...) thì các NHTM được phép thực hiện nghiệp vụ huy động vốn (nguồn tiền gửi của dân cư và tổ chức, bao gồm tiền gửi thanh toán, tiền gửi không kỳ hạn và các hình thức tiền gửi có kỳ hạn). Nghiệp vụ huy động vốn là một trong những nghiệp vụ cơ bản của NHTM có vai trò quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả kinh doanh, nguồn thu nhập của NHTM; không có bất kỳ NHTM nào trên thế giới mà không thực hiện nghiệp vụ truyền thống này.

Nghiệp vụ huy động vốn luôn giữ vị trí quan trọng trong hoạt động của NHTM. Theo báo cáo của các ngân hàng và theo quan điểm của các nhà kinh tế học, nguồn vốn huy động chiếm tỷ trọng hơn 90% tổng nguồn vốn của ngân hàng thương mại. Hay nói cách khác, nguồn vốn của ngân hàng thương mại phần lớn được huy động từ thu nhập quốc dân tạm thời nhàn rỗi được gửi vào ngân hàng thương mại, ngân hàng thương mại đóng vai trò tập trung nguồn vốn này chuyển đến các nhà đầu tư có nhu cầu vốn để phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh, qua đó thúc đẩy nền

kinh tế phát triển. Với tỷ trọng như trên, vốn huy động gần như đảm nhận toàn bộ vai trò của vốn nói chung đối với ngân hàng thương mại.

Tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam thực hiện cơ chế quản lý vốn tập trung (hay còn gọi là cơ chế FTP- Fund Transfer Pricing) từ năm 2007 có nghĩa là các chi nhánh bán toàn bộ vốn huy động được cho Hội sở chính và mua toàn bộ vốn từ Hội sở chính để đáp ứng nhu cầu thanh toán, cho vay, hoặc đầu tư,... nhằm đáp ứng cho các mục tiêu huy động vốn và sử dụng vốn phù hợp với định hướng kế hoạch kinh doanh của toàn hệ thống, đảm bảo các giới hạn an toàn theo quy định, kiểm soát rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất, tranh thủ phát huy lợi thế kinh doanh của mỗi chi nhánh trên các địa bàn khác nhau. Các chi nhánh của NHTM CP Đầu tư và Phát triển Việt Nam luôn đề cao công tác huy động vốn là vì (i) Thu nhập từ bán vốn huy động cho Hội sở chính chiếm tỷ trọng cao trong tổng thu nhập của chi nhánh với độ rủi ro thấp nhất, (ii) Thực hiện theo định hướng kinh doanh của toàn hệ thống BIDV đối với chiến lược chiếm lĩnh thị phần vốn huy động, cung đủ vốn để đáp ứng nhu cầu thanh toán, cho vay, hoặc đầu tư,..., (iii) Góp phần quảng bá thương hiệu BIDV.

Xác định vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của huy động vốn, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Đồng Nai luôn xác định công tác huy động vốn luôn là nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu. Tuy nhiên, trong thời gian gần đây hoạt động huy động của các NHTM đang gặp nhiều khó khăn: lãi suất huy động vốn thấp các kênh đầu tư khác như cổ phiếu, bất động sản có tỷ lệ sinh lời cao hơn; tỷ lệ nắm giữ tiền mặt, vàng nhân rồi trong dân cư còn đang ở mức cao; sự cạnh tranh gay gắt trong hoạt động huy động vốn giữa các NHTM; đặc biệt là nhiệm vụ huy động vốn càng trở nên nặng nề hơn khi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đưa ra lộ trình áp dụng Hiệp ước Basel II bắt đầu từ đầu tháng 9/2017 và đáp ứng quy định thanh khoản mới của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam theo Thông tư 06/2016/TT-NHNN có hiệu lực từ ngày 01/01/2017 đối với tỷ lệ tối đa sử dụng vốn ngắn hạn để cho vay trung dài hạn giảm từ 60% xuống 50%.

Vì vậy, nâng cao khả năng huy động vốn trong tình hình cạnh tranh hiện nay là điều có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với các NHTM nói chung và tại Ngân hàng

thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai nói riêng. Do đó tác giả chọn đề tài: “Phát triển huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai” làm đề tài nghiên cứu của mình. Qua đó, tác giả đề xuất các giải pháp khả thi nhằm giúp Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai phát triển huy động vốn trong tình hình cạnh tranh hiện nay.

2. Tổng quan những công trình liên quan đến đề tài

Huy động vốn là vấn đề quan trọng trong hoạt động của ngân hàng, vì thế đã có rất nhiều báo cáo, nghiên cứu về vấn đề này. Nhưng tùy vào thời điểm và địa bàn nghiên cứu mà mỗi bài nghiên cứu có một kết quả nghiên cứu khác nhau để đưa ra các giải pháp cụ thể cho từng Ngân hàng. Các đề tài nghiên cứu trong thời gian qua liên quan đến hoạt động huy động vốn :

- Nghiên cứu ở Bahrain của Mohammed Almosawi (2001) cho thấy yếu tố chính quyết định sự lựa chọn ngân hàng để giao dịch tiền gửi là uy tín của ngân hàng, chỗ đậu xe gần ngân hàng, sự thân thiện của nhân viên giao dịch, những lợi ích và vị trí đặt ATM.

- Bank selection criteria on Iranian Retail Banking Industry, Apena Hedayatnia và cộng sự (2011), cho thấy các nhân tố quan trọng ảnh hưởng quyết định sự lựa chọn ngân hàng là chất lượng dịch vụ, sự đổi mới để đáp ứng khách hàng, sự thân thiện của nhân viên và sự tự tin trong quản lý, giá cả và chi phí, thái độ của nhân viên, sự thuận lợi, các dịch vụ ngân hàng.

- Factors that affecting the customer loyalty and the choice of bank, Jana Erina, Natalja Lace (2012), cho thấy có 3 nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành và lựa chọn ngân hàng của khách hàng là uy tín của ngân hàng, sự an toàn và văn hóa tổ chức.

3. Mục tiêu nghiên cứu

3.1 Mục tiêu tổng quát

Đề xuất những giải pháp phát triển huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai.

3.2. Mục tiêu cụ thể

- Phân tích thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai;

- Đề xuất những giải pháp phát triển huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1 Đối tượng

Công tác huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai.

4.2 Phạm vi nghiên cứu

Về thời gian: Số liệu nghiên cứu của đề tài được thu thập từ các báo cáo tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai giai đoạn từ năm 2017 đến năm 2019 và đề xuất giải pháp phát triển huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai trong tương lai.

Không gian nghiên cứu: Đề tài được nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai.

Về nội dung: Đề tài tập trung phân tích các số liệu về huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai.

4.3. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài là bài nghiên cứu định tính để hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại. Đồng thời dùng phương pháp thống kê phân tích số liệu để đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn tại NHTM Cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai, cùng với đó việc khảo sát trực tiếp các khách hàng đang giao dịch để có sự đánh giá khách quan của khách hàng về hoạt động huy động vốn của Chi nhánh.

Phương pháp tiếp cận của đề tài là từ phía ngân hàng và từ phía khách hàng.

Mặt khác, tư duy về phát triển hoạt động vận dụng là phát triển theo chiều rộng và phát triển theo chiều sâu (phát triển về lượng và phát triển về chất).

4.4 Nội dung nghiên cứu

Đề tài là công trình nghiên cứu ứng dụng cơ sở lý thuyết, cơ sở phương pháp

về phát triển huy động vốn tại BIDV Đồng Nai. Từ đó, kết quả nghiên cứu kỳ vọng sẽ đề xuất với các nhà quản trị tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai một số giải pháp nhằm phát triển huy động vốn, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh so với các Ngân hàng khác, hoạt động kinh doanh đạt hiệu quả hơn.

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục đính kèm, luận văn có kết cấu 3 chương:

- Chương 1: Lý luận tổng quan về huy động vốn tại ngân hàng thương mại

Chương 1 sẽ khái quát những vấn đề lý luận về huy động vốn, các loại nguồn vốn huy động của Ngân hàng thương mại, phân tích đặc điểm, vai trò của huy động vốn đối với ngân hàng thương mại, sử dụng thước đo, các nhân tố ảnh hưởng đến huy động vốn tại các ngân hàng thương mại. Các nội dung trình bày ở Chương 1 là cơ sở lý luận cần thiết để tác giả nghiên cứu các chương tiếp theo của luận văn.

- Chương 2: Thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai giai đoạn 2017 – 2019.

Trong chương 2 tác giả sẽ giới thiệu về lịch sử, quá trình hình thành và phát triển của BIDV nói chung và BIDV Đồng Nai nói riêng. Trình bày các nội dung cụ thể như sau:

+ Giới thiệu về BIDV Đồng Nai

+ Thực trạng hoạt động huy động vốn tại BIDV Đồng Nai giai đoạn 2017 - 2019.

+ Khảo sát ý kiến của khách hàng về các sản phẩm huy động vốn tại BIDV Đồng Nai

+ Đánh giá của khách hàng về chất lượng sản phẩm huy động vốn tại BIDV Đồng Nai

+ Một số kết quả đạt được về huy động vốn tại BIDV Đồng Nai

+ Những ưu, nhược điểm trong công tác huy động vốn tại BIDV Đồng Nai

Những nguyên nhân dẫn đến hạn chế trong công tác huy động vốn tại BIDV Đồng Nai

- Chương 3: Giải pháp tăng phát triển huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai.

Trong chương 3 tác giả đưa ra các giải pháp phát triển huy động vốn dựa trên cơ sở lý luận ở chương 1 và phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn ở chương 2. Ngoài ra tác giả còn đưa ra một số kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước, BIDV giúp công tác huy động vốn tại Chi nhánh phát triển tốt hơn trong tương lai.

4.5. Những đóng góp mới của đề tài

Từ tại BIDV Đồng Nai chưa có đề tài nào nghiên cứu những nghiên cứu lý thuyết và đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn tại BIDV Đồng Nai trong những năm gần đây, cùng với đó là việc thực hiện khảo sát thực tế các khách hàng đang giao dịch tại chi nhánh để đánh giá nhận định của khách hàng về chất lượng sản phẩm huy động vốn. Trên cơ sở đó đưa ra các giải pháp để phát triển huy động vốn tại BIDV Đồng Nai định hướng đến năm 2025. Đây là điểm mới của của đề tài khi về vấn đề này.

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN TỔNG QUAN VỀ HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Khái niệm về dịch vụ huy động vốn

Dịch vụ huy động vốn là dịch vụ ngân hàng liên quan đến hoạt động huy động vốn và các dịch vụ thanh toán hỗ trợ cho dịch vụ huy động vốn.

Nghiệp vụ huy động vốn là hoạt động tiền đề có ý nghĩa đối với bản thân ngân hàng cũng như xã hội. Trong nghiệp vụ này, ngân hàng thương mại được phép sử dụng những công cụ và biện pháp cần thiết mà luật pháp cho phép để huy động các nguồn tiền nhàn rỗi trong xã hội làm nguồn vốn tín dụng để cho vay đối với nền kinh tế (Nguyễn Minh Kiều, 2015. Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại).

Như vậy có thể hiểu rằng dịch vụ huy động vốn là nghiệp vụ tiếp nhận các nguồn vốn nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân bằng nhiều hình thức khác nhau để hình thành ra nguồn vốn hoạt động kinh doanh ngân hàng. Vì thế, với nghiệp vụ huy động vốn các ngân hàng phải có các công cụ chính sách, phương pháp và chương trình cụ thể nhằm thu hút tiền gửi của các tổ chức và cá nhân vào ngân hàng.

1.2 Nguồn vốn của ngân hàng thương mại

Cho đến nay, nếu không kể nguồn vốn chủ sở hữu (bao gồm vốn điều lệ và vốn bổ sung,...), nguồn vốn huy động của NHTM ở Việt Nam cũng như trên thế giới vẫn còn tập trung vào ba nguồn chính: nguồn vốn vay (vay của Ngân hàng Trung ương, vay của các tổ chức tín dụng khác, vay trên thị trường tiền tệ,...), nguồn vốn ký thác (có nghĩa là nguồn tiền gửi của cá nhân và tổ chức, bao gồm tiền gửi thanh toán, tiền gửi không kỳ hạn và các hình thức tiền gửi có kỳ hạn), và nguồn vốn chiếm dụng (Nguyễn Văn Tiến, 2012).

1.2.1 Nguồn vốn ký thác của dân cư và tổ chức

1.2.1.1 Tiền gửi thanh toán trên tài khoản vãng lai

Tiền gửi thanh toán là loại tiền được ký thác vào ngân hàng chủ yếu dùng cho mục đích thanh toán không dùng tiền mặt. Chủ tài khoản được quyền ra lệnh cho ngân hàng chi trả trong phạm vi số tiền đang có trên tài khoản.

1.2.1.2 Tiền gửi không kỳ hạn

Tiền gửi không kỳ hạn là khoản tiền tạm thời nhàn rỗi của cá nhân, tổ chức. Loại tiền này có hai đặc điểm sau:

(i) Khách hàng gửi tiền vào ngân hàng không nhằm mục đích sinh lợi tức mà mục đích lớn nhất là an toàn tài sản, do đó ngân hàng không nhất thiết phải trả lãi cho người gửi hoặc trả lãi thấp mang tính tượng trưng.

(ii) Đây là loại tiền gửi mà khách hàng có thể gửi tiền vào và rút tiền ra bất cứ lúc nào nên khi ngân hàng sử dụng làm vốn kinh doanh thì rủi ro cao hơn các loại tiền gửi khác, do đó phải duy trì dự trữ nhiều hơn so với các loại tiền khác.

1.2.1.3 Tiền gửi có kỳ hạn

Tiền gửi có kỳ hạn là tiền của cá nhân hoặc tổ chức ký thác vào NHTM có sự thỏa thuận về thời hạn rút tiền giữa khách hàng và ngân hàng.

Tiền gửi có kỳ hạn có những đặc điểm sau:

+ Người gửi không được rút tiền trước hạn. Nếu người gửi muốn rút tiền trước thời hạn thì ngân hàng có quyền từ chối hoặc ngân hàng đồng ý cho người gửi được rút tiền trước hạn nhưng người gửi chỉ được hưởng lãi suất tiền gửi thấp thường bằng tiền gửi không kỳ hạn. Đây là nguồn tiền gửi ổn định nên ngân hàng thường sử dụng nguồn tiền này để cho vay.

+ Mục đích của người gửi là sinh lời nên ngân hàng phải trả lãi cao hơn so với tiền gửi không kỳ hạn và lãi suất này là lãi suất cố định. Tùy thuộc vào kỳ hạn của tiền gửi khác nhau mà lãi suất sẽ khác nhau.

Hiện nay, các NHTM Việt Nam đang áp dụng hai loại tiền gửi định kỳ:

(i) Tiền gửi định kỳ theo tài khoản.

(ii) Tiền gửi định kỳ dưới hình thức phát hành các loại kỳ phiếu ngân hàng.

Các hình thức phát hành kỳ phiếu ngân hàng bao gồm: chứng chỉ tiền gửi, thẻ tiết kiệm, trái phiếu ngân hàng ,...

1.2.2 Nguồn vốn vay

1.2.2.1 Vay từ các tổ chức tín dụng khác

Các NHTM và các tổ chức tín dụng khác có thể vay vốn lẫn nhau theo nguyên tắc:

- + Các tổ chức tín dụng phải hoạt động hợp pháp.
- + Việc cho vay và vay phải theo hợp đồng tín dụng.
- + Phải được bảo đảm bằng tài sản thế chấp, cầm cố hay xin bảo lãnh của Ngân hàng Trung ương.

1.2.2.2 Vay trên thị trường tiền tệ

Thị trường tiền tệ bao gồm thị trường mua bán các chứng từ có giá ngắn hạn, thị trường liên ngân hàng, thị trường hối đoái. Mặt hàng được trao đổi trên thị trường tiền tệ là tiền hoặc các chứng từ có giá trị như tiền. Các công cụ lưu thông trên Thị trường tiền tệ bao gồm: tín phiếu kho bạc ngắn hạn, kỳ phiếu thương mại, tín phiếu của công ty tài chính, các hợp đồng vay mượn ngắn hạn giữa các tổ chức tín dụng dưới sự điều tiết của Ngân hàng Trung ương, kỳ phiếu ngân hàng, chứng chỉ tiền gửi tiết kiệm,...

Các NHTM có thể tìm kiếm nguồn vốn hoạt động từ việc phát hành phiếu nợ để vay trên Thị trường tiền tệ. Khả năng vốn của các NHTM trên Thị trường tiền tệ phụ thuộc vào ba yếu tố:

- (i) mức độ chấp nhận của nhân dân đối với nó như một phương tiện thanh toán trong lưu thông;
- (ii) sự khuyến khích hay hạn chế của Ngân hàng Trung ương;
- (iii) hiệu quả của việc sử dụng vốn vay được.

1.2.2.3 Vay của Ngân hàng Trung ương

Vay của Ngân hàng Trung ương là nguồn vay sau cùng của các NHTM. Ngân hàng Trung ương chỉ được phép cho các NHTM vay ngắn hạn; Đây là điều cần thiết để Ngân hàng Trung ương có thể phản ứng nhanh trước những rối loạn có thể xảy ra trong hệ thống tiền tệ.

Ngân hàng Trung ương cấp tín dụng cho các NHTM qua hai hình thức chính:

- (i) Chiết khấu và tái chiết khấu hay còn gọi là tái cấp vốn;
- (ii) Thế chấp hay ứng trước có bảo đảm hay không bảo đảm;

Điều kiện cho vay vốn của Ngân hàng Trung ương đối với các NHTM để hay khắt khe là phụ thuộc vào chính sách tiền tệ trong từng thời kỳ, uy tín, chất lượng hoạt động tín dụng của mỗi NHTM.

Ở Việt Nam hiện nay, NHNN cho các NHTM vay dưới các hình thức sau:

- Cho vay bổ sung nguồn vốn tín dụng ngắn hạn. Đây là hình thức tài trợ vốn theo kế hoạch, và chỉ phân phối cho các NHTM có vốn Nhà nước.
- Chiết khấu và tái chiết khấu trái phiếu kho bạc, thương phiếu và các chứng từ có giá hoặc cho vay lại theo các khế ước mà các NHTM đã cho khách hàng vay chưa đến hạn.
- Cho vay bổ sung vốn thanh toán bù trừ của các tổ chức tín dụng.

1.2.3 Vốn chiếm dụng

Ngân hàng có thể sử dụng các loại tiền gửi nghĩa vụ của khách hàng trong quá trình tổ chức thanh toán không dùng tiền mặt (đó là các khoản tiền khách hàng ký quỹ để bảo chi séc, mở thư tín dụng bảo - lãnh ngân hàng,...) để tạm thời đáp ứng nhu cầu vốn của ngân hàng.

1.3 Vai trò của huy động vốn đối với các ngân hàng thương mại

1.3.1 Huy động vốn ảnh hưởng đến khả năng sinh lời của ngân hàng thương mại

NHTM sử dụng nguồn vốn huy động được để cho vay, đầu tư, mua sắm tài sản cố định, dự trữ theo quy định,... Do đó, huy động vốn ảnh hưởng rất lớn đến khả năng sinh lời của NHTM thông qua danh mục tài sản (cả về quy mô và cơ cấu) mà nguồn vốn huy động được dùng để tài trợ. Nói cách khác, huy động vốn có ảnh hưởng rất lớn đối với NHTM trong việc quyết định danh mục tài sản đầu tư, nên nó có ảnh hưởng rất lớn đến khả năng sinh lời của NHTM.

1.3.2 Huy động vốn ảnh hưởng đến rủi ro trong hoạt động của ngân hàng thương mại

Nếu không có sự cân đối, phù hợp giữa cơ cấu sử dụng vốn và nguồn vốn huy động được sẽ dẫn đến nhiều rủi ro cho NHTM, bao gồm: rủi ro lãi suất, rủi ro thanh khoản, rủi ro ngoại hối,...

▪ Rủi ro lãi suất

Rủi ro về lãi suất phát sinh đối với NHTM khi kỳ hạn đến hạn của tài sản có không cân xứng với kỳ hạn đến hạn của tài sản nợ (được hiểu cho nguồn vốn huy động).

Nếu NHTM duy trì tài sản có có kỳ hạn dài hơn so với tài sản nợ thì NHTM luôn đứng trước rủi ro về lãi suất trong việc tái tài trợ đối với tài sản nợ. Cụ thể, trường hợp rủi ro lãi suất sẽ phát sinh nếu lãi suất huy động vốn bổ sung trong những thời gian tiếp theo tăng lên cao hơn lãi suất đầu tư tín dụng dài hạn.

Ngược lại, NHTM sẽ gặp rủi ro lãi suất tái đầu tư trong trường hợp tài sản có có kỳ hạn ngắn hơn so với tài sản nợ. Cụ thể, rủi ro lãi suất sẽ phát sinh trong trường hợp huy động vốn dài hạn với lãi suất cố định nhưng lại đầu tư cho các khoản tín dụng có lãi suất thả nổi điều chỉnh theo lãi suất thị trường.

Ngoài rủi ro lãi suất tái tài trợ tài sản nợ (được hiểu cho nguồn vốn huy động) hoặc tái đầu tư tài sản có, thì lãi suất thị trường thay đổi NHTM còn có thể gặp rủi ro giảm giá trị tài sản. Bởi vì, giá trị thị trường của tài sản có hay tài sản nợ là dựa trên khái niệm giá trị hiện tại (gọi là hiện giá) của tiền tệ. Do đó, nếu lãi suất thị trường tăng lên thì mức chiết khấu tài sản cũng tăng lên, do đó giá trị hiện tại của tài sản có và tài sản nợ giảm xuống. Ngược lại, nếu lãi suất thị trường giảm thì giá trị của tài sản có và tài sản nợ sẽ tăng lên. Như vậy, rủi ro về giảm giá trị tài sản khi lãi suất thay đổi thuộc loại rủi ro về lãi suất và dẫn đến thiệt hại về tài sản của ngân hàng.

Như vậy, nếu NHTM duy trì cơ cấu tài sản có và tài sản nợ (được hiểu cho nguồn vốn huy động) với những kỳ hạn không cân xứng, thì NHTM phải chịu rủi ro về lãi suất trong việc tái tài trợ tài sản nợ và tái đầu tư tài sản có; Hoặc rủi ro về lãi suất do giá trị tài sản thay đổi khi lãi suất thị trường biến động.

▪ **Rủi ro thanh khoản**

Rủi ro thanh khoản là khả năng NHTM không đáp ứng được các nghĩa vụ tài chính một cách tức thời hoặc phải huy động vốn bổ sung với chi phí cao hoặc phải bán tài sản với giá thấp.

Trong một số trường hợp đặc biệt, NHTM phải đối mặt với rủi ro thanh khoản khi người gửi tiền rút tiền nhiều, đồng loạt với số lượng lớn hơn mức bình thường.

▪ **Rủi ro ngoại hối**

Rủi ro ngoại hối hay còn gọi là rủi ro hối đoái là loại rủi ro do biến động tỷ giá và lãi suất của ngoại tệ.

Để phòng ngừa rủi ro hối đoái, NHTM phải làm cân xứng giữa tài sản có và tài sản nợ cả về số lượng và kỳ hạn đối với mỗi loại ngoại tệ trong bảng cân đối tài sản.

1.3.3 Huy động vốn ảnh hưởng hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại

Hoạt động huy động vốn sẽ tạo nguồn vốn chủ lực cho hoạt động kinh doanh. Không có nghiệp vụ huy động vốn, ngân hàng thương mại sẽ không có đủ tài sản nợ để tài trợ cho các hoạt động thuộc tài sản có của NHTM.

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

1.4 Các tiêu chí đánh giá khả năng huy động vốn

1.4.1 Số lượng sản phẩm huy động

Số lượng sản phẩm huy động vốn phải đa dạng với nhiều kỳ hạn gửi, linh hoạt trong việc gửi và rút, nhiều cách thức lĩnh lãi, và đáp ứng được nhu cầu của nhiều nhóm đối tượng khách hàng có đặc điểm khác nhau.

Các NHTM đều phải tạo cho mình những sản phẩm huy động vốn có tính khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh, những sản phẩm mang tính riêng biệt mà đối thủ cạnh tranh không thể có những sản phẩm tương tự.

1.4.2 Chất lượng sản phẩm

Chất lượng sản phẩm huy động vốn là khả năng đáp ứng của sản phẩm huy động vốn đối với người ký thác tiền gửi, thể hiện qua mức độ hài lòng và thỏa mãn của người ký thác tiền gửi vào ngân hàng. Ngân hàng có thể đo lường chất lượng sản phẩm huy động vốn thông qua việc đo lường mức độ hài lòng và thỏa mãn của người ký thác tiền gửi vào ngân hàng, cụ thể là phải đo lường những nhân tố sau:

+ Sự tin cậy của người ký thác tiền gửi: thể hiện sự nhất quán và tôn trọng các cam kết của NHTM đối với từng sản phẩm huy động.

+ Sự đảm bảo cho người ký thác tiền gửi: là sự tin tưởng, yên tâm của người ký thác tiền gửi vào NHTM. Đặc biệt là khả năng bảo mật của sản phẩm huy động

vốn và khả năng hạn chế triệt để rủi ro xảy ra với tiền gửi tại NHTM, hoặc nếu xảy ra bất kỳ rủi ro nào đối với tiền gửi ký thác thì người ký thác tiền gửi được bảo đảm quyền lợi chính đáng.

+ Khả năng đáp ứng của sản phẩm huy động vốn: là khả năng đáp ứng của sản phẩm huy động vốn đối với từng đối tượng ký thác tiền gửi khác nhau về lãi suất, hình thức ký thác tiền gửi, sự linh hoạt trong việc nhận tiền lãi, tiền gốc, ...

1.4.3 Số lượng khách hàng

Chỉ tiêu này phản ánh số lượng khách hàng gia tăng của ngân hàng. So sánh chỉ tiêu này qua các năm cho thấy sự thay đổi số lượng khách hàng giao dịch qua ngân hàng.

$$\begin{array}{l} \text{Tăng/ giảm số lượng} \\ \text{khách hàng} \end{array} = \frac{\text{Số lượng khách} \\ \text{hàng kỳ này}}{\text{Số lượng khách} \\ \text{hàng kỳ trước}} - 1 \quad (\text{Đơn vị tính: Số khách hàng}) \quad (1.4.3)$$

1.4.4 Thị phần huy động vốn

Thị phần huy động vốn là tiêu chí định lượng để đánh giá khả năng huy động vốn của NHTM. Thị phần huy động vốn cho thấy rõ nhất khả năng huy động vốn của NHTM so với hệ thống NHTM trên địa bàn.

$$\begin{array}{l} \text{Thị phần vốn huy} \\ \text{động} \end{array} = \frac{\text{Tổng nguồn vốn của NHTM}}{\text{Tổng vốn huy động của hệ thống NHTM}} \times 100\% \quad (\text{Đơn vị tính: \%}) \quad (1.4.4)$$

1.4.5 Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động phản ánh khả năng mở rộng hay thu hẹp quy mô vốn huy động của ngân hàng qua các năm, cho thấy nguồn vốn biến đổi theo xu hướng như thế nào và khả năng kiểm soát của ngân hàng đến nguồn vốn huy động. Điều đó ảnh hưởng tới khả năng tăng cường và mở rộng thị trường hoạt động của mình. Nếu tốc độ tăng trưởng ổn định sẽ tạo thế chủ động cho ngân hàng trong việc hoạch định chiến lược phát triển lâu dài cũng như tạo sự yên tâm tin tưởng cho khách hàng gửi tiền và đầu tư vào ngân hàng. Mặt khác chỉ tiêu này thể hiện khả

năng cạnh tranh của ngân hàng đối với các NHTM khác trong hoạt động huy động vốn.

Về mặt lượng, chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động thường được đánh giá bằng công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng} = \frac{\text{Tổng vốn huy động kỳ này} - \text{Tổng vốn huy động kỳ trước}}{\text{Tổng vốn huy động kỳ trước}} \times 100\% \quad (\text{Đơn vị tính: \%})$$

(1.4.5)

Chỉ tiêu này phản ánh sự thay đổi về quy mô nguồn vốn huy động qua các thời kỳ. Nếu tỉ lệ này lớn hơn 1 nghĩa là nguồn vốn huy động kỳ này nhiều hơn kỳ trước. Việc mở rộng quy mô vốn một cách liên tục với tốc độ tăng trưởng vốn ngày càng cao chứng tỏ quy mô hoạt động của ngân hàng ngày càng lớn, hiệu quả huy động vốn của ngân hàng đang được cải thiện. Ngoài ra, có thể sử dụng chỉ tiêu này để so sánh với tốc độ tăng trưởng vốn của các ngân hàng khác hoặc tốc độ tăng trưởng vốn bình quân hệ thống.

1.4.6 Mức độ phù hợp của nguồn vốn huy động với tài sản

Cơ cấu nguồn vốn huy động ảnh hưởng tới cơ cấu tài sản và ảnh hưởng tới chi phí hoạt động bình quân của ngân hàng, từ đó ảnh hưởng tới chi phí đầu ra tức lãi suất cho vay của ngân hàng. Cơ cấu huy động phải phù hợp với cơ cấu sử dụng, đáp ứng yêu cầu sử dụng, để tối đa dư nợ tín dụng và đầu tư, từ đó sẽ tối đa lợi nhuận mà không phải trả lãi suất trên phần vốn huy động thừa. Thông qua việc xác định cơ cấu vốn có thể xác định mặt mạnh, mặt yếu của NH trong hoạt động kinh doanh.

Cơ cấu nguồn vốn ngân hàng được đánh giá là hợp lý nếu các thành phần của nó đáp ứng được kế hoạch sử dụng vốn và có chi phí huy động thấp nhất. Có vốn sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng hoạt động thuận lợi, ngân hàng có thể cơ cấu lại nguồn vốn, mở rộng quy mô hoạt động, chủ động trong hoạch định chiến lược phát triển, nâng cao uy tín và sức cạnh tranh. Có thể đánh giá cơ cấu nguồn vốn huy động thông qua chỉ tiêu tỷ trọng nguồn vốn huy động.

(Đơn vị tính: %)

$$\text{Tỷ trọng từng nguồn vốn huy động} = \frac{\text{Khối lượng từng nguồn vốn huy động}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\% \quad (1.4.6.1)$$

Chỉ tiêu này phản ánh quan hệ tỷ lệ giữa các loại vốn huy động, tính hợp lý trong quá trình huy động các loại vốn khác nhau. Cơ cấu vốn cần đa dạng, cân đối, trong đó cần đảm bảo một tỷ lệ hợp lý giữa vốn huy động ngắn hạn với trung hạn và dài hạn, giữa nội tệ và ngoại tệ... Mỗi nguồn vốn có điểm mạnh, điểm yếu riêng biệt trong việc huy động và khai thác. Do đó sự biến đổi về cơ cấu vốn sẽ kéo theo sự thay đổi trong cơ cấu sử dụng vốn và theo đó là sự thay đổi về lợi nhuận, mức độ an toàn của ngân hàng. Xu hướng biến đổi trong cơ cấu vốn huy động phụ thuộc một phần vào kế hoạch chủ động điều chỉnh của ngân hàng và sự biến động của các yếu tố bên ngoài, điều này đặt ra yêu cầu ngân hàng phải luôn quan tâm, nghiên cứu thị trường, để có những điều chỉnh phù hợp và kịp thời.

+ Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng

(Đơn vị tính: %)

$$\text{Tỷ trọng vốn huy động theo đối tượng} = \frac{\text{Khối lượng vốn huy động theo đối tượng}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\% \quad (1.4.6.2)$$

+ Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn

$$\text{Tỷ trọng vốn huy động theo kỳ hạn} = \frac{\text{Khối lượng vốn huy động theo kỳ hạn}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\% \quad (1.4.6.3)$$

+ Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền

$$\text{Tỷ trọng vốn huy động theo loại tiền} = \frac{\text{Khối lượng vốn huy động theo loại tiền}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\% \quad (1.4.6.3)$$

1.4.7 Chi phí huy động vốn

Chi phí huy động vốn là toàn bộ chi phí ngân hàng bỏ ra trong quá trình huy động vốn. Chi phí huy động vốn, bao gồm 2 phần: chi phí trả lãi (trả lãi suất huy động) và chi phí phi lãi

Khoản chi phí chính mà các ngân hàng quan tâm là chi phí trả lãi. Mức lãi suất huy động thường được xác định bởi quan hệ cung cầu trên thị trường, khi các ngân hàng đã thừa vốn, trong khi khách hàng vẫn gửi tiền thì lãi suất huy động sẽ giảm xuống. Ngược lại trong thời kỳ kinh tế suy giảm, hoặc Chính phủ thực hiện chính sách thắt chặt tiền tệ, sự thiếu hụt vốn khả dụng của ngân hàng sẽ đẩy lãi suất huy động của ngân hàng lên cao. Ngoài ra tùy theo chiến lược cạnh tranh của mỗi ngân hàng mà ngân hàng có thể đặt mức lãi suất cao hay thấp hơn mức lãi suất thị trường.

Khi đánh giá hiệu quả hoạt động vốn trên phương diện chi phí thì ngân hàng phải đạt được những tiêu chí sau:

- Thứ nhất: tìm kiếm các nguồn chi phí thấp nhất để đáp ứng nhu cầu cho vay và đầu tư trong khi vẫn thỏa mãn yêu cầu phù hợp về mặt quy mô, thời hạn và cơ cấu.

- Thứ hai: Tăng lợi nhuận cho ngân hàng mà không phải chấp nhận rủi ro cao vì sức ép tăng chi phí vốn. Về cơ bản, lợi nhuận ngân hàng được tính bằng tổng thu nhập trừ đi tổng chi phí, mà phần lớn ở đây là chi phí trả lãi, do vậy để tối đa lợi nhuận, ngân hàng phải tối thiểu hóa chi phí hoạt động. Nguồn vốn ngắn hạn thường có chi phí thấp, kém ổn định và ngược lại, nguồn có thời hạn càng dài thì chi phí càng cao nhưng ổn định hơn. Do vậy để hoạch định chiến lược kinh doanh cho mỗi giai đoạn, căn cứ vào quy định pháp luật hiện hành, căn cứ vào thị trường, ngân hàng sẽ đưa ra các chính sách huy động vốn phù hợp. Tùy theo đặc điểm từng nguồn vốn, ngân hàng sẽ đưa ra mức lãi suất danh nghĩa khác nhau. Để cạnh tranh mở rộng nguồn tiền, các ngân hàng đều cố gắng tạo ra ưu thế riêng của mình, trong đó có ưu thế về cạnh tranh lãi suất.

Việc xác định chi phí huy động vốn là việc làm rất hữu ích cho ngân hàng để từ đó xây dựng chính sách kinh doanh có hiệu quả. Để phục vụ cho việc quản lý chi phí huy động vốn và xác định mức lãi suất huy động vốn bình quân, được tính bằng công thức:

(Đơn vị tính: %)

$$\text{Lãi suất huy động bình quân} = \frac{\text{Tổng chi phí lãi bình quân}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\% \quad (1.4.7.1)$$

Ngân hàng phải cân thận mức lãi suất mà thị trường đòi hỏi ngân hàng phải chi trả cho mỗi nguồn vốn huy động.

(Đơn vị tính: %)

$$\text{Tỷ lệ chi phí huy động vốn bình quân} = \frac{\text{Chi phí trả lãi} + \text{Chi phí hoạt động (phi lãi)}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\% \quad (1.4.7.2)$$

Chi phí trả lãi là số tiền mà ngân hàng phải trả cho người gửi tiền dựa trên số tiền gửi và kỳ hạn gửi, loại tiền gửi. Đây là khoản chi phí chiếm phần lớn trong chi phí huy động vốn của NHTM.

Chi phí hoạt động như: chi phí cho nhân viên, chi phí bảo hiểm tiền gửi, chi phí cho hoạt động marketing, chi phí trang thiết bị cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng,...

1.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến huy động vốn của các ngân hàng thương mại

1.5.1 Các nhân tố bên ngoài

1.5.1.1 Môi trường kinh tế vĩ mô

Sự phát triển của nền kinh tế là một yếu tố vĩ mô có tác động nói riêng đến mọi hoạt động của các NHTM nói chung trong đó có hoạt động huy động vốn. Trong điều kiện nền kinh tế phát triển ổn định, thu nhập dân cư được đảm bảo và ổn định thì nguồn tiền gửi cũng ổn định. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, thu nhập dân cư biến động thì khả năng huy động vốn của ngân hàng không những bị suy giảm mà lượng tiền đã ký thác vào ngân hàng cũng có nguy cơ bị rút ra. Và như vậy ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong công tác huy động vốn.

Biến động của thị trường vàng, tỷ lệ lạm phát, thị trường ngoại tệ và thị trường bất động sản ảnh hưởng mạnh nhất đến sự dịch chuyển dòng tiền vào ra tại các NHTM. Biến động của các thị trường này có tác động nghịch biến với hoạt động huy động vốn của các NHTM.

1.5.1.2 Môi trường cạnh tranh

Giống như các hoạt động kinh doanh khác cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh của NHTM ngày càng khốc liệt, đặc biệt trong điều kiện môi trường kinh tế mở với sự tham gia của nhiều đối thủ cạnh tranh là các tổ chức tín dụng trong nước

và các tổ chức nước ngoài. Việc huy động vốn nhiều hay ít, tốt hay không tùy thuộc vào năng lực cạnh tranh của NHTM. Nếu NHTM có khả năng cạnh tranh cao sẽ là điều kiện thuận lợi trong việc nâng cao khả năng huy động vốn và ngược lại.

1.5.1.3 Môi trường pháp lý

Chính sách tiền tệ của chính phủ và các chính sách liên quan đến điều hành hoạt động của thị trường vàng, thị trường ngoại tệ, thị trường bất động sản... có tác động trực tiếp và ảnh hưởng mạnh mẽ đến hoạt động huy động vốn của NHTM.

1.5.1.4 Các yếu tố về văn hóa xã hội

Những khu vực tập trung đông dân cư, khu vực đô thị, vùng kinh tế phát triển hoạt động huy động vốn của NHTM sẽ thuận lợi hơn so với những khu vực khác.

Thói quen dùng tiền mặt hoặc giao dịch thông qua các dịch vụ ngân hàng có ảnh hưởng đáng kể đến khả năng huy động vốn và các hình thức huy động tiền gửi của NHTM.

1.5.1.5 Yếu tố tâm lý của khách hàng

Tâm lý, thói quen tiêu dùng của khách hàng cũng khá ảnh hưởng lớn đến việc huy động vốn của ngân hàng. Những khu vực người dân có thói quen gửi tiền thì những ngân hàng nơi đó sẽ huy động vốn được dễ dàng hơn so với những khu vực mà người dân có thói quen hay cất giữ tiền trong nhà hay kinh doanh ... Đồng thời tâm lý sợ những rủi ro xảy ra khi gửi tiền vào ngân hàng cũng làm cho khách hàng không muốn giao dịch với ngân hàng. Do đó để mở rộng nguồn vốn huy động, các ngân hàng cần phải nỗ lực hết mình nhằm cải cách các quy trình, thủ tục, phát triển chính sách khách hàng... Một trong những lý do nữa là người dân chưa hiểu biết nhiều về các hoạt động của ngân hàng, các tiện ích mà ngân hàng có thể cung cấp. Điều này đòi hỏi các ngân hàng phải tăng cường tuyên truyền sâu rộng, quảng cáo, quảng bá về các hoạt động của mình, các lợi ích của người gửi tiền cũng như các thủ tục cần thiết.

1.5.1.6 Sự phát triển của khoa học kỹ thuật

Sự phát triển của công nghệ mới cho phép các NHTM đổi mới quy trình nghiệp vụ huy động vốn và đổi mới, tăng cường các kênh huy động vốn không cần phải đến các điểm giao dịch của ngân hàng, như ký thác tiền gửi qua điện thoại (smart

banking) và qua internet (internet banking),... Tận dụng được những thành tựu khoa học kỹ thuật hiện đại, ngân hàng có thể tăng tốc độ và quy mô huy động vốn.

1.5.2 Các nhân tố thuộc về Ngân hàng

Nhân tố chủ quan là các nhân tố thuộc về NHTM, bao gồm:

1.5.2.1 Mức độ đa dạng của sản phẩm huy động vốn

Nhiều nghiên cứu khoa học trong nước và nước ngoài nghiên cứu về hành vi gửi tiền của cá nhân và tổ chức đã chỉ ra rằng có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền của họ; Tuy nhiên, mỗi người khác nhau sẽ chịu sự tác động của những nhân tố khác nhau, và mức độ tác động của mỗi nhân tố lên mỗi người cũng khác nhau. Do đó, NHTM phải thiết kế sản phẩm huy động vốn đa dạng với những đặc điểm, tiện ích khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của người gửi tiền. Hiện nay, các NHTM đã và đang tiếp tục đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi theo các định hướng sau:

(i) Đa dạng hoá sản phẩm huy động vốn theo kỳ hạn gửi: Sản phẩm huy động vốn có đủ kỳ hạn.

(ii) Đa dạng hoá sản phẩm huy động vốn theo loại đồng tiền gửi: Hiện nay, các NHTM đều huy động các loại tiền VNĐ, USD, EUR (áp dụng cho cả tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn cá nhân, tiền gửi có kỳ hạn tổ chức).

(iv) Đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi dựa trên việc tăng tiện ích cho khách hàng.

Có những hình thức cụ thể sau :

+ Đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn theo số dư: theo hướng này, khách hàng sẽ được áp dụng cơ chế lãi suất dựa trên nguyên tắc: số dư bình quân tiền gửi của khách hàng càng lớn thì mức lãi suất tương ứng khách hàng được hưởng càng cao.

+ Đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn theo cách tính lãi suất: hiện nay việc đưa ra những sản phẩm tiền gửi theo cách tính lãi suất hoặc các chương trình khuyến mãi lãi suất theo thời vụ được nhiều NHTM áp dụng. Những sản phẩm hay chương trình huy động vốn này thường được áp dụng trong từng thời kỳ (trong giai đoạn ngắn) nhằm đáp ứng được nhu cầu huy động vốn trong từng giai đoạn kinh doanh của Ngân hàng.

+ Đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn theo yếu tố kỳ hạn: nhằm đáp ứng được nhu cầu sử dụng vốn cũng như tối đa lợi ích cho khách hàng, NHTM đã xây dựng những sản phẩm huy động vốn mà theo đó khách hàng vừa có thể chủ động trong quá trình sử dụng nguồn tiền của mình đã gửi tại NHTM mà vẫn có thể được hưởng mức lãi suất tốt nhất trong khoảng thời gian gửi tiền tại NHTM.

+ Đa dạng hoá sản phẩm huy động vốn theo nhóm khách hàng: là chia khách hàng ra thành nhóm khách hàng cá nhân, tổ chức,... và thiết kế sản phẩm huy động vốn phù hợp với từng nhóm khách hàng; Hoặc nghiên cứu để chia khách hàng ra thành nhiều nhóm đặc thù (ví dụ: nhóm khách hàng sinh viên, học sinh, người hưu trí,...) và thiết kế sản phẩm huy động vốn có những nét đặc thù dành riêng cho từng nhóm đối tượng gửi tiền.

+ Đa dạng hoá sản phẩm huy động vốn theo phương thức trả lãi: trả lãi trước, trả lãi sau định kỳ hàng tháng, hàng quý, bán niên, cuối năm hoặc cuối kỳ.

+ Đa dạng hoá sản phẩm huy động vốn theo số dư tiền gửi tích lũy: đây là những sản phẩm huy động vốn dành cho nhóm khách hàng là người đã đi làm được hưởng lương cố định và ít biến động, hoặc những người hưu trí,....

+ Đa dạng hoá sản phẩm huy động vốn theo kênh gửi tiền: Người gửi tiền có thể đến địa điểm giao dịch của ngân hàng để gửi tiền, hoặc ở nhà thao tác gửi tiền ngay trên máy vi tính hoặc điện thoại cá nhân,...

1.5.2.2 Lãi suất huy động vốn

Lãi suất huy động vốn là nhân tố tác động rất lớn đối với nguồn vốn huy động từ nhóm khách hàng cá nhân và tổ chức ký thác tiền của mình cho ngân hàng sử dụng nhằm mục đích hưởng lợi tức cao nhất. Và nguồn vốn này là nguồn vốn lớn nhất, có tính ổn định nhất mà NHTM sử dụng để tài trợ cho các hoạt động của tài sản có. Nhưng, nếu các NHTM phải trả một mức lãi suất cao để thu hút và duy trì sự ổn định nguồn vốn này thì có thể làm gia tăng chi phí, giảm thu nhập của ngân hàng. Nhưng một áp lực thực tế buộc các NHTM phải duy trì lãi suất huy động vốn với mức cạnh tranh để thu hút nguồn tiền gửi mới và duy trì nguồn vốn hiện hữu. Các NHTM cạnh tranh về lãi suất huy động vốn không chỉ với các NHTM khác mà còn cạnh tranh với các tổ chức tiết kiệm, với các công cụ của thị trường vốn (trái phiếu, cổ phiếu, kỳ

phiếu) hoặc cạnh tranh với suất sinh lời của các hình thức kinh doanh khác, như kinh doanh bất động sản, kinh doanh vàng miếng,...

Các NHTM không những phải xây dựng lãi suất huy động vốn với mức cạnh tranh mà còn phải xây dựng biểu phí đối với các dịch vụ liên quan đến hoạt động huy động vốn với mức giá sao cho khoản thu đủ bù đắp tất cả các khoản chi phí cho việc cung cấp dịch vụ đó.

1.5.2.3 Chất lượng dịch vụ ngân hàng

Nếu loại trừ đặc điểm về mạng lưới điểm giao dịch, không gian giao dịch, cơ sở vật chất, và sự phục vụ của đội ngũ nhân viên giao dịch thì lợi thế của ngân hàng về chất lượng dịch vụ được đánh giá trên mức độ đáp ứng nhu cầu khách hàng, đặc điểm tiện lợi của sản phẩm dịch vụ và thời gian thực hiện giao dịch của ngân hàng.

1.5.2.4 Chiến lược kinh doanh

Trong một ngân hàng, nghiệp vụ huy động vốn chịu tác động trực tiếp từ các hoạt động về sử dụng vốn. Mỗi ngân hàng đều có một chiến lược kinh doanh riêng theo từng thời kỳ, tùy thuộc vào đặc điểm hoạt động của bản thân ngân hàng và điều kiện môi trường kinh doanh. Từ đó ngân hàng có thể đưa ra chiến lược huy động vốn là thu hẹp hay mở rộng cho phù hợp với chính sách thu hẹp hay mở rộng tín dụng của ngân hàng trong thời kỳ đó. Cơ cấu nguồn vốn có thể thay đổi về tỷ lệ các khoản mục cấu thành, chi phí huy động có thể tăng hay giảm. Nếu chiến lược kinh doanh được xây dựng đúng đắn phù hợp với điều kiện bản thân ngân hàng, các nguồn vốn được khai thác tối đa và hợp lý thì công tác huy động vốn phát huy hiệu quả.

1.5.2.5 Trình độ công nghệ

Trình độ công nghệ của ngân hàng được thể hiện qua thời gian xử lý giao dịch của phần mềm công nghệ thông tin hỗ trợ hoạt động giao dịch ngân hàng, mức độ đa dạng hóa các phương thức huy động vốn và kênh huy động vốn qua các phương tiện công nghệ thông tin như thực hiện giao dịch bằng điện thoại (smart banking) và thực hiện giao dịch qua máy vi tính tại nhà (home banking), qua internet (internet banking),...

Trình độ công nghệ ngân càng cao, khách hàng sẽ càng cảm thấy hài lòng về dịch vụ được ngân hàng và cảm nhận được sự tiện lợi khi thực hiện giao dịch ngân hàng. Đây là một yếu tố rất quan trọng giúp ngân hàng cạnh tranh phi lãi suất trong hoạt động huy động vốn.

1.5.2.6 Mạng lưới điểm giao dịch, không gian giao dịch và cơ sở vật chất

NHTM mở rộng mạng lưới điểm giao dịch để đưa dịch vụ ngân hàng nói chung và dịch vụ huy động vốn nói riêng đến gần sát khách hàng. Mạng lưới điểm giao dịch càng nhiều và thuận tiện cho giao dịch tiền gửi của khách hàng sẽ tương quan đồng biến với xu hướng lựa chọn ngân hàng của khách hàng.

Số lượng chi nhánh, số lượng phòng giao dịch và số lượng máy rút tiền tự động được bố trí ở những địa điểm phù hợp không chỉ tạo sự thuận tiện cho giao dịch của khách hàng mà còn tạo uy tín và sự tin cậy đối với khách hàng về hình ảnh một NHTM có quy mô lớn mạnh.

Không gian giao dịch cũng có tương quan đồng biến với xu hướng lựa chọn ngân hàng của khách hàng. Bởi vì, theo nhận thức của người gửi tiền, ngân hàng là hình ảnh của một kho tiền, nên kiến trúc của NHTM phải bề thế.

Ngân hàng còn là hình ảnh của sự văn minh nên phải có các trang thiết bị và cơ sở vật chất hiện đại. Đặc biệt, ở các điểm giao dịch có quy mô nhỏ hơn chi nhánh là các phòng giao dịch, NHTM thường chú trọng đầu tư cơ sở vật chất và không gian giao dịch để cho người gửi tiền có cảm nhận yên tâm khi gửi tiền tại các điểm giao dịch này.

Thêm vào đó, các điều kiện về an toàn khi khách hàng đến giao dịch tiền gửi và bãi đậu xe rộng rãi cũng được khách hàng quan tâm và có tác động đến tâm lý lựa chọn ngân hàng để giao dịch tiền gửi.

1.5.2.7 Đội ngũ nhân viên trực tiếp thực hiện hoạt động huy động vốn

Nhiệm vụ của đội ngũ nhân viên thực hiện giao dịch với người gửi tiền là tạo cho khách hàng cảm nhận là được quý trọng, nhận được lợi ích lớn nhất từ ngân hàng, từ đó họ có niềm tin và thiện cảm với ngân hàng. Do đó, yêu cầu đối với đội ngũ nhân viên trực tiếp thực hiện hoạt động huy động vốn phải có khả năng hiểu rõ những sản phẩm huy động vốn của ngân hàng, đồng thời hiểu được đặc điểm, nhu

cầu của từng khách hàng để tư vấn tiếp thị và bán được sản phẩm huy động vốn. Ngoài ra, đội ngũ nhân viên giao dịch phải có khả năng tác nghiệp xử lý công việc nhanh, chính xác, giảm bớt thời gian giao dịch và tránh phiền hà cho người gửi tiền. Nhân viên NHTM phải luôn có thái độ nhiệt tình, ân cần phục vụ, có khả năng chủ động trong quá trình giao tiếp với người gửi tiền.

Trình độ nhân viên phải đồng bộ giữa tất cả các điểm giao dịch của NHTM, không có sự khác biệt, chênh lệch giữa nhân viên tại trụ sở chi nhánh và nhân viên tại các điểm giao dịch nhỏ hơn để tạo được niềm tin đối với người gửi tiền dù họ có giao dịch tiền gửi tại bất cứ địa điểm giao dịch nào.

1.5.2.8 Uy tín thương hiệu

Uy tín thương hiệu có tương quan đồng biến với việc lựa chọn ngân hàng của người gửi tiền, đặc biệt trong điều kiện hiện nay có quá nhiều thương hiệu NHTM. Một ngân hàng có thương hiệu mạnh, có uy tín sẽ có lợi thế hơn trong hoạt động huy động vốn. Sự tin tưởng của người gửi tiền sẽ giúp cho NHTM có khả năng ổn định khối lượng vốn huy động và tiết kiệm chi phí huy động. Thậm chí trong điều kiện NHTM có thương hiệu mạnh, có uy tín áp dụng chính sách lãi suất huy động vốn thấp hơn các NHTM khác thì vẫn huy động được một lượng vốn lớn, ổn định từ phân khúc khách hàng lựa chọn tiêu chí an toàn cho đồng vốn.

Ngoài vấn đề thương hiệu mạnh, các NHTM luôn tạo uy tín của mình trong tâm trí khách hàng như: hạn chế tối đa sai sót trong giao dịch của nhân viên giao dịch, thực hiện công khai, minh bạch, kịp thời các chương trình khuyến mãi của ngân hàng dành cho người gửi tiền, hạn chế tối đa sự cố ở các máy rút tiền tự động hoặc khách hàng nhận tiền giả từ trong ngân hàng trao cho khách hàng,...

1.5.2.9 Các hoạt động tiếp thị của ngân hàng

Các hoạt động tiếp thị của NHTM sẽ là phương tiện vô hình đưa thương hiệu và sản phẩm NHTM đến với người gửi tiền, hoặc đưa người gửi tiền đến với ngân hàng.

Hoạt động khuyến mãi và các dịch vụ chăm sóc khách hàng giúp cho NHTM giữ chân người gửi tiền trước sức hấp dẫn của các kênh đầu tư khác hoặc các NHTM khác.

Hoạt động tiếp thị không những dành cho những khách hàng hiện hữu mà còn nhắm tới những khách hàng có mối quan hệ mật thiết với những khách hàng hiện hữu, bao gồm đối tác, người trong gia đình, bạn bè,...

Không chỉ quan tâm đến hiệu quả của các chương trình tiếp thị, các NHTM còn quan tâm đến việc khai thác hiệu quả của các kênh truyền tải thông tin về các chương trình khuyến mãi, các dịch vụ chăm sóc khách hàng của ngân hàng đến với người gửi tiền.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 tác giả đã nghiên cứu cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại, đây là nền tảng lý thuyết của đề tài nghiên cứu với nội dung cơ bản sau đây:

- Khái niệm về dịch vụ ngân hàng và dịch vụ huy động vốn.
- Phân tích các loại nguồn vốn huy động trong NHTM và nêu lên vai trò quan trọng của huy động vốn đối với ngân hàng, khách hàng và nền kinh tế.
- Đồng thời cũng đưa ra các chỉ tiêu để đánh giá khả năng huy động vốn cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng.

Từ những nền tảng lý thuyết kiến thức cơ bản để bài nghiên cứu có thể tiếp tục đi sâu tìm hiểu và phân tích các số liệu về thực trạng huy động vốn của ngân hàng trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỒNG NAI

2.1 Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đồng Nai

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đồng Nai

Tiền thân của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đồng Nai là Chi hàng Kiến thiết tỉnh Đồng Nai, ra đời vào năm 1977, thuộc Sở Tài chính quản lý chuyên trách nguồn vốn kiến thiết cơ bản trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Tháng 6/1981, Chi hàng Kiến thiết tỉnh Đồng Nai, thuộc Sở Tài chính tỉnh Đồng Nai được chuyển thành Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng tỉnh Đồng Nai chịu sự quản lý của Ngân hàng Nhà nước tỉnh Đồng Nai. Chức năng và nhiệm vụ là quản lý, cấp phát nguồn vốn xây dựng cơ bản của Nhà nước, Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng tỉnh Đồng Nai còn thực hiện huy động vốn và cho vay vốn lưu động phục vụ kinh doanh trong lĩnh vực xây dựng.

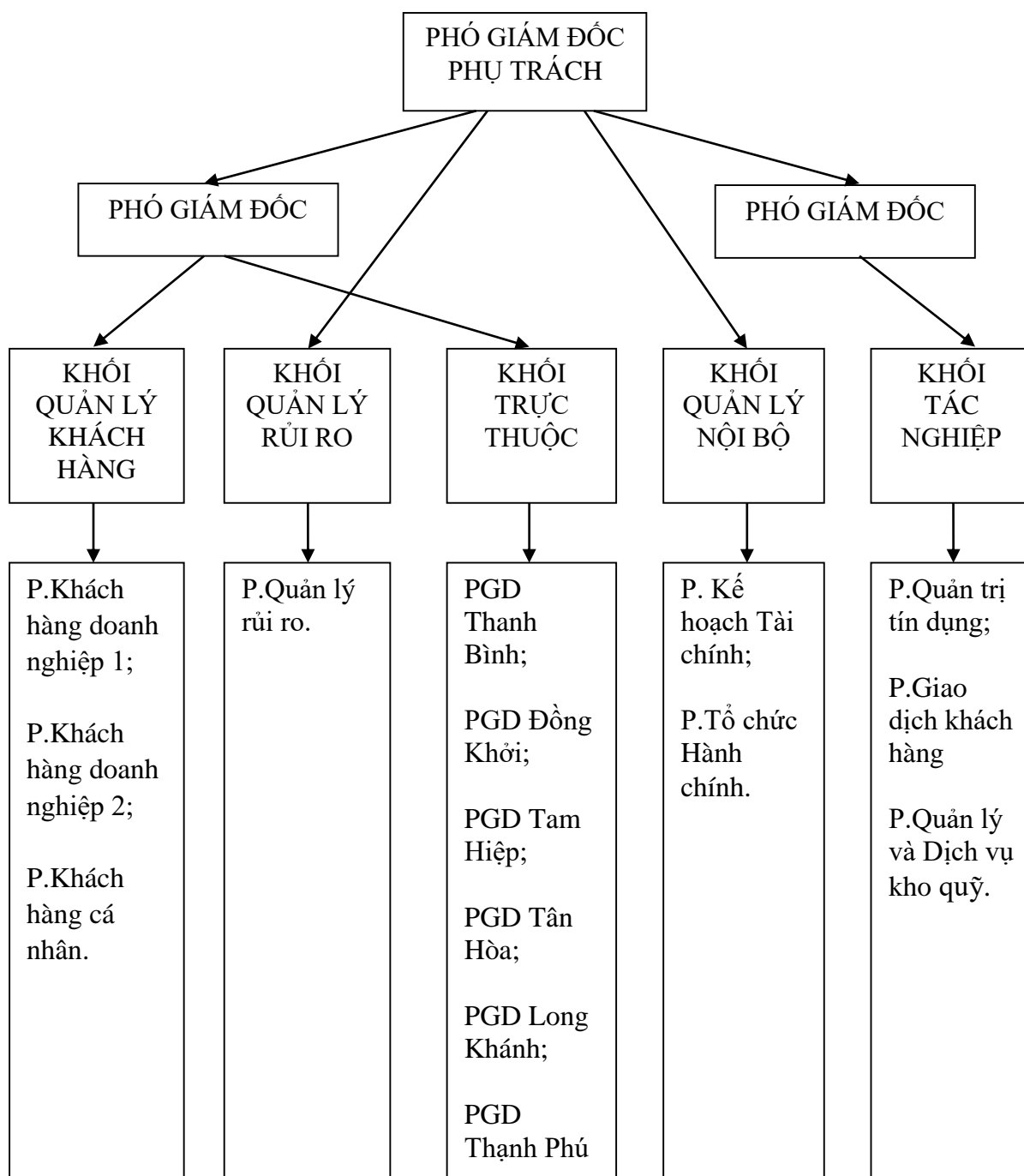
Tháng 11/1990, cùng với việc đổi tên của Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam thành Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (gọi tắt là BIDV), Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng tỉnh Đồng Nai cũng được đổi tên thành Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đồng Nai (gọi tắt là BIDV Đồng Nai). Kể từ đây, hoạt động BIDV Đồng Nai thật sự là hoạt động kinh doanh của một ngân hàng thương mại.

Từ tháng 5/2012, cùng với hệ thống BIDV thực hiện cổ phần hoá, chuyển đổi thành Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đồng Nai.

Đến cuối năm 2016, mạng lưới hoạt động của BIDV Đồng Nai gồm 01 Hội sở và 06 Phòng giao dịch, chủ yếu hoạt động trên địa bàn thành phố Biên Hòa tỉnh Đồng Nai, và 01 Phòng giao dịch hoạt động trên địa bàn thị xã Long Khánh tỉnh Đồng Nai.

2.1.2 Tổ chức bộ máy

BIDV Đồng Nai gồm 9 Phòng nghiệp vụ tại Trụ sở Chi nhánh và 06 Phòng giao dịch. Đến 31/08/2020, tổng số lao động toàn chi nhánh gồm 134 người, trong đó nữ chiếm 61,9%, có 60 người trình độ thạc sĩ (44,7%), 64 người trình độ đại học (47,7%) và 10 người trình độ dưới đại học (chiếm tỷ lệ 7,46%).



(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Hình 2.1: Sơ đồ mô hình tổ chức BIDV Đồng Nai hiện nay

- Phòng khách hàng doanh nghiệp 1 (tất cả khách hàng là doanh nghiệp ngoại trừ doanh nghiệp vừa và nhỏ, doanh nghiệp tư nhân); **khách hàng doanh nghiệp 2** (các doanh nghiệp vừa và nhỏ, doanh nghiệp tư nhân):

- + Tham mưu, đề xuất chính sách, kế hoạch phát triển quan hệ khách hàng.
- + Trực tiếp tiếp thị và bán sản phẩm (sản phẩm bán buôn, tài trợ thương mại, kinh doanh vốn và tiền tệ,...).
- + Chịu trách nhiệm thiết lập, duy trì và phát triển quan hệ hợp tác với khách hàng và bán sản phẩm của ngân hàng.

- Phòng khách hàng cá nhân:

- + Tham mưu, đề xuất chính sách và kế hoạch phát triển khách hàng cá nhân.
- + Xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình marketing tổng thể cho từng nhóm sản phẩm.
- + Tiếp nhận, triển khai và phát triển các sản phẩm tín dụng, dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân của BIDV. Phối hợp với các đơn vị liên quan/đề nghị BIDV hỗ trợ tổ chức quảng bá, giới thiệu với khách hàng về những sản phẩm dịch vụ của BIDV dành cho khách hàng cá nhân, những tiện ích và những lợi ích mà khách hàng được hưởng.

- Phòng quản lý rủi ro:

Chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc thiết lập, vận hành, thực hiện và kiểm tra, giám sát hệ thống quản lý rủi ro của Chi nhánh. Chịu trách nhiệm về an toàn, chất lượng, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng theo phạm vi nhiệm vụ được giao. Giám sát các khoản cấp tín dụng tại Chi nhánh tuân thủ đúng quy định hiện hành.

- Các Phòng giao dịch:

- + Thực hiện thu thập thông tin khách hàng và các tác nghiệp liên quan theo quy trình nghiệp vụ về quản lý thông tin khách hàng của BIDV.
- + Quản lý tài khoản, thực hiện các giao dịch, hạch toán kế toán,...với khách hàng theo quy định.
- + Cung cấp các sản phẩm dịch vụ theo quy định của pháp luật và của BIDV (Thực hiện dịch vụ thanh toán, chuyển tiền trong nước và dịch vụ ngân quỹ, Thực

hiện dịch vụ chi trả kiều hối, tư vấn đầu tư, đại lý bảo hiểm, đại lý đặt lệnh chứng khoán, hoạt động dịch vụ có thu phí,...)

- Phòng kế hoạch tài chính:

+ Đầu mối theo dõi, định kỳ đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tài chính; đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của từng phòng/bộ phận, khả năng sinh lời của từng sản phẩm/khách hàng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của toàn Chi nhánh. Thực hiện phân tích chi phí, phân bổ chi phí đối với các bộ phận kinh doanh, bộ phận hỗ trợ phục vụ công tác quản trị điều hành.

+ Đề xuất và tổ chức thực hiện điều hành nguồn vốn; chính sách biện pháp, giải pháp phát triển nguồn vốn và các biện pháp giảm chi phí vốn để góp phần nâng cao lợi nhuận. Đề xuất các biện pháp, giải pháp về lãi suất, về huy động vốn và điều hành vốn phù hợp với chính sách chung của BIDV và tình hình thực tiễn tại Chi nhánh. Đề xuất các biện pháp nâng cao hiệu suất sử dụng nguồn vốn theo chủ trương và chính sách của Chi nhánh/BIDV.

- Phòng tổ chức hành chính:

+ Đầu mối tham mưu, đề xuất, giúp việc Giám đốc về triển khai thực hiện công tác tổ chức - nhân sự và phát triển nguồn nhân lực tại Chi nhánh.

+ Tham mưu, đề xuất với Giám đốc Chi nhánh xây dựng nội quy, quy chế về công tác văn phòng và các biện pháp quản lý hành chính cơ quan.

+ Thực hiện công tác quản lý, khai thác, sử dụng tài sản cố định, cơ sở vật chất, trang thiết bị, công cụ lao động, phương tiện vận tải phục vụ hoạt động kinh doanh của Chi nhánh theo đúng quy định, tiết kiệm và có hiệu quả.

- Phòng quản trị tín dụng:

+ Trực tiếp thực hiện tác nghiệp và quản trị cho vay, bảo lãnh đối với khách hàng theo quy định, quy trình của BIDV và của Chi nhánh.

+ Chịu trách nhiệm hoàn toàn về an toàn trong tác nghiệp của Phòng; tuân thủ đúng quy trình kiểm soát nội bộ trước khi giao dịch được thực hiện. Giám sát khách hàng tuân thủ các điều kiện của hợp đồng tín dụng.

+ Thực hiện quản lý thông tin khách hàng, mẫu dấu, chữ ký khách hàng và các tác nghiệp liên quan theo quy trình nghiệp vụ về quản lý thông tin khách hàng và

mẫu dấu, chữ ký khách hàng của BIDV.

- **Phòng giao dịch khách hàng** (tất cả các khách hàng là cá nhân và doanh nghiệp)

+ Trực tiếp quản lý tài khoản và giao dịch với khách hàng.

+ Thực hiện công tác phòng chống rửa tiền đối với các giao dịch phát sinh theo quy định của Nhà nước và của BIDV; phát hiện, báo cáo và xử lý kịp thời các giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ trong tình huống khẩn cấp.

+ Thực hiện công tác hậu kiểm đối với toàn bộ hoạt động giao dịch hạch toán tại Phòng.

- **Phòng quản lý và dịch vụ kho quỹ:**

Đề xuất, tham mưu với Giám đốc Chi nhánh về các biện pháp, điều kiện đảm bảo an toàn kho, quỹ và an ninh tiền tệ; phát triển các dịch vụ về kho quỹ; thực hiện đúng quy chế, quy trình quản lý kho quỹ. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về đảm bảo an toàn kho quỹ và an ninh tiền tệ, bảo đảm an toàn tài sản của Chi nhánh/BIDV và của khách hàng.

2.1.3 Các hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai

Đến nay, BIDV Đồng Nai hoạt động kinh doanh ở các lĩnh vực ngân hàng, bảo hiểm, chứng khoán:

- Hoạt động ngân hàng thương mại: BIDV Đồng Nai cung cấp đầy đủ, trọn gói các sản phẩm dịch vụ ngân hàng truyền thống và hiện đại, bao gồm: sản phẩm tiền gửi, sản phẩm tín dụng, dịch vụ thanh toán và ngân quỹ,...

- Hoạt động kinh doanh bảo hiểm: BIDV Đồng Nai thực hiện cung ứng các dịch vụ bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm phi nhân thọ, tái bảo hiểm,...

- Hoạt động trong lĩnh vực chứng khoán: Môi giới chứng khoán.....

2.1.4 Kết quả hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai

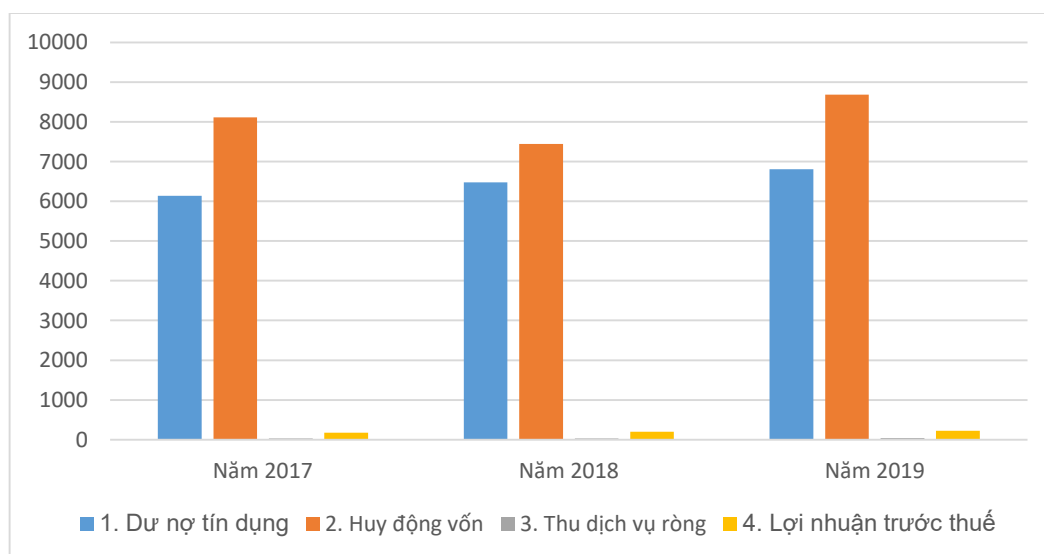
Bảng 2.1: Kết quả kinh doanh của BIDV Đồng Nai từ 2017 – 2019

ĐVT : tỷ đồng

Chỉ tiêu	Kết quả theo các năm			So sánh 18/17		So sánh 19/18	
	2017	2018	2019	Tăng/giảm	% Tăng/giảm	Tăng/giảm	% Tăng/giảm
1. Dự nợ tín dụng	6.141	6.481	6.812	340	5,5%	331	5,1%
2. Huy động vốn	8.112	7.447	8.687	-665	-8,1%	1240	16,6%
3. Thu dịch vụ ròng	38	49,4	54,34	11.4	30%	4.94	10%
4. Lợi nhuận trước thuế	172	195	220	23	13,37%	25	12,82%

(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)

Trải qua giai đoạn khó khăn của nền kinh tế và việc tái cơ cấu, ngành ngân hàng trong vài năm gần đây đã có dấu hiệu phục hồi và phát triển trở lại. Trong 3 năm gần đây (2017 – 2019) nhìn chung, tất cả các chỉ tiêu kinh doanh của BIDV Đồng Nai đều tăng trưởng về giá trị ròng. Tuy nhiên tốc độ tăng trưởng đang chậm lại do các tổ chức tín dụng ra đời ngày càng nhiều trên địa bàn tỉnh, BIDV đang phải chịu sự cạnh tranh gay gắt.



(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)

Biểu đồ 2.1: Tình hình kết quả kinh doanh của BIDV Đồng Nai 2017– 2019

➤ Hoạt động huy động vốn:

Tại BIDV Đồng Nai hoạt động huy động vốn tăng trưởng không ổn định. Năm 2018 hoạt động huy động vốn giảm 8.1% so với năm trước chỉ đạt 7.447 tỷ đồng, tuy nhiên đến năm 2019 tăng 16,6% so với năm 2018 đạt 8.687 tỷ đồng.

➤ Hoạt động tín dụng

Trong 3 năm gần đây lãi suất huy động giảm đã tạo điều kiện để các NH giảm lãi suất cho vay điều này đã giúp các doanh nghiệp cá nhân có thể tiếp cận với nguồn vốn vay dễ dàng hơn, tháo gỡ những khó khăn đẩy mạnh hoạt động sản xuất kinh doanh, hỗ trợ thị trường góp phần thúc đẩy tăng trưởng nền kinh tế. BIDV là một trong những ngân hàng đi đầu trong việc giảm lãi suất cho vay trên thị trường, điều này đã giúp cho hoạt động tín dụng của BIDV trong giai đoạn gần đây tăng trưởng tốt. Năm 2018 dư nợ tín dụng cuối kỳ của BIDV Đồng Nai là 6.481 tỷ đồng tăng 5,5% so với năm 2017, năm 2019 tỷ lệ tăng trưởng tương đương (5,1%) đạt 6.812 tỷ đồng.

➤ Thu dịch vụ ròng

Thu dịch vụ ròng là các khoản thu nhập ngoài lãi của ngân hàng, đó là các khoản thu từ phí chuyển tiền, dịch vụ thẻ, ngân hàng điện tử... Trong những năm gần đây thu ròng từ dịch vụ tại BIDV Đồng Nai đang có sự tăng trưởng tương đối tốt, năm 2018 thu ròng dịch vụ tăng 30% so với năm 2017, năm 2019 tăng so với năm trước 10% tương đương 4,94 tỷ đồng, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có giảm đi. Vì vậy BIDV Đồng Nai cần có biện pháp khuyến khích khách hàng sử dụng các dịch vụ thẻ, các dịch vụ ngân hàng điện tử, hoạt động ngoại hối, thanh toán quốc tế... để gia tăng các nguồn thu từ dịch vụ giảm bớt việc lệ thuộc vào hoạt động tín dụng theo xu hướng của hoạt động ngân hàng hiện nay.

➤ Lợi nhuận

Hoạt động NH đã trải qua thời kỳ khó khăn, kết quả hoạt động kinh doanh của các NH nói chung và BIDV đã có những sự cải thiện rõ nét và đang có bước phát triển mạnh. Năm 2017 lợi nhuận của BIDV Đồng Nai đạt 172 tỷ đồng, năm 2018 đạt

195 tỷ đồng tăng trưởng 13,37%, và năm 2019 lợi nhuận tiếp tục đà tăng trưởng 12,82% đạt 220 tỷ đồng.

2.2 Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai

2.2.1 Các sản phẩm dịch vụ huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai

2.2.1.1 Các sản phẩm huy động vốn dành cho khách hàng cá nhân

- **Tiền gửi thanh toán thông thường**

Tiền gửi thanh toán thông thường là tài khoản tiền gửi do người sử dụng dịch vụ thanh toán mở tại BIDV Đồng Nai với mục đích gửi tiền, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua Ngân hàng bằng các phương tiện thanh toán.

- **Tiền gửi vốn đầu tư trực tiếp vào Việt Nam:**

Là tài khoản tiền gửi thanh toán do Nhà đầu tư là cá nhân nước ngoài không cư trú mở tại BIDV nhằm thực hiện các giao dịch thu chi được phép liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp nước ngoài tại Việt Nam dưới các hình thức đầu tư trực tiếp theo quy định hiện hành của Pháp luật.

- **Tiền gửi vốn đầu tư gián tiếp nước ngoài vào Việt Nam**

Tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp nước ngoài vào Việt Nam là tài khoản tiền gửi thanh toán do Nhà đầu tư là cá nhân người nước ngoài không cư trú mở tại BIDV Đồng Nai để thực hiện các giao dịch thu chi được phép liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài tại Việt Nam.

- **Tiền gửi kinh doanh chứng khoán**

Tiền gửi kinh doanh chứng khoán là tài khoản tiền gửi thanh toán mà Nhà đầu tư chứng khoán mở tại BIDV Đồng Nai với mục đích gửi tiền, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua Ngân hàng, Công ty chứng khoán. Tài khoản được kết nối trực tiếp với tài khoản chứng khoán của khách hàng tại các công ty chứng khoán có liên kết với BIDV.

- **Tiền gửi tích lũy kiều hối**

Tiền gửi tích lũy kiều hối là tài khoản tiền gửi thanh toán được thiết kế riêng phù hợp với khách hàng chuẩn bị đi lao động xuất khẩu nước ngoài, đang làm

việc tại nước ngoài hoặc có người thân đi lao động tại nước ngoài thường xuyên chuyên ngoại tệ về Việt Nam để tích lũy.

- **Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn thông thường**

Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn thông thường là khoản tiền của khách hàng cá nhân được gửi vào tài khoản tiết kiệm và được xác nhận trên sổ tiết kiệm/thẻ tiết kiệm, được hưởng lãi theo quy định của BIDV Đồng Nai.

- **Tiền gửi có kỳ hạn online cá nhân**

Tiền gửi có kỳ hạn online là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn được mở qua dịch vụ BIDV online.

- **Tiền gửi tích lũy hưu trí**

Bạn muốn để dành một khoản tiền cố định, định kỳ để thực hiện các kế hoạch tài chính lớn trong tương lai? Bạn muốn tích lũy cho mình một khoản tiền trong thời gian đi làm để an tâm cuộc sống lúc nghỉ hưu? Bạn muốn dành một món quà thật ý nghĩa cho những người con thân yêu của mình? Với mong muốn không ngừng đáp ứng nhu cầu của khách hàng, sản phẩm Tiền gửi Tích lũy của giúp bạn vững tâm hiện thực hóa các kế hoạch lớn trong đời.

- **Tiền gửi tích lũy bảo an**

Tiền gửi Tích lũy Bảo An là sản phẩm tiền gửi dành cho những người đang đi làm có thu nhập ổn định và thời gian nhận lương ít biến động, muốn tích lũy một khoản tiền cố định, định kỳ để thực hiện các kế hoạch tài chính trong tương lai. Đây là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn từ một năm trở lên, người gửi có thể gửi tiền tích lũy theo định kỳ hoặc gửi theo nhu cầu.

- **Tích lũy trẻ em “Lớn lên cùng yêu thương”**

Tiết kiệm Lớn lên cùng yêu thương là sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn do cha mẹ mở cho con nên sổ tiết kiệm đứng tên con. Đây là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn từ một năm trở lên, người gửi có thể gửi tiền tích lũy theo định kỳ hoặc gửi theo nhu cầu.

2.2.1.2 Các sản phẩm huy động vốn dành cho khách hàng tổ chức

- **Tiền gửi thanh toán**

Tiền gửi thanh toán là loại hình tiền gửi không kỳ hạn được sử dụng với mục đích chủ yếu là thực hiện các giao dịch thanh toán qua NH bằng các phương tiện thanh toán như: séc lĩnh tiền mặt, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, chuyển tiền điện tử...

○ **Tiền gửi chuyên dùng**

Tiền gửi chuyên dùng là sản phẩm tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng tổ chức mở tại BIDV Đồng Nai nhằm quản lý, sử dụng nguồn tiền trên tài khoản theo đúng mục đích nhất định mà khách hàng yêu cầu và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước. Tài khoản tiền gửi vốn chuyên dùng được sử dụng để phản ánh số tiền Việt Nam hoặc ngoại tệ chuyên dùng vào một mục đích nhất định của khách hàng gửi tại BIDV Đồng Nai như vốn đầu tư xây dựng cơ bản, tiền gửi của Ban quản lý công trình xây dựng cơ bản.

○ **Tiền gửi ký quỹ**

Tiền ký quỹ là tiền gửi không kỳ hạn hoặc có kỳ hạn của khách hàng tổ chức tại BIDV Đồng Nai nhằm đảm bảo việc thực hiện một nghĩa vụ tài chính của tổ chức đó đối với BIDV Đồng Nai hoặc các bên liên quan.

○ **Tiền gửi có kỳ hạn**

Tiền gửi có kỳ hạn là sản phẩm tiền gửi mà người gửi tiền chỉ có thể rút tiền sau một kỳ hạn gửi tiền nhất định (từ một tuần trở lên) theo thoả thuận với BIDV Đồng Nai.

○ **Tiền gửi có kỳ hạn online doanh nghiệp**

Tiền gửi có kỳ hạn online doanh nghiệp là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn (từ một tuần trở lên) được khách hàng doanh nghiệp gửi thông qua kênh giao dịch ngân hàng trực tuyến.

○ **Giấy tờ có giá**

Giấy tờ có giá là hình thức huy động vốn bằng việc xác nhận nghĩa vụ trả nợ giữa BIDV Đồng Nai với các tổ chức sở hữu giấy tờ có giá trong một thời hạn, điều kiện trả lãi và các điều kiện khác nhất định.

○ **Tiền gửi như ý**

Tiền gửi như ý là sản phẩm tiền gửi mà khách hàng có thể lựa chọn kỳ hạn gửi tiền theo ngày phù hợp với kế hoạch sử dụng vốn nhằm tối đa lợi ích cho khoảng thời gian vốn nhàn rỗi.

○ **Tiền gửi kinh doanh chứng khoán**

Tiền gửi kinh doanh chứng khoán là tài khoản tiền gửi thanh toán phục vụ cho các nhà đầu tư chứng khoán mở tài khoản giao dịch tại công ty chứng khoán mà công ty chứng khoán đó chỉ định khách hàng thực hiện mở tài khoản tiền gửi tại BIDV thông qua việc sử dụng chương trình thanh toán trực tuyến BIDV@Securities.

2.2.2 Kết quả huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai

Với mục tiêu phát triển bền vững và thị trường càng mở rộng, BIDV trong những năm gần đây đã chú trọng phát triển các chính sách nhằm thu hút nguồn vốn huy động. Xét về cơ cấu nguồn vốn huy động tại NHTM bao gồm: Nguồn vốn vay (NHNN, NHTM khác), nguồn vốn huy động từ các thành phần kinh tế, phát hành giấy tờ có giá; nhưng tại BIDV Đồng Nai chỉ là một chi nhánh NHTM nên cơ cấu nguồn vốn huy động tại NH chỉ là từ nguồn tiền gửi của khách hàng.

2.2.2.1 Kết quả huy động vốn phân theo nguyên tệ

Để đa dạng nguồn vốn huy động tại BIDV Đồng Nai bên cạnh việc huy động vốn bằng VNĐ, Chi nhánh còn huy động các ngoại tệ khác là USD và EUR từ dân cư và các tổ chức:

Bảng 2.2: Tình hình huy động vốn phân theo nguyên tệ

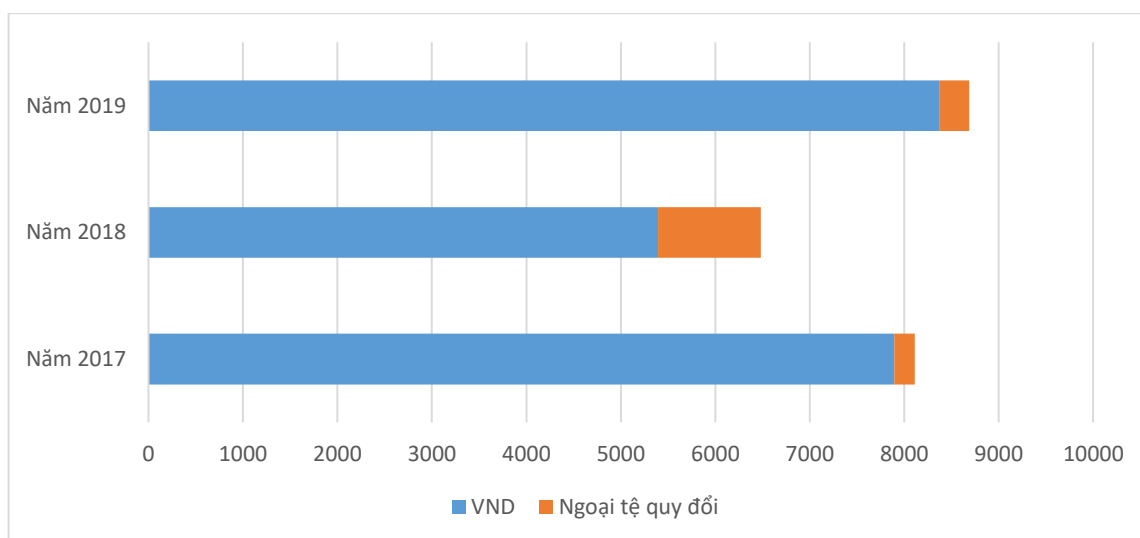
DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Tốc độ tăng trưởng (%)	
	Giá trị	Tỷ trọng %	Giá trị	Tỷ trọng %	Giá trị	Tỷ trọng %	18/17	19/18
VND	7.896	97,3	5.395	72,4	8.377	96,4	-31,2%	55,2%

Ngoại tệ quy đổi	216	2,7	1.086	14,6	310	3,6	402%	-71,4%
Tổng cộng	8.112	100	7.447	100	8.687	100	-8,1%	16,6%

(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)

Qua bảng số liệu có thể thấy trong cơ cấu huy động vốn tại BIDV Đồng Nai chiếm tỷ trọng lớn là huy động bằng VNĐ, huy động bằng ngoại tệ (quy đổi ra VNĐ) chiếm tỷ trọng rất nhỏ.



(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)

Biểu đồ 2.2: Tình hình huy động vốn phân theo nguyên tệ

➤ Huy động vốn bằng VNĐ

Tại BIDV Đồng Nai huy động bằng VNĐ chiếm tỷ trọng lớn và tăng đều qua các năm, năm 2018 huy động bằng VNĐ đạt 5.395 tỷ đồng giảm 31,2% so với năm 2017, qua năm 2019 tỷ lệ tăng trưởng tốt hơn 55,2% đạt 8.377 tỷ đồng.

Huy động vốn bằng VNĐ tại chi nhánh trong vài năm gần đây luôn đạt mức cao, do BIDV Đồng Nai đã thành lập trên địa bàn khá lâu tạo được niềm tin vững chắc cho khách hàng, và đã có một lượng khách hàng thân thiết khá lớn. Năm 2018 huy động vốn bằng VNĐ có sụt giảm so với năm trước là do BIDV là một trong những ngân hàng tiên phong hạ mức lãi suất huy động dưới 6 tháng thấp hơn mức trần huy động để giảm lãi suất cho vay thúc đẩy tín dụng, do đó trong thời gian ngắn huy động vốn của BIDV giảm sút. Nhưng với sự nỗ lực, và vị thế của một ngân hàng

lớn cùng với việc lãi suất huy động dần ổn định trở lại thì hoạt động huy động vốn của BIDV trong năm 2019 có sự tăng trưởng mạnh và đạt được kết quả cao. Vì thế để tiếp tục duy trì vị thế thì BIDV Đồng Nai cần có những chính sách khách hàng phù hợp để ngày càng thu hút khách hàng đông hơn.

➤ **Huy động vốn bằng ngoại tệ**

Năm 2017 tỷ trọng huy động ngoại tệ tại BIDV Đồng Nai chỉ chiếm 2,7% đạt 216 tỷ đồng trong tổng số tiền huy động được, nhưng đến năm 2018 tăng đột biến lên 14,6% tương đương 1.086 tỷ đồng sang năm 2019 tỷ lệ này giảm còn 3,6% đạt 310 tỷ đồng.

Vốn huy động chiếm tỷ lệ thấp là do lãi suất huy động bằng ngoại tệ luôn ở mức thấp, ngoài ra do sự chênh lệch của tỷ giá. Chi nhánh chỉ huy động được vốn bằng ngoại tệ từ các nhân có người nước ngoài gửi tiền về, từ công ty nước ngoài, các công ty xuất nhập khẩu và thường là không kỳ hạn, là tiền gửi giao dịch thực hiện thanh toán các hợp đồng ngoại thương. Vì vậy, chi nhánh cần có những chính sách phù hợp để thu hút ngày càng nhiều vốn bằng ngoại tệ.

2.2.2.2 Kết quả huy động vốn theo kỳ hạn

Bảng 2.3: Tình hình huy động vốn phân theo kỳ hạn

DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Tốc độ tăng trưởng (%)	
	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	18/17	19/18
Không kỳ hạn	1.266	15,6%	1.323	17,8%	1.545	17,8%	4,5%	16,8%
Kỳ hạn gửi dưới 12 tháng	4.927	60,7%	4.097	55%	5.626	64,8%	-16,8%	37,3%
Kỳ hạn gửi trên 12 tháng	1.918	23,7%	2.027	27,2%	1.515	17,4%	5,7%	-25,2%

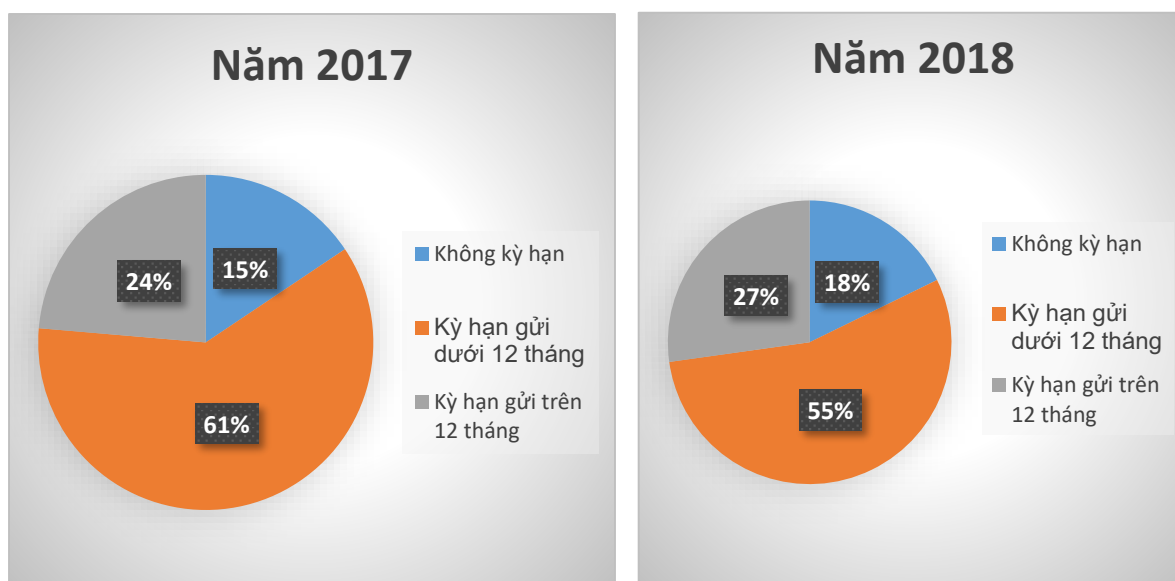
Tổng cộng	8.112	100%	7.447	100%	8.687	100%	23%	21%
------------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	------------	------------

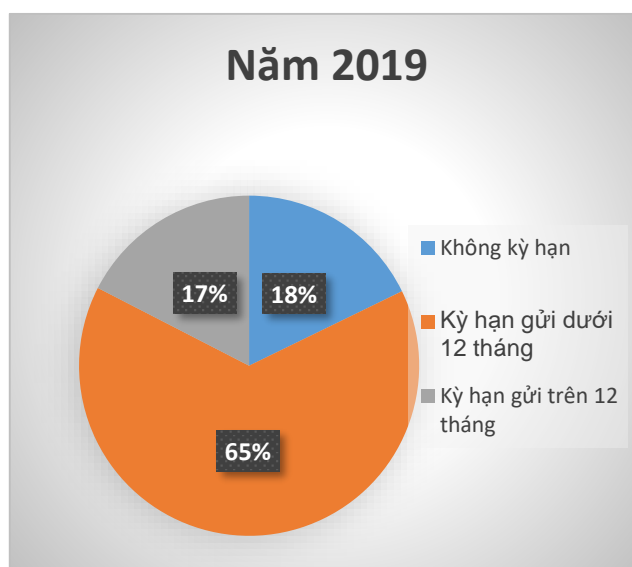
(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)

Qua số liệu bảng 2.3 cho thấy giai đoạn 2017 - 2019, huy động vốn không kỳ hạn ổn định, biến động không lớn, và có xu hướng tăng. Huy động vốn có kỳ hạn dài (từ 12 tháng trở lên) biến động không nhiều nhưng lại giảm vào năm 2019 (giảm 25,2% so với năm 2018). Đối với nguồn vốn huy động kỳ hạn ngắn (với kỳ hạn gửi dưới 12 tháng), nguồn vốn này tăng trưởng mạnh vào năm 2019 (tăng 37,3% so với năm 2018).

➤ Tiền gửi không kỳ hạn

Tiền gửi không kỳ hạn tại BIDV Đồng Nai trong năm 2018 có sự tăng trưởng mạnh khi tăng 4,5% so với năm 2017 đạt 1.323 tỷ đồng, đến năm 2019 tăng trưởng tốt hơn đạt 16,8% so với năm 2018 đạt 1.545 tỷ đồng. Nguồn vốn không kỳ hạn chủ yếu là từ các tài khoản giao dịch của khách hàng, số dư trên các tài khoản thẻ của khách hàng. Tiền gửi không kỳ hạn có đóng góp rất lớn vào hiệu quả của NH vì đây là nguồn có chi phí trả lãi thấp nhất thế nên trong giai đoạn tới, Chi nhánh phải đẩy mạnh việc phát triển nền khách hàng mới, tăng cường công tác huy động vốn từ các tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp gửi tiền vào ngân hàng không những gia tăng được tiền gửi không kỳ hạn mà khách hàng còn sử dụng các dịch vụ khác của NH như : chuyển tiền, chuyển lương, thanh toán xuất nhập khẩu...





(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)

Biểu đồ 2.3: Tình hình huy động vốn phân theo kỳ hạn

➤ **Tiền gửi kỳ hạn dưới 12 tháng**

Tiền gửi có kỳ hạn luôn là nguồn vốn ổn định và NH dùng nguồn vốn này để cho vay và tài trợ cho các dự án đầu tư phát triển trung và dài hạn, vì thế các NH luôn hướng tới nguồn tiền gửi có kỳ hạn. Tại BIDV Đồng Nai cũng thế nguồn vốn huy động có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng cao hơn 80% và luôn tăng qua các năm, riêng năm 2018 tỷ lệ này có giảm so với năm 2017. Từ năm 2018 lãi suất của Ngân hàng nói chung biến động do ảnh hưởng của cuộc chiến thương mại Mỹ - Trung cùng với Trung Quốc giảm giá đồng nhân dân tệ đã làm tỷ giá Việt Nam đồng tăng. Tiền gửi kỳ hạn dưới 12 tháng năm 2017 đạt 4.927 tỷ đồng tăng 5% so với năm trước, thì qua đến năm 2018 tăng trưởng giảm 16,8% đạt 4.097 tỷ đồng, còn năm 2019 là 5.626 tỷ đồng tăng đến 37,3% so với năm 2018.

➤ **Tiền gửi kỳ hạn trên 12 tháng**

Tiền gửi trên 12 tháng trước đây thường chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu tiền gửi của chi nhánh, vì thời hạn dài thường được hưởng lãi suất cao hơn, đây là nguồn tiền tiết kiệm nên khách hàng muốn được hưởng lãi suất cao nên chọn kỳ hạn trên 12 tháng nhưng trong thời gian gần đây áp dụng trần lãi suất theo quy định của NHNN, lãi suất cho vay ngắn hạn và dài hạn chênh lệch ít chỉ từ 1-1,5% cùng với đó BIDV cho phép khách hàng khi đến hạn thanh toán nhưng chưa tắt toán sẽ được tiếp

tục tái tục. Do đó trong những năm gần đây khách hàng thường lựa chọn kỳ hạn ngắn để gửi, huy động kỳ hạn trên 12 của BIDV Đồng Nai cũng tăng trưởng chậm, năm 2018 tiền gửi trên 12 tháng tăng 5,7% so với 2017, đến năm 2019 giảm đột biến 25,2% đạt 1.515 tỷ đồng và không còn là kỳ hạn có tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu kỳ hạn tiền gửi nữa.

2.2.2.3 Kết quả huy động vốn theo sản phẩm

Tại BIDV phát triển đa dạng các sản phẩm huy động vốn để phù hợp với nhu cầu của các khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Riêng tại BIDV Đồng Nai hoạt động huy động vốn chủ yếu gồm có 6 sản phẩm.

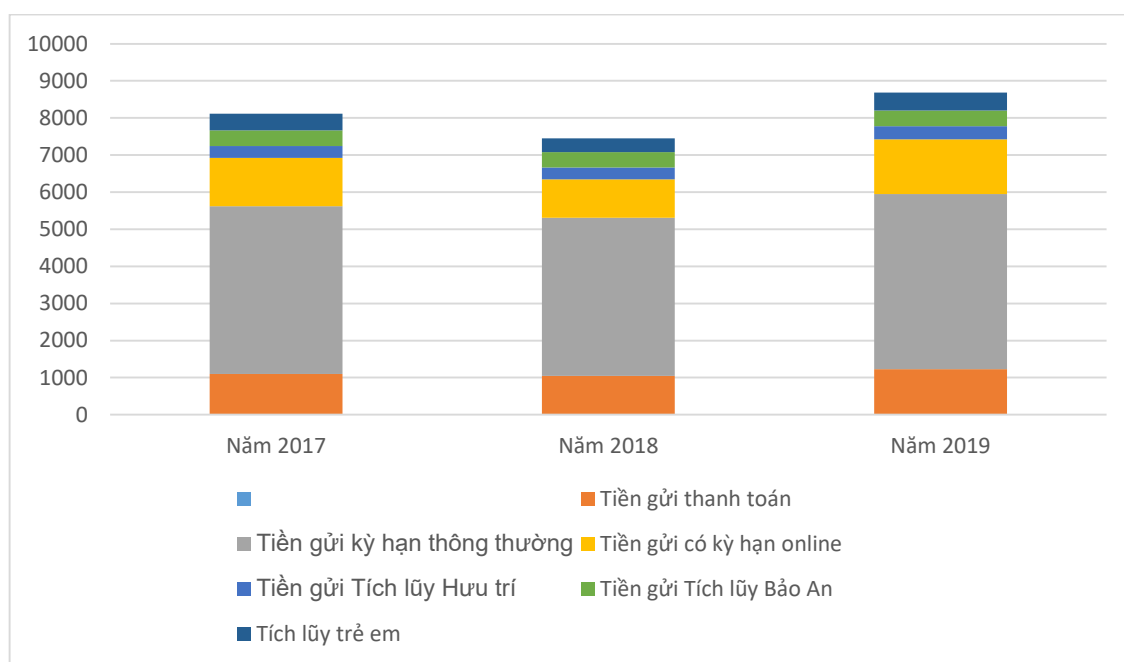
Bảng 2.4: Tình hình huy động vốn phân theo sản phẩm

DVT: tỷ đồng

Loại sản phẩm	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Tốc độ tăng trưởng (%)	
	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	18/17	19/18
Tiền gửi thanh toán	1,100	13.56 %	1,050	14.10 %	1,225	14.10 %	-4.5 %	16.7 %
Tiền gửi kỳ hạn thông thường	4,520	55.72 %	4,257	57.16 %	4,726	54.40 %	-5.8 %	11.0 %
Tiền gửi có kỳ hạn online	1,308	16.12 %	1,035	13.90 %	1,274	14.67 %	-20.9 %	23.1 %
Tiền gửi Tích lũy Hưu trí	315	3.88 %	220	2.95 %	351	4.04 %	-30.2 %	59.5 %

Tiền gửi Tích lũy Bảo An	421	5.19%	418	5.61%	426	4.90%	-0.7%	1.9%
Tích lũy trẻ em	448	5.52%	467	6.27%	685	7.89%	4.2%	46.7%
Tổng cộng	8,112	100%	7,447	100%	8,687	100%	-8.2%	16.7%

(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)



(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)

Biểu đồ 2.4 : Tình hình huy động vốn phân theo sản phẩm

Hoạt động huy động vốn tại BIDV trong vài năm qua đang có sự tăng trưởng tốt, nên số tiền gửi phân theo các sản phẩm cũng tăng tương đối đều qua các năm trừ năm 2018 có sự suy giảm cụ thể giảm 4,5% ở sản phẩm tiền gửi tiết kiệm thông thường. Năm 2018 sản phẩm huy động có mức tăng mạnh nhất là sản phẩm “Tích lũy trẻ em lớn lên cùng yêu thương” khi tăng trưởng 4,2% so với năm 2017 đạt 467 tỷ đồng, sản phẩm này với nhiều ưu điểm vượt trội như số tiết kiệm do cha mẹ mở nhưng đứng tên con, người gửi có thể gửi tiền tích lũy theo định kỳ hoặc gửi theo nhu cầu, lãi suất thì linh hoạt vì vậy nhanh chóng được khách hàng chấp nhận và sử

dụng. Qua đến năm 2019 sản phẩm này tăng đến 46,7% so với năm trước đạt 685 tỷ đồng, đây là một sản phẩm tiềm năng và còn nhiều tiềm năng để phát triển. Do năm 2018 tổng huy động vốn của BIDV Đồng Nai sụt giảm 8,2% dàn trải trên toàn bộ các sản phẩm, đặt biệt giảm mạnh nhất phải kể đến là tiền gửi tích lũy hưu trí. Nhưng sang đến năm 2019 sản phẩm “tiền gửi tích lũy hưu trí” là sản phẩm cũng có mức tăng trưởng nhanh nhất năm 2019 tăng 59,5% so với năm trước đạt 351 tỷ đồng, đây là sản phẩm thích hợp với các bậc hưu trí có nguồn tiền nhàn rỗi muốn gửi ngân hàng cho an toàn. Các sản phẩm khác là tiết kiệm thông thường, tích lũy bảo an và tiền gửi tiết kiệm online có mức tăng trưởng khá đều vào năm 2019 ở mức tăng trưởng 11%.

Xét về tỷ trọng thì sản phẩm “Tiền gửi kỳ hạn thông thường” luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động, năm 2017 chiếm 55,72% nguồn vốn huy động đến năm 2018 là 57,16%, sang năm 2019 tỷ trọng này giảm nhẹ với 54,4%; vì đây là sản phẩm huy động cơ bản nhất khách hàng thường ưu tiên lựa chọn sản phẩm này khi có nhu cầu gửi tiết kiệm. Còn các sản phẩm khác chỉ chiếm tối đa 17% tổng tiền gửi của khách hàng, điều này cho thấy sự phát triển của các sản phẩm tiết kiệm của chi nhánh còn chưa đồng đều, bên cạnh đó còn nhiều sản phẩm tiết kiệm dành cho tổ chức vẫn chưa được khách hàng biết đến nhiều để sử dụng, do đó BIDV Đồng Nai cần có những biện pháp tích cực phổ biến các sản phẩm tiết kiệm đến khách hàng để tăng thêm tính cạnh tranh trên thị trường.

2.2.2.4 Kết quả huy động vốn theo đối tượng

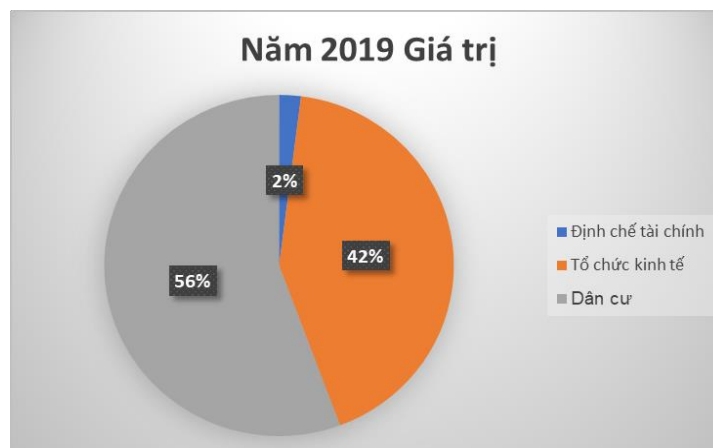
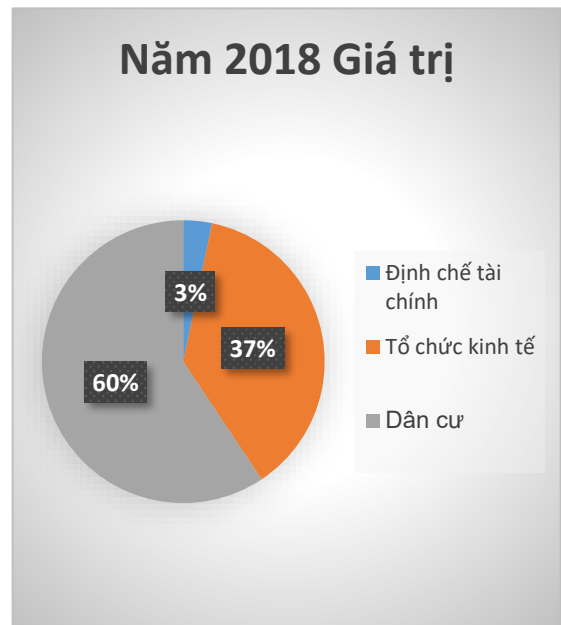
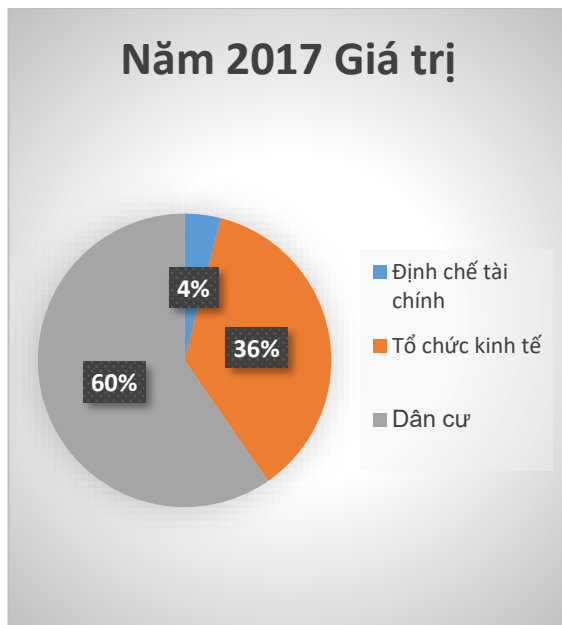
Đánh giá một cách tổng quát, trong suốt giai đoạn từ 2017 đến 2019, huy động vốn dân cư và huy động vốn tổ chức kinh tế luôn tăng trưởng, tăng trưởng theo hướng tăng dần đều qua các năm. Trong khi đó, nguồn vốn từ các định chế tài chính thì bất ổn, có xu hướng giảm mạnh, nguyên nhân nguồn tiền gửi của định chế tài chính của BIDV Đồng Nai chủ yếu là của Kho bạc Nhà nước, từ năm 2014, Kho bạc Nhà nước lại có chủ trương chuyển toàn bộ nguồn thu ngân sách về Trụ sở chính, nên nguồn tiền để lại tại các Chi nhánh không đáng kể.

Bảng 2.5: Tình hình huy động vốn phân theo đối tượng

(ĐVT: tỷ đồng)

Loại sản phẩm	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Tốc độ tăng trưởng (%)	
	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	18/17	19/18
Định chế tài chính	322	3,9%	244	3,3%	175	2%	-24,2%	-28,3%
Tổ chức kinh tế	2.953	36,4%	2.782	37,3%	3.676	42,3%	-5,7%	32,1%
Dân cư	4.837	59,7%	4.421	59,4%	4.836	55,7%	-8,6%	9,4%
Tổng cộng	8.112	100%	7.447	100%	8.687	100%	-8,2%	16,7%

(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)



(Nguồn báo cáo BIDV Đồng Nai năm 2017 – 2019)

Biểu đồ 2.5 : Đánh giá một cách cụ thể theo từng đối tượng

➤ Tiền gửi từ dân cư

Nguồn vốn huy động từ dân cư vẫn luôn chiếm tỷ trọng cao nhất, và luôn chiếm tỷ trọng xoay quanh gần 60%/tổng nguồn vốn của Chi nhánh. Tuy nhiên, tỷ trọng nguồn vốn huy động từ dân cư đang giảm qua các năm, năm 2017 là 59,7% nhưng năm 2018 chỉ còn 59,4%, và tốc độ tăng trưởng cũng đang chậm lại chỉ đạt 55,7%.

➤ Tiền gửi từ các tổ chức kinh tế

Nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế chiếm vị trí thứ hai về tỷ trọng so với tổng nguồn vốn huy động. Tỷ trọng này thấp hơn so với nguồn vốn huy động từ dân cư, nhưng luôn ở trong trạng thái tăng trưởng năm sau cao hơn năm trước, chỉ có năm 2018 tỷ lệ tăng trưởng chậm lại (-5,7%) tuy nhiên vẫn đóng vai trò quan trọng trong tổng nguồn vốn của BIDV Đồng Nai. Năm 2018 nguồn vốn huy động từ tổ chức kinh tế là 2.782 tỷ đồng giảm 5,7% so với năm 2017, qua năm 2019 tốc độ tăng trưởng tốt hơn so với năm 2018 (32,1%) với nguồn vốn huy động đạt 3.676 tỷ đồng.

➤ Tiền gửi từ các định chế tài chính

Nguồn huy động vốn từ nhóm này khách hàng này đang có sự biến động qua các năm. Năm 2018 huy động từ các định chế tài chính giảm đến 24,2% so với năm 2017 chỉ đạt 244 tỷ đồng, sau đó qua đến năm 2019 nguồn vốn huy động này lại giảm mạnh hơn (28,3%) chỉ đạt 175 tỷ đồng. Đối với các nguồn vốn từ các định chế tài chính của BIDV Đồng Nai chỉ chiếm tỷ trọng khá nhỏ so với nguồn vốn huy động khác năm 2017 là 3,9% qua năm 2018 tăng lên 3,3%, đến năm 2019 giảm xuống còn 2%. Nguồn vốn huy động này chủ yếu là từ Kho bạc Nhà nước tỉnh Đồng Nai, nhưng kể từ năm 2014, Kho bạc Nhà nước lại có chuyển toàn bộ nguồn thu ngân sách về Trụ sở chính, nên nguồn tiền để lại tại các Chi nhánh không còn nhiều.

2.2.3 Số lượng khách hàng

Việc gia tăng và phát triển số lượng khách hàng là điều kiện tiên quyết để các ngân hàng có thể tồn tại và mở rộng thị phần. Điều quan trọng để thành công trong việc thu hút khách hàng trong hoạt động huy động vốn của các NH là phải không

ngừng phát triển các sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu ngày càng đa dạng của các KH. Số lượng khách hàng tăng phản ánh các chính sách huy động của ngân hàng là đúng đắn, linh hoạt phù với nhu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng. Số lượng khách hàng của BIDV Đồng Nai qua các năm thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.6: Số lượng khách hàng tại BIDV Đồng Nai

ĐVT: khách hàng

	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Số lượng khách hàng	180.360	208.470	225.980	236.325	264.200
Số lượng KH gia tăng	26.380	28.110	17.510	10.345	27.875
Tốc độ tăng trưởng	17.13%	15.59%	8,39%	4,57%	11,79%

(Nguồn: Báo cáo BIDV Đồng Nai)

Từ bảng số liệu có thể thấy số lượng khách hàng giao dịch với BIDV Đồng Nai tăng qua đều các năm, năm 2017 số lượng khách hàng tăng so với năm trước là 17.510 khách, đến năm 2018 số lượng khách hàng gia tăng so với năm 2017 là 10.345 khách. Điều này cho thấy thị phần và quy mô của BIDV đang ngày càng được mở rộng và phát triển, NH đang có nhiều chính sách quan tâm đến việc thu hút khách hàng giao dịch tại ngân hàng. Tuy nhiên tốc độ tăng trưởng lại không ổn định, năm 2017 tốc độ tăng trưởng là 8,39% nhưng năm 2018 tốc độ tăng trưởng gia tăng số lượng khách hàng chỉ còn 4,57%, sang đến năm 2019 tốc độ tăng trưởng tốt hơn với 11,79%, lý do là số lượng khách hàng tại NH đang ngày càng đông nên tỷ lệ tăng trưởng sẽ chậm lại cùng với đó là sự cạnh tranh của các NHTM khác tại địa bàn ngày càng gay gắt hơn trước.

2.2.4 Cân đối giữa việc huy động vốn và sử dụng vốn

Hoạt động chính của NH là huy động vốn để sử dụng nhằm sinh lợi. NH chuyển hóa nguồn vốn (tiền gửi, tiền vay) thành các tài sản như ngân quỹ, tín dụng, chứng khoán, các tài sản khác theo một phương thức thích hợp nhằm đạt lợi nhuận cao nhất. Vì thế việc cân đối giữa việc huy động và sử dụng vốn rất quan trọng với ngân hàng, nếu huy động quá nhiều so với sử dụng vốn thì ngân hàng sẽ phải chịu

chi phí trả lãi cao hoạt động kinh doanh bị lỗ, còn nếu sử dụng vốn cao thì sẽ xảy ra rủi ro thanh khoản ảnh hưởng xấu đến hoạt động kinh doanh của NH.

Bảng 2.7: Nguồn vốn tài sản

ĐVT: tỷ đồng

Kỳ hạn gửi	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Huy động	6.156	7.457	8.112	7.447	8.687
Ngắn hạn	3.528	4.786	6.193	5.420	7.172
Dài hạn	2.628	2.671	1.919	2.027	1.515
Cấp tín dụng	5.366	5.815	6.141	6.481	6.812
Ngắn hạn	3.284	3.710	3.271	3.579	4.499
Dài hạn	2.082	2.105	2.870	2.902	2.313
Tỷ lệ cấp tín dụng so với huy động vốn	87%	78%	76%	87%	78%

(Nguồn: Báo cáo BIDV Đồng Nai)

Tại BIDV Đồng Nai trong 5 năm gần đây từ 2015-2019, tỷ lệ cấp tín dụng so với nguồn vốn huy động là từ 75% đến 90%, đây là một tỷ lệ khá tốt đảm bảo cho hoạt động của ngân hàng diễn ra ổn định và kinh doanh có lợi nhuận. Bên cạnh đó BIDV Đồng Nai còn rất chú trọng đến việc cân đối nguồn vốn huy động và cấp tín dụng theo thời hạn. BIDV luôn được biết đến với NH chuyên về bán buôn cấp tín dụng cho các công ty lớn, các dự án đầu tư xây dựng... thời hạn vay luôn là dài hạn, do đó trong những năm 2013, 2014 tỷ trọng huy động vốn dài hạn của chi nhánh ở mức cao hơn 60% thế nên dư nợ tín dụng dài hạn của chi nhánh trong thời gian đó cũng chiếm tỷ trọng cao hơn so với ngắn hạn. Nhưng kể từ năm 2016 trở đi khi mà huy động vốn ở kỳ hạn ngắn tăng trưởng mạnh chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn huy động thì BIDV Đồng Nai cũng chuyển từ việc cấp tín dụng dài hạn qua ngắn

hạn, khi đẩy mạnh việc cho vay bổ sung vốn lưu động vốn đối với doanh nghiệp nhỏ, cho vay cá nhân..., còn đối với khoản vay lớn dài hạn thì chi nhánh chỉ đồng cho vay với các chi nhánh khác. Việc điều chỉnh linh hoạt cơ cấu việc huy động và sử dụng nguồn vốn đã giúp cho việc cân đối nguồn vốn của BIDV Đồng Nai luôn được ổn định và tạo ra nhiều lợi nhuận.

2.2.5 Mức chi phí huy động vốn

Chi phí huy động vốn bình quân tại BIDV Đồng Nai trong những năm gần đây như sau:

Bảng 2.8: Các chỉ tiêu về chi phí huy động vốn

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2015	2016	2017	2018	2019
Tổng nguồn vốn huy động	6,156	7,457	8,112	7,447	8,687
Tổng Chi phí trả lãi bình quân	329,68	429,42	467,14	428,84	500,25
Chi phí hoạt động	6,3	7,1	7,7	7,1	8,3
Tổng chi phí bình quân huy động	335,98	436,52	474.86	435.93	508.52
Tổng chi phí bình quân huy động (%)	5.46	5.85	5.85	5.85	5.85

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)

Từ bảng trên cho thấy chi phí bình quân huy động tại chi nhánh giai đoạn 2015-2019, chi phí lãi huy động bình quân từ 5.46% năm 2015 tăng nhẹ lên 5,85%, bốn năm liên tục từ 2016-2019 chi phí này không thay đổi (vẫn ở mức 5.85%). Chi phí huy động vốn của BIDV Đồng Nai được duy trì ở mức thấp nhưng quy mô huy động vốn của NH vẫn tăng trong những năm qua, điều này cho thấy hoạt động huy động vốn của chi nhánh rất tốt, BIDV đã kiểm soát chi phí khá tốt.

Để đảm bảo kinh doanh, tăng quy mô tín dụng, mở rộng đầu tư kinh doanh đồng thời lãi suất đầu ra phải bù đắp được chi phí nguồn và hoạt động kinh doanh có

lãi mà không ảnh hưởng đến khả năng thanh khoản thì các Ngân hàng phải lựa chọn nguồn huy động nào có chi phí rẻ hơn, và đem lại nhiều lợi ích cho chi nhánh. Từ đó làm cơ sở để quyết định lựa chọn cơ cấu nguồn vốn để đưa ra các giải pháp huy động vốn cụ thể. Tại BIDV Đồng Nai chi phí trả lãi cho cá nhân luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất khoảng 70%, bởi quy mô tiền gửi của khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động. Thông thường lãi suất huy động vốn cho cá nhân và tổ chức là như nhau, khách hàng tổ chức thường gửi tiết kiệm với thời hạn ngắn lãi suất thấp nên chi phí trả lãi cũng không nhiều, việc đẩy mạnh huy động vốn từ tổ chức sẽ còn đem lại cho chi nhánh nguồn thu từ phí dịch vụ, các sản phẩm tiện ích mà doanh nghiệp sử dụng.

2.3 Khảo sát khách hàng về sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai

Để đánh giá chất lượng sản phẩm huy động vốn tại BIDV Đồng Nai, tác giả thực hiện khảo sát những khách hàng đang giao dịch tại chi nhánh.

+ Nội dung khảo sát nhận định của các khách hàng về hoạt động huy động tại chi nhánh thông qua đánh giá về sản phẩm, nhân viên, cơ sở vật chất và uy tín ngân hàng, thang đo Likert 5 điểm với 1 là hoàn toàn không đồng ý và 5 là hoàn toàn đồng ý.

+ Đối tượng khảo sát: các khách hàng giao dịch tại BIDV Đồng Nai.

+ Thời gian khảo sát: 01/02/2020 đến 30/08/2020.

+ Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên những khách hàng giao dịch tại NH.

+ Kết quả phát phiếu khảo sát như sau :

Bảng 2.9: Kết quả phát phiếu khảo sát

DVT: phiếu

Khách hàng	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu hợp lệ	Số phiếu không hợp lệ	Tỷ lệ phiếu hợp lệ/phiếu phát ra
Cá nhân	150	143	135	8	90%

Doanh nghiệp	50	45	44	1	88%
Tổng cộng	200	188	179	9	90%

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)

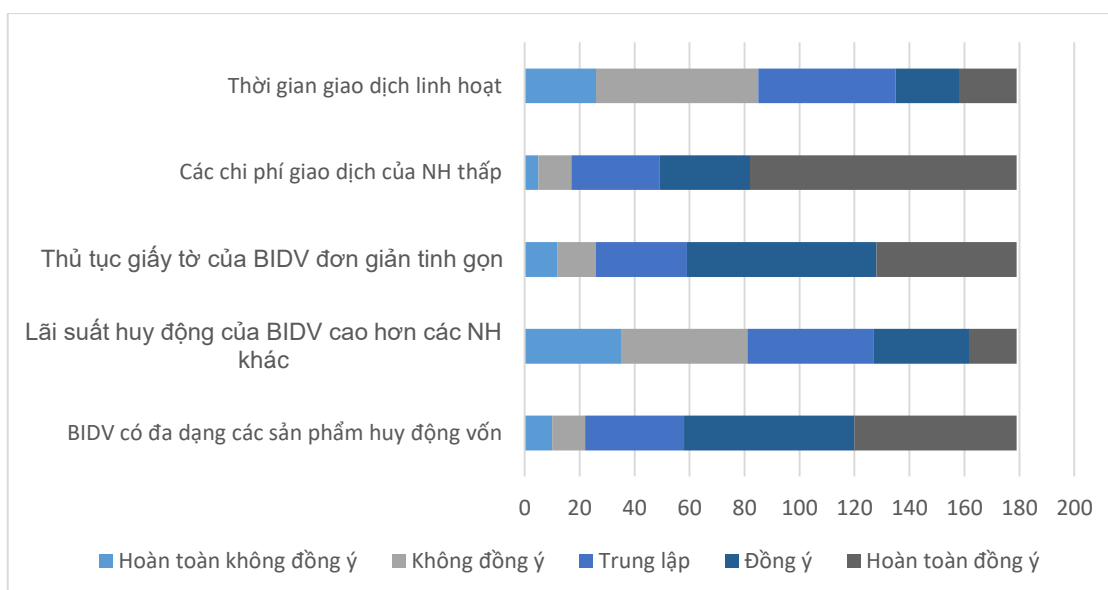
Kết quả khảo sát như sau:

- **Đánh giá của khách hàng về sản phẩm dịch vụ huy động vốn**

Bảng 2.10: Đánh giá của khách hàng về sản phẩm dịch vụ huy động vốn

Chỉ tiêu	Số phiếu				
	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
BIDV có đa dạng các sản phẩm huy động vốn	10	12	36	62	59
Lãi suất huy động của BIDV cao hơn các NH khác	35	46	46	35	17
Thủ tục giấy tờ của BIDV đơn giản tinh gọn	12	14	33	69	51
Các chi phí giao dịch của NH thấp	5	12	32	33	97
Thời gian giao dịch linh hoạt	26	59	50	23	21

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)



(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.6: Đánh giá của khách hàng về sản phẩm dịch vụ huy động vốn

Kết quả khảo sát cho thấy có 68% khách hàng hoàn toàn đồng ý, đồng ý với nhận định BIDV có đa dạng các sản phẩm huy động vốn, đồng thời cũng có 68% và 72% khách hàng được khảo sát đồng ý với ý kiến thủ tục giấy tờ của BIDV đơn giản tinh gọn và các chi phí giao dịch thấp. Điều này cho thấy các sản phẩm huy động vốn BIDV Đồng Nai đang cung cấp cho khách hàng khá phù hợp và đáp ứng được nhu cầu của họ.

Thế nhưng lại có đến 45% số câu trả lời của khách hàng là không đồng ý với ý kiến lãi suất huy động của BIDV cao hơn các NH khác, vì thực tế trên thị trường lãi suất của BIDV vẫn thấp hơn các NHTM khác từ 0,1-0.5% tùy kỳ hạn. Bên cạnh đó có 48% khách hàng không đồng ý với nhận định thời gian giao dịch của BIDV linh hoạt, các KH cho rằng BIDV chỉ giao dịch trong giờ hành chính, nghỉ thứ 7 và tại các PGD thường đóng cửa vào lúc 16h là hơi sớm. Vì thế 2 yếu tố lãi suất huy động và thời gian giao dịch là những vấn đề Chi nhánh cần quan tâm để có thể phát triển hơn nữa hoạt động huy động vốn.

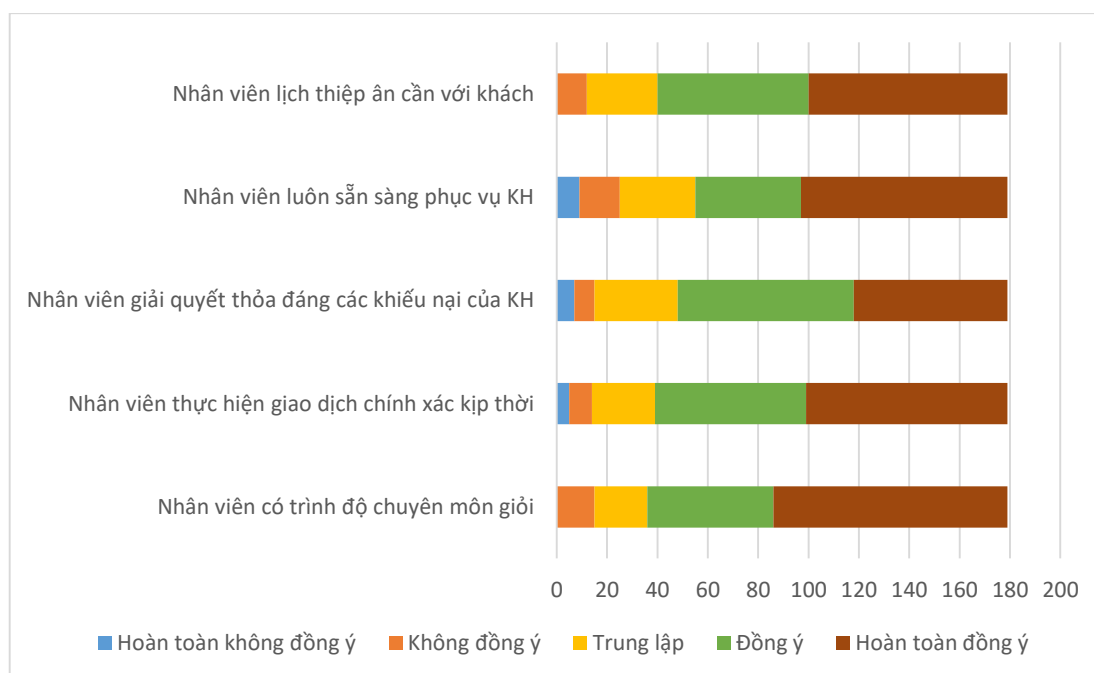
- Đánh giá của khách hàng về nhân viên của ngân hàng

Bảng 2.11: Đánh giá của khách hàng về nhân viên của ngân hàng

Chỉ tiêu	Số phiếu				
	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Nhân viên có trình độ chuyên môn giỏi	0	15	21	50	93
Nhân viên thực hiện giao dịch chính xác kịp thời	5	9	25	60	80
Nhân viên giải quyết thỏa đáng các khiếu nại của KH	7	8	33	70	61
Nhân viên luôn sẵn sàng phục vụ KH	9	16	30	42	82
Nhân viên lịch thiệp ân cần với khách	0	12	28	60	79

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)

Nhìn vào bảng số liệu khảo sát có thể thấy các KH khá hài lòng với đội ngũ nhân viên của BIDV Đồng Nai. Có đến 80% KH được khảo sát đồng ý với ý kiến các nhân viên có trình độ chuyên môn giỏi, nhân viên thực hiện các giao dịch chính xác kịp thời và nhân viên ân cần với khách. Cũng có khoảng 70% tương ứng với 125 câu trả lời đồng ý với nhận định các nhân viên luôn sẵn sàng phục vụ và giải quyết các khiếu nại thỏa đáng, nhưng cũng có đến 10% khách hàng lại không đồng ý với ý kiến này, nguyên nhân là do vào thời điểm đông khách hàng giao dịch thì các nhân viên không thể thực hiện nhanh các giao dịch cho tất cả các khách hàng được. Nhìn chung các nhân viên tại Chi nhánh đang thực hiện tốt các công việc của mình, đem lại sự hài lòng cho KH, vì BIDV Đồng Nai đang có một đội ngũ nhân viên trẻ năng động và thường xuyên được đào tạo nâng cao nghiệp vụ.



(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)

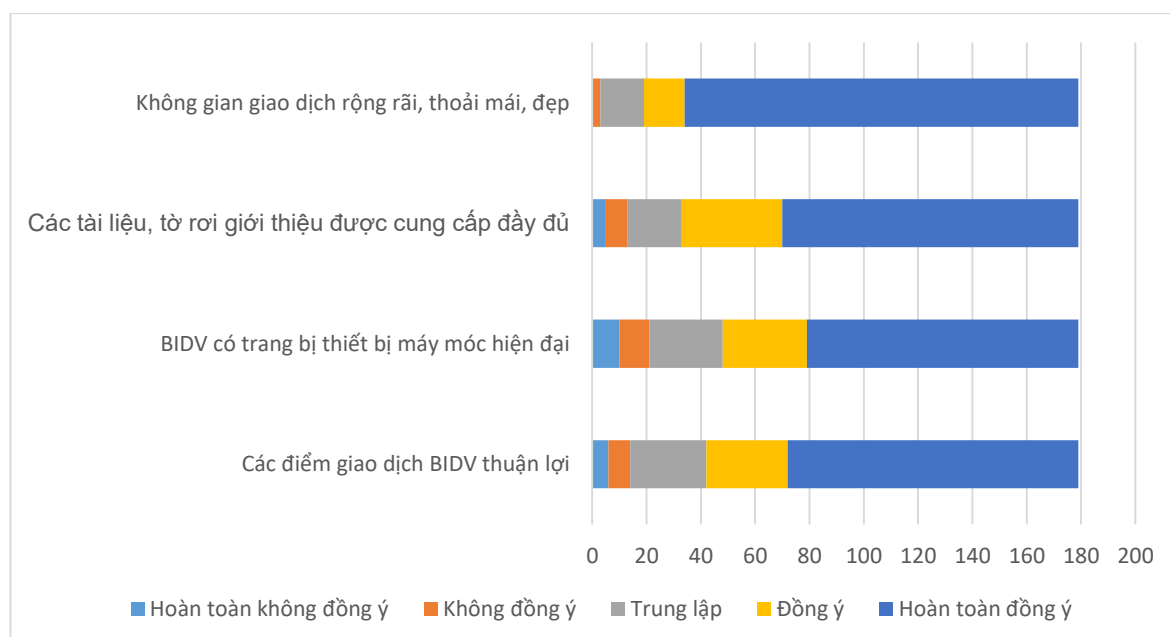
Biểu đồ 2.7 : Đánh giá của khách hàng về nhân viên của ngân hàng

- Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất của Ngân hàng

Bảng 2.12: Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất của NH

Chỉ tiêu	Số phiếu				
	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Các điểm giao dịch BIDV thuận lợi	6	8	28	30	107
BIDV có trang bị thiết bị máy móc hiện đại	10	11	27	31	100
Các tài liệu, tờ rơi giới thiệu được cung cấp đầy đủ	5	8	20	37	109
Không gian giao dịch rộng rãi, thoải mái, đẹp	0	3	16	15	145

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)



(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.8 : Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất của Ngân hàng

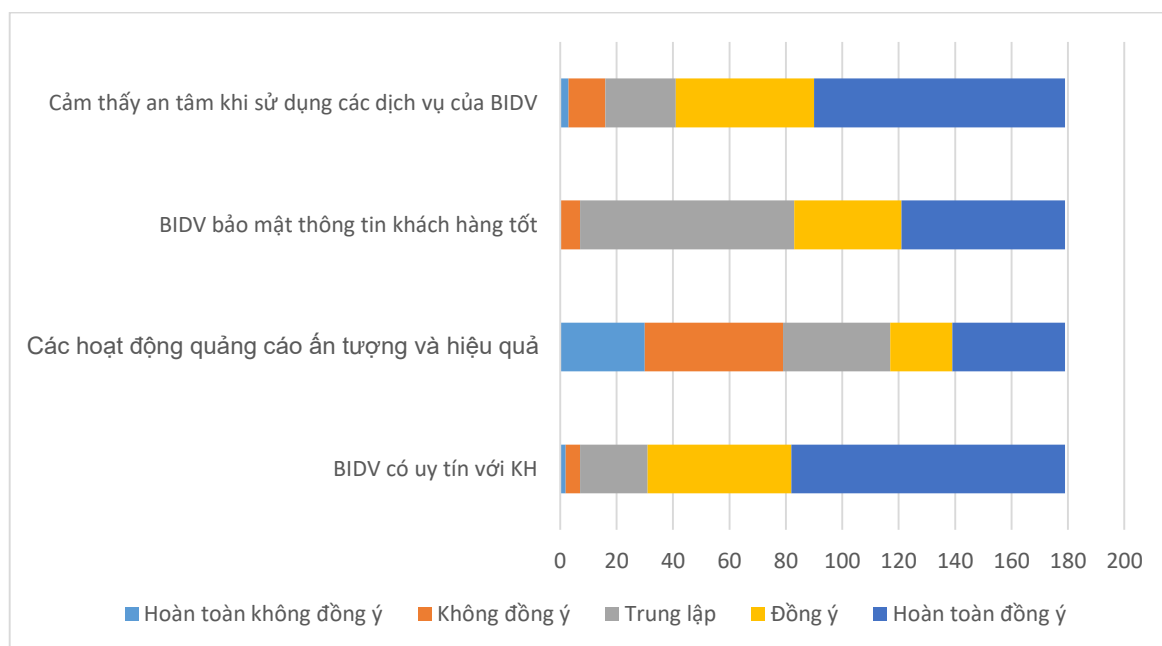
Cơ sở vật chất cũng là yếu tố quan trọng thu hút KH gửi tiền tại NH. Qua khảo sát có 140 câu trả lời tương ứng 77% khách đồng ý với ý kiến BIDV có các điểm giao dịch thuận lợi, vì các PGD của chi nhánh đều nằm ở khu đông dân cư gần mặt tiền thuận tiện giao thông. Cùng với đó các PGD của chi nhánh đều được thiết kế theo chuẩn nhận diện thương hiệu của BIDV vì thế có đến 90% KH được khảo sát đồng ý “Không gian giao dịch rộng rãi, thoải mái, đẹp”. Trong các quầy giao dịch, NH đều để các tài liệu hướng dẫn giới thiệu về các sản phẩm dịch vụ, do đó các KH cũng đồng ý với ý kiến các “Tài liệu về sản phẩm được cung cấp đầy đủ “. Tuy nhiên cũng có 12% KH không đồng ý về nhận định “BIDV có thiết bị máy móc hiện đại”, các KH này chủ yếu phàn nàn về lỗi của các máy ATM hay bị trục trặc và lỗi không rút được tiền. Đây cũng là vấn đề chi nhánh cần quan tâm khắc phục để các KH hoàn toàn hài lòng về cơ sở vật chất của chi nhánh.

- Đánh giá của khách hàng về hình ảnh, uy tín của ngân hàng

Bảng 2.13: Đánh giá của khách hàng về hình ảnh, uy tín của ngân hàng

Chỉ tiêu	Số phiếu				
	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
BIDV có uy tín với KH	2	5	24	51	97
Các hoạt động quảng cáo ấn tượng và hiệu quả	30	49	38	22	40
BIDV bảo mật thông tin khách hàng tốt	0	7	76	38	58
Cảm thấy an tâm khi sử dụng các dịch vụ của BIDV	3	13	25	49	89

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)



(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.9: Đánh giá của khách hàng về hình ảnh, uy tín của ngân hàng

BIDV Đồng Nai đã hoạt động trên địa bàn từ khá lâu và được nhiều KH biết đến và tin cậy, NH vẫn luôn là lựa chọn tin cậy cho các KH khi muốn gửi tiết kiệm, qua cuộc khảo sát điều này càng được thấy rõ. Có đến hơn 80% KH đồng ý với quan điểm “NH có uy tín với khách hàng” và “Cảm thấy an tâm khi sử dụng các dịch vụ của BIDV “. Cùng với đó KH cũng khá hài lòng với việc BIDV bảo mật tốt thông

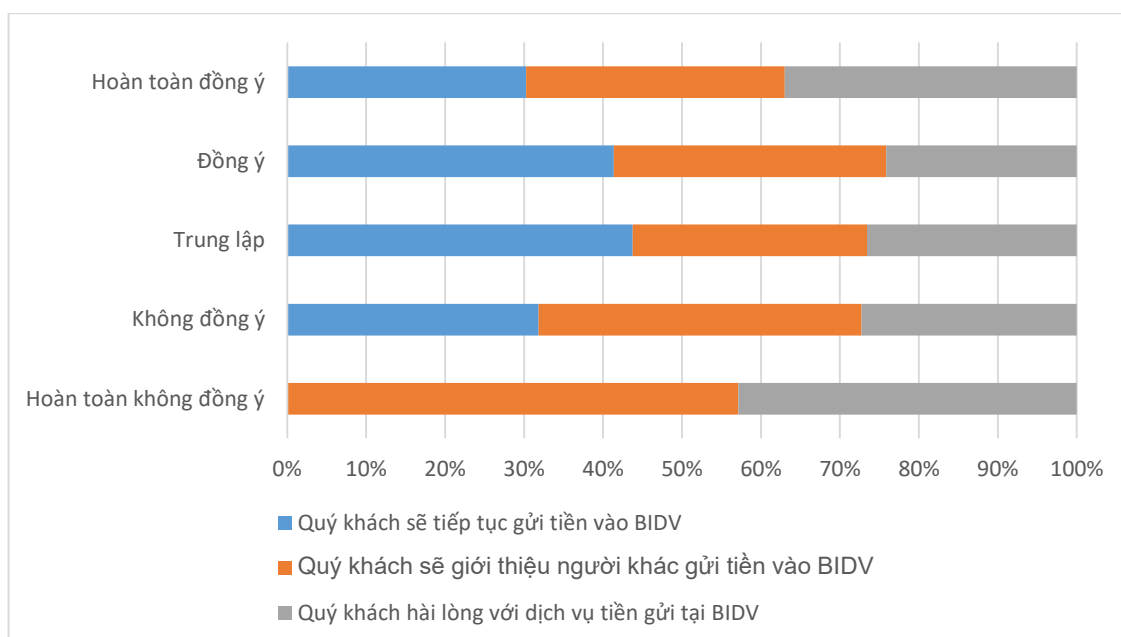
tin của KH, khi đó đến 53% đồng tình với ý kiến “BIDV bảo mật thông tin khách hàng tốt”. Thế nhưng vấn đề Chi nhánh cần quan tâm đó là công tác quảng cáo tiếp thị, khi có đến 79 câu trả lời tương ứng 44% KH không đồng ý với ý kiến “Các hoạt động quảng cáo ấn tượng và hiệu quả”, các KH cho rằng việc quảng cáo các sản phẩm dịch vụ của BIDV chưa được tốt, các chương trình khuyến mãi cũng thường quảng cáo đến khách hàng chậm và họ không có nhiều ấn tượng. Trong giai đoạn cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay, thì việc đẩy mạnh công tác quảng cáo tiếp thị sẽ có vai trò quan trọng để các KH biết đến NH, giúp NH có thể mở rộng thị trường, chiếm được nhiều thị phần, và vấn đề này BIDV cũng nên cần quan tâm để có chiến lược cụ thể hơn nữa.

- Đánh giá chung của khách hàng về hoạt động huy động vốn

Bảng 2.14: Đánh giá chung của khách hàng về hoạt động huy động vốn

Chỉ tiêu	Số phiếu				
	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Quý khách sẽ tiếp tục gửi tiền vào BIDV	0	7	28	36	108
Quý khách sẽ giới thiệu người khác gửi tiền vào BIDV	4	9	19	30	117
Quý khách hài lòng với dịch vụ tiền gửi tại BIDV	3	6	17	21	132

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)



(Nguồn: tác giả tổng hợp từ phiếu khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.10 : Đánh giá chung của khách hàng về hoạt động huy động vốn

Qua kết quả khảo sát thấy rằng đa số KH đều hài lòng với hoạt động huy động vốn tại BIDV Đồng Nai. Có 80% khách hàng đồng ý sẽ tiếp tục gửi tiết kiệm tại BIDV, và 82% KH đồng ý sẽ giới thiệu người khác gửi tiền vào BIDV Đồng Nai, chỉ có khoảng 5% KH chưa hoàn toàn hài lòng với dịch vụ tiền gửi tại chi nhánh, trong khi 86% số khách hàng được khảo sát đã hài lòng với dịch vụ tiền gửi của NH. Theo nhận định của các KH mặc dù vẫn còn một số hạn chế như lãi suất thấp, thời gian giao dịch chưa linh hoạt, máy móc chưa hiện đại, chương trình khuyến mãi chưa nhiều...nhưng họ vẫn quyết định gửi tiền vào BIDV vì chất lượng phục vụ, địa điểm giao dịch thuận lợi, sự nhiệt tình phục vụ của các nhân viên và uy tín của BIDV trên thị trường

2.4 Đánh giá tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đồng Nai

2.4.1 Kết quả đạt được

Cơ chế điều chuyển vốn nội bộ đã thực sự phát huy tác dụng, giúp cho các Chi nhánh BIDV nói chung và BIDV Đồng Nai nói riêng từ chỗ hầu như phải tự cân đối vốn đã trở thành hệ thống các đơn vị bán hàng chuyên nghiệp trên cơ sở các hệ số an toàn vốn đã được BIDV TSC chịu trách nhiệm cân đối.

Từ năm 2014 đến nay, dự án hiện đại hóa ngân hàng đã giúp cho hoạt động huy động vốn của BIDV nói chung đã có nhiều bước phát triển. Khách hàng có thể giao dịch gửi một nơi, rút tiền nhiều nơi tại tất cả các điểm giao dịch của BIDV đối với sản phẩm tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm. Nhờ đó đáp ứng tốt hơn mọi nhu cầu của khách hàng và BIDV Đồng Nai nói riêng đã trở thành thương hiệu uy tín, đáng tin cậy để khách hàng đến giao dịch tiền gửi, nguồn vốn huy động vì thế mà luôn giữ được tốc độ tăng trưởng ổn định.

Trong những năm qua, BIDV Đồng Nai đã có nhiều biện pháp hỗ trợ tích cực trong hoạt động huy động vốn, và đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ:

- Các sản phẩm huy động vốn liên tục được triển khai với cơ chế linh hoạt, cơ cấu tiền gửi cải thiện đã góp phần quan trọng vào việc ổn định và gia tăng nguồn vốn huy động của BIDV. Các sản phẩm được nâng cấp thường xuyên đã góp phần đáp ứng nhu cầu của người gửi tiền, yêu cầu của NHNN và phù hợp với xu thế thị trường

- Quy mô huy động vốn ngày càng tăng, tốc độ tăng trưởng huy động vốn ở mức cao và ổn định, điều này đã giúp cho cơ cấu thu nhập từ hoạt động huy động vốn ngày càng chiếm tỷ trọng cao trong tổng thu nhập của Chi nhánh. BIDV Đồng Nai đang tích cực thay đổi cơ cấu nguồn vốn huy động tập trung sang thu hút nguồn vốn trong dân cư, và tăng tỷ lệ huy động vốn trung dài hạn để tạo điều kiện mở rộng cho vay trung dài hạn đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng phù hợp với nhu cầu của nền kinh tế.

- Chính sách phát triển nguồn nhân lực đã rất linh hoạt giúp BIDV Đồng Nai phát huy được hiệu suất làm việc và xây dựng nên diện mạo mới năng động. Nhân viên QLKH đã dần chuyển từ bán hàng thụ động sang bán hàng chủ động, bán hàng trực tiếp đối với khách hàng quan trọng, khách hàng thân thiết. Từ đó, nhân viên QLKH đã thiết lập hệ thống công cụ để bán hàng như cảm nang sản phẩm huy động vốn, các sản phẩm huy động vốn dân cư mới đều được marketing bằng băng rôn, tờ rơi hướng dẫn, giới thiệu sản phẩm.

- Chi nhánh luôn quan tâm đến lợi ích của khách hàng lên hàng đầu, triển khai áp dụng các sản phẩm dịch vụ huy động vốn của BIDV, đa dạng hóa các kỳ hạn

gửi nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Chi nhánh cũng có các chương trình khuyến mại, các quà tặng vào các dịp lễ để tri ân các khách hàng. Luôn tạo niềm tin cho KH thông qua việc tư vấn nhằm hạn chế bớt khó khăn cho KH.

- Các PGD và các điểm giao dịch tài chính của BIDV Đồng Nai trong những năm gần đây không ngừng tăng lên, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho KH trong việc giao dịch. Chi nhánh cũng luôn quan tâm đến việc cung cấp đầy đủ các trang thiết bị hiện đại nhằm phục vụ khách hàng tốt nhất. Từ đó ngày càng tạo được lòng tin cho khách hàng, và cảm nhận chung của khách hàng khi thực hiện các giao dịch huy động vốn tại BIDV Đồng Nai là hài lòng và sẽ tiếp tục giao dịch, điều này cho thấy uy tín của Chi nhánh đang ngày càng được củng cố, tạo điều kiện để có thể mở rộng thị phần kinh doanh của Chi nhánh.

2.4.2 Những mặt hạn chế

▪ Về thị trường, thị phần

Đã có xu hướng dịch chuyển vốn sang các NHTMCP khác do BIDV Đồng Nai chưa có mạng lưới điểm giao dịch phủ khắp đến tận các khu vực huyện, thị trấn; Cơ chế của NHTMCP thông thoáng hơn trong việc quyết định lãi suất tiền gửi; Có chất lượng dịch vụ vượt trội.

Mức tăng trưởng trong hoạt động huy động vốn của BIDV thấp hơn so với mức tăng trưởng chung của địa bàn.

Nguồn vốn huy động KHDN, TCKT thời gian qua có sự không ổn định do còn tập trung phụ thuộc vào một số khách hàng lớn.

▪ Chính sách khách hàng

BIDV Đồng Nai đã xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng trên cơ sở phân loại khách hàng theo mức độ quan trọng. Tuy nhiên, chính sách chăm sóc khách hàng của BIDV Đồng Nai chưa tạo được lợi thế cạnh tranh.

Chưa thực hiện phân tích điểm mạnh, điểm yếu trong chính sách chăm sóc khách hàng cũng như chính sách huy động vốn của Chi nhánh.

▪ Cơ chế điều hành lãi suất

Cơ chế FTP mua vốn và cơ chế điều hành lãi suất của BIDV TSC đôi khi chưa theo kịp biến động của thị trường, hoạt động dự báo thị trường còn có độ trễ,

thiếu chính xác làm cho Chi nhánh bỏ lỡ nhiều cơ hội huy động vốn do lãi suất của BIDV kém cạnh tranh hơn so với các NHTM khác.

▪ Về sản phẩm

Sản phẩm huy động vốn của BIDV nói chung và BIDV Đồng Nai nói riêng vẫn còn tập trung vào những sản phẩm truyền thống, chưa có những sản phẩm đặc thù riêng, tích hợp tiện ích phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng nên không cạnh tranh được với một số NHTMCP khác.

Tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm thông thường trong tổng huy động vốn vẫn còn cao, chưa tập trung đẩy mạnh triển khai các sản phẩm mũi nhọn.

Danh mục sản phẩm huy động vốn dân cư chưa có sản phẩm tài chính cao cấp như: tiền gửi gắn liền với các hình thức đầu tư khác, tiền gửi bảo hiểm tỷ giá,...

Danh mục sản phẩm chưa có nhiều sự liên kết với các sản phẩm khác tạo thành gói sản phẩm.

Một số sản phẩm mới về huy động vốn của BIDV nhìn chung cũng đã linh hoạt, phù hợp với nhu cầu thị trường, tuy nhiên vẫn chưa có đặc điểm vượt trội.

▪ Về công nghệ

Chưa có chương trình hỗ trợ quản lý khách hàng tổng thể để phục vụ hoạt động đánh giá, phân tích khách hàng.

Việc lấy dữ liệu, truy xuất báo cáo nhằm đánh giá khách hàng và lập kế hoạch,...chưa đáp ứng kịp thời.

▪ Hoạt động Marketing

Kế hoạch tiếp thị, chăm sóc khách hàng có nguồn vốn nhàn rỗi đã được xây dựng nhưng chưa được triển khai mạnh mẽ, quyết liệt, hoạt động tiếp thị chưa được quan tâm đúng mức.

Chưa có sự đánh giá thường xuyên, chuyên sâu về tài chính doanh nghiệp, theo dõi sát sao kế hoạch dòng tiền, chu kỳ thanh toán của khách hàng để có giải pháp tiếp thị tiền gửi kịp thời.

Các chương trình marketing thường triển khai chậm trễ, sau khi sản phẩm đã được ban hành và triển khai chính thức một thời gian, trong khi cần thiết phải thực

hiện đồng thời giữa chương trình marketing cùng với việc triển khai sản phẩm nhằm tăng hiệu quả truyền thông, tiếp thị sản phẩm.

Thông tin các chương trình tiết kiệm của BIDV chưa đến được khách hàng một cách hiệu quả thông qua kênh truyền thông đại chúng trên địa bàn, chưa có chiến lược marketing rõ ràng, chủ yếu là tiếp thị tại quầy với khách hàng đến giao dịch.

▪ Hoạt động bán hàng

Thời gian giao dịch chỉ bó hẹp trong giờ hành chính nên không thuận tiện đối với nhóm khách hàng là công nhân viên của các công ty, trường học, tổ chức hành chính Nhà nước nên không thể huy động nguồn vốn từ nhóm khách hàng này. Trong khi đó đa số các NHTMCP đều giao dịch vào ngày thứ bảy, một số NHTMCP có những điểm giao dịch 24/7 với giờ giao dịch kéo dài đến 20 giờ mỗi ngày để thuận tiện cho huy động nguồn tiền gửi ngoài giờ hành chính.

Phát triển thẻ ATM và dịch vụ thanh toán lương qua ATM, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt với dịch vụ thanh toán bằng thẻ ATM, VISA, Master Card,... sẽ giúp ngân hàng tranh thủ được nguồn tiền gửi không kỳ hạn. Tuy nhiên, hệ thống ATM, POS vốn không phải là thế mạnh của BIDV Đồng Nai.

Thêm vào đó là mạng lưới điểm giao dịch của BIDV Đồng Nai chưa phủ khắp đến tận các khu vực huyện, thị trấn trong tỉnh.

▪ Cơ chế động lực

Kinh phí dùng thực hiện cơ chế khen thưởng trong hoạt động huy động vốn rất hạn chế, chưa đủ lớn để làm động lực cho nhân viên huy động vốn; trong khi đó, phần lớn nguồn kinh phí này được Chi nhánh vận dụng vào công tác chăm sóc khách hàng nên cơ chế động lực không đến được với nhân viên trực tiếp huy động vốn; Hoặc, việc phân chia tiền thưởng từ cơ chế động lực còn dàn trải, gây ảnh hưởng tiêu cực đến tâm lý của những nhân viên trực tiếp đóng góp vào kết quả huy động vốn của Chi nhánh.

2.4.3 Nguyên nhân dẫn đến những hạn chế trong công tác huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đồng Nai

2.4.3.1 Nguyên nhân khách quan từ thị trường

Thời gian qua, do diễn biến phức tạp của thị trường vàng, ngoại hối,... đã làm cho người gửi tiền có tâm lý dè dặt khi gửi tiền vào ngân hàng.

Sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường, nhiều TCTD chạy đua lãi suất, có nhiều trường hợp lách luật để áp dụng mức lãi suất cao hơn để tạo lợi thế cạnh tranh trong khi BIDV Đồng Nai luôn đi đầu, gương mẫu trong việc tuân thủ điều hành lãi suất của NHNN.

2.4.3.2 Nguyên nhân khách quan từ quản lý Nhà nước

Ngày 29/4/2011, NHNN ban hành Thông tư số 11/2011/TT-NHNN quy định chấm dứt hoạt động huy động và cho vay vốn bằng vàng của các TCTD; Ngày 03/04/2012, Chính phủ ban hành Nghị định số 24/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh vàng nhằm quản lý chặt chẽ việc hoạt động sản xuất, lưu thông vàng miếng và đóng trạng thái vàng có hiệu lực từ ngày 30/6/2013. Việc cấm huy động vàng đã làm cho các TCTD mất đi một nguồn vốn huy động với lãi suất thấp.

2.4.3.3 Nguyên nhân khách quan từ nền kinh tế

Các TCTD phụ thuộc rất nhiều vào nguồn tiền gửi của các tập đoàn tổng công ty và doanh nghiệp, đây là nguồn tiền gửi lớn, dồi dào, nhưng lại rẻ do thường gửi ở kỳ hạn ngắn hoặc không kỳ hạn. Tuy nhiên, thời gian gần đây nền kinh tế liên tục khó khăn ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, tập đoàn tổng công ty, nguồn tiền nhàn rỗi cũng vì vậy mà giảm sút nghiêm trọng ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của các TCTD nói chung và BIDV Đồng Nai nói riêng.

2.4.3.4 Nguyên nhân chủ quan từ phía ngân hàng

▪ Từ hội sở BIDV

BIDV luôn tiên phong thực hiện chủ trương hạ lãi suất huy động vốn của NHNN, trong khi đó có những thời điểm lãi suất thị trường tăng ở những kỳ hạn không bị kiểm soát trần lãi suất thì BIDV lại có độ trễ nhất định so với các NHTMCP khác. Đây là điểm bất lợi lớn bởi vì khách hàng luôn so sánh lãi suất giữa các ngân hàng để lựa chọn nơi gửi tiền.

BIDV chưa có sản phẩm mới mang tính đột phá, mang dấu ấn đặc trưng của thương hiệu BIDV.

Hoạt động quản lý sản phẩm còn chưa sâu sát, chưa nắm bắt thực tế triển khai của từng Chi nhánh. Bộ phận quản lý sản phẩm không có nhiều cơ hội đi thực tế địa bàn để hỗ trợ Chi nhánh và nắm bắt cụ thể những vướng mắc, tồn tại, hạn chế của sản phẩm.

BIDV chưa có phương pháp, công cụ để đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ, trong khi đây là một nội dung rất quan trọng để quyết định việc nâng cấp, cải tiến hay dừng triển khai sản phẩm dịch vụ của BIDV.

▪ **Từ chính Chi nhánh BIDV Đồng Nai**

Hoạt động marketing của BIDV Đồng Nai còn thiếu tính chủ động, thiếu độ nhạy bén trong công tác tiếp thị và chăm sóc khách hàng. Với đặc thù của một NHTM có yếu tố Nhà nước nên vẫn còn tồn tại tâm lý chờ khách hàng đến nên chưa chủ động tìm kiếm, lôi kéo khách hàng.

Diện mạo và cơ sở vật chất, hạ tầng tại hầu hết các điểm giao dịch của BIDV Đồng Nai chưa thật sự tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng, chủ trương chú trọng đến nhận diện thương hiệu của BIDV chỉ mới được đề cập từ năm 2012 đến nay.

Các chương trình phần mềm của BIDV chưa có tính mở cao, tiến độ xây dựng chương trình phần mềm chưa đáp ứng yêu cầu tiến độ triển khai sản phẩm tiên gửi theo diễn biến của thị trường.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, luận văn đã phân tích thực trạng về hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai, cụ thể:

- Giới thiệu tổng quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai và kết quả hoạt động của Chi nhánh trong những năm gần đây.

- Phân tích sâu về thực trạng hoạt động huy động vốn, giới thiệu về các sản phẩm dịch vụ huy động vốn, phân tích kết quả huy động vốn trong 3 năm gần đây.

- Đánh giá chung về khả năng huy động vốn của chi nhánh thông qua một số chỉ tiêu hoạt động và việc thực hiện khảo sát trực tiếp các khách hàng về chất lượng huy động vốn của BIDV Đồng Nai.

- Cuối cùng trong chương 2 luận văn là một số nhận xét về kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân.

Từ những phân tích cụ thể từ chương 2, sẽ làm cơ sở để đưa ra các giải pháp trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỒNG NAI

3.1 Những cơ sở để đề xuất giải pháp phát triển huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai

Thứ nhất, định hướng của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam đến năm 2025

BIDV trong từng thời kỳ đã xây dựng chiến lược kinh doanh mang tính dài hạn 5 năm, 10 năm. Tại nghị quyết số 46/BIDV ngày 03/08/2018, Hội đồng Quản trị BIDV đã phê duyệt chiến lược phát triển của toàn hệ thống BIDV đến năm 2020 và kế hoạch kinh doanh giai đoạn 2020-2025 với các nội dung cơ bản như sau:

- Sứ mệnh:

BIDV luôn đồng hành, chia sẻ và cung cấp dịch vụ tài chính - Ngân hàng hiện đại, tốt nhất cho khách hàng, cam kết mang lại giá trị tốt nhất cho các cổ đông, tạo lập môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, cơ hội phát triển nghề nghiệp và lợi ích xứng đáng cho mọi nhân viên, và là Ngân hàng tiên phong trong hoạt động phát triển cộng đồng.

- Tầm nhìn:

Trở thành Tập đoàn Tài chính Ngân hàng có chất lượng, hiệu quả, uy tín hàng đầu tại Việt Nam và là một trong 5 NHTM hiệu quả hàng đầu Đông Nam Á.

- Giá trị cốt lõi:

“Hướng đến khách hàng – Đổi mới Phát triển – Chuyên nghiệp Sáng tạo – Trách nhiệm xã hội – Chất lượng, Tin cậy”

- Định hướng giá trị sản phẩm dịch vụ:

Dẫn đầu về giải pháp toàn diện để tạo sự khác biệt thu hút khách hàng mục tiêu thay vì chỉ cung cấp các sản phẩm thông thường như các Ngân hàng khác trên thị trường.

- Mười mục tiêu ưu tiên:

+ Hướng đến xây dựng, hoàn thiện mô hình tổ chức quản trị, tăng cường năng lực điều hành các cấp tạo nền tảng vững chắc để phát triển thành Tập đoàn Tài chính Ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam.

+ Tập trung tái cơ cấu toàn diện các mặt hoạt động kinh doanh nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng, chủ động kiểm soát rủi ro và tăng trưởng bền vững.

+ Cấu trúc lại hoạt động và nâng cao hiệu quả kinh doanh của các công ty con, công ty liên kết, cơ cấu lại danh mục đầu tư tập trung vào lĩnh vực kinh doanh chính.

+ Duy trì và phát triển vị thế, tầm ảnh hưởng của BIDV trên thị trường tài chính, nỗ lực tiên phong thực thi có hiệu quả chính sách tiền tệ quốc gia.

+ Nâng cao năng lực Quản trị rủi ro, chủ động áp dụng và quản lý theo các thông lệ tốt nhất phù hợp với thực tiễn kinh doanh tại Việt Nam.

+ Phát triển hoạt động Ngân hàng bán lẻ, nắm giữ thị phần lớn thứ 2 trên thị trường về dư nợ tín dụng, huy động vốn và dịch vụ bán lẻ.

+ Nâng cao năng lực khai thác ứng dụng công nghệ trong hoạt động kinh doanh, tạo đột phá để tăng hiệu quả, năng suất lao động,

+ Phát triển nhanh nguồn nhân lực chất lượng cao, lực lượng chuyên gia, nâng cao năng suất lao động.

+ Phân đấu trở thành một trong những Ngân hàng được xếp hạng tín nhiệm tốt nhất tại Việt Nam bởi các tổ chức định hạng tín nhiệm quốc tế.

+ Bảo vệ, duy trì và phát huy giá trị cốt lõi, xây dựng văn hoá Doanh nghiệp và phát triển thương hiệu BIDV.

Thứ hai, định hướng về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai

Hòa mình với mục tiêu chung của hệ thống BIDV là trở thành ngân hàng dẫn đầu có tiêu chuẩn quốc tế về tính chuyên nghiệp, dựa trên những thế mạnh về các nguồn lực: vốn, mạng lưới, nhân sự và công nghệ, trong những năm tới, BIDV Đồng Nai quyết tâm thực hiện cao nhất kế hoạch kinh doanh được giao, tạo bước chuyển biến trong hoạt động kinh doanh, đồng thời tiếp tục phát triển quy mô, nâng cao chất lượng và hiệu quả, tăng trưởng bền vững an toàn theo mục tiêu, kế hoạch, chiến lược

đề ra, đảm bảo vận hành nhịp nhàng, hiệu quả các bộ phận theo đúng chức năng nhiệm vụ được quy định.

BIDV Đồng Nai xem công tác huy động vốn - tín dụng - dịch vụ là ba lĩnh vực quan trọng trong quản trị điều hành. Trong đó công tác huy động vốn được đặt lên hàng đầu, làm nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong triển khai kế hoạch kinh doanh của những năm tới. Nguồn vốn được xem là nguồn huyết mạch, là sự sống còn trong hoạt động của Chi nhánh. Vì vậy, Chi nhánh tiếp tục duy trì ổn định nguồn vốn huy động và phân đầu đạt tốc độ tăng trưởng quy mô huy động vốn bình quân từ 18%-20%/năm.

Tăng cường tiếp thị chăm sóc khách hàng tổ chức có nguồn vốn lớn, khai thác sử dụng hiệu quả các nguồn vốn giá rẻ, nguồn tiền gửi không kỳ hạn của các tổ chức này. Đồng thời, tiếp tục gia tăng HĐV với các biện pháp mở rộng địa bàn, mở rộng mạng lưới và đa dạng hóa sản phẩm, cải thiện chất lượng phục vụ, đây là nhiệm vụ trọng tâm và lâu dài.

Những năm gần đây, ngân hàng bán lẻ đang là lĩnh vực phát triển nhanh và có sự cạnh tranh khá quyết liệt. Tại Việt Nam, ngân hàng nước ngoài có truyền thống về kinh doanh dịch vụ bán lẻ ngày càng gia tăng, rất nhiều NHTM trong nước đã tích cực đầu tư phát triển vào lĩnh vực này và BIDV nói chung, BIDV Đồng Nai nói riêng cũng không nằm ngoài xu thế đó. Theo đó sẽ có sự chuyển dịch mạnh mẽ trong hoạt động kinh doanh của Chi nhánh theo hướng gia tăng hoạt động ngân hàng bán lẻ cả về quy mô, hiệu quả và chất lượng, xác định đây là một hoạt động kinh doanh cốt lõi, cần tiếp tục đầu tư, tạo ra đột phá trong hoạt động ngân hàng bán lẻ thời gian tới. Chi nhánh tiếp tục đẩy mạnh công tác HĐV từ dân cư hơn nữa với các chiến lược và chính sách tiếp thị cụ thể như: tập trung vào các địa bàn đông dân cư, triển khai các sản phẩm dễ sử dụng, nhiều tiện ích, giàu tính công nghệ, đa dạng phù hợp với từng phân đoạn khách hàng, từng vùng miền, tiếp tục mở rộng và nâng cao chất lượng kênh phân phối truyền thống và hiện đại, tạo hiệu quả tốt nhất.

Thứ ba; điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức trong hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai

❖ **Điểm mạnh:**

Sau khi sáp nhập với MHB, đến nay BIDV trở thành NH có tổng tài sản lớn nhất Việt Nam với 1.458.740 tỷ đồng (theo số liệu đến ngày 31/12/2019), với tiềm lực tài chính luôn tạo tâm lý yên tâm cho khách hàng. Là NH có nhiều kinh nghiệm trong việc thực hiện tài trợ cho các dự án, công trình lớn, giải ngân các nguồn vốn ODA chương trình nguồn vốn của quốc tế.

Năm 2019, BIDV đã tạo được một dấu ấn thành công với việc chính thức xác lập quan hệ hợp tác chiến lược với Tập đoàn Tài chính Hana (Hàn Quốc) (KEB Hana Bank). Đây là một dấu mốc quan trọng trong hành trình phát triển và hội nhập quốc tế của BIDV. Là thương vụ mua bán - sáp nhập (M&A) lớn nhất trong ngành ngân hàng Việt Nam, giao dịch bán cổ phần chiến lược cho KEB Hana Bank Hàn Quốc với tổng giá trị gần 20.300 tỷ đồng, đã giúp BIDV tăng quy mô vốn điều lệ lên 40.220 tỷ đồng. Đây cũng là một cột mốc quan trọng đánh dấu sự phát triển của BIDV.

BIDV Đồng Nai là một trong những NH thành lập đầu tiên trên địa bàn, có thời gian hoạt động kinh doanh lâu, vì thế đã tạo được uy tín và niềm tin cho khách hàng. Được các cơ quan Nhà nước, và các công ty tập đoàn lớn trong Tỉnh lựa chọn để giao dịch.

BIDV có mạng lưới phòng giao dịch rộng khắp trên địa bàn, thuận lợi cho khách hàng giao dịch và trong việc bán chéo các sản phẩm cho khối khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

Đội ngũ nhân viên của BIDV ngày càng được hoàn thiện, bên cạnh đội ngũ nhân viên có nhiều kinh nghiệm còn luôn có một đội ngũ nhân sự trẻ năng động, nhiệt huyết kể cận. Và công tác đào tạo cũng được BIDV đặc biệt chú trọng.

❖ **Điểm yếu:**

Các công nghệ ngân hàng của BIDV so sánh các NH khác còn nhiều điểm hạn chế, chưa phát triển bằng.

Hoạt động marketing của BIDV chưa được đầu tư đúng mức nên chưa khai thác được thương hiệu từ phương tiện truyền thông, làm cho số lượng khách hàng mới tăng khá chậm.

Cơ cấu thu nhập tại BIDV Đồng Nai chưa đa dạng, vẫn phụ thuộc chủ yếu vào hoạt động tín dụng.

❖ **Cơ hội:**

BIDV luôn được sự quan tâm hỗ trợ từ Chính phủ, NHNN, Bộ tài chính.

Chính sách kích cầu đầu tư và tiêu dùng của Chính phủ nhằm chống suy thoái Ngành Ngân hàng đang trên đà phát triển tốc độ nhanh, với nhiều sản phẩm dịch vụ mới được hình thành. Hội nhập quốc tế ngành ngân hàng góp phần mở rộng thị trường và nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ

Môi trường kinh doanh trên địa bàn minh bạch thông thoáng.

Đồng Nai là một tỉnh có tốc độ phát triển nhanh, nằm trong khu vực kinh tế trọng điểm phía Nam tạo điều kiện thuận lợi để BIDV Đồng Nai phát triển.

❖ **Thách thức:**

Các chính sách và quy định pháp lý liên quan đến hoạt động NH còn thiếu đồng nhất, và thường xuyên có sự thay đổi.

Sự phát triển nhanh và số lượng ngày càng nhiều các chi nhánh các NHTM CP trong nước và các NH nước ngoài trên địa bàn đã tạo ra áp lực cạnh tranh ngày càng gia tăng đối với BIDV Đồng Nai.

Ngày càng đa dạng các lựa chọn đầu tư cho khách hàng với mức sinh lời cao, làm cho hoạt động huy động vốn của các NH gặp khó khăn.

3.2 Giải pháp phát triển huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai

3.2.1 Giải pháp điều hành lãi suất

Công tác điều hành lãi suất tiền gửi phải đảm bảo đạt được hai mục tiêu sau:

(i) Đảm bảo đủ năng lực cạnh tranh của Chi nhánh so với các đối thủ cạnh tranh.

(ii) Đảm bảo lợi nhuận để trang trải các chi phí cho hoạt động huy động vốn

- Lợi nhuận có được từ hoạt động huy động vốn là chênh lệch giữa thu nhập FTP mua vốn của BIDV TSC so với lãi tiền gửi Chi nhánh phải trả cho người gửi.

- Chi phí cho hoạt động huy động vốn là các khoản chi phí ngoài lãi tiền gửi phải trả cho người gửi, là các khoản chi phí quản lý chung được phân bổ cho hoạt

động huy động vốn như: tiền lương, chi phí khuyến mãi, chi phí cho không gian giao dịch, chi phí chăm sóc khách hàng và chi phí để duy trì tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu,...

Để đảm bảo đạt được hai mục tiêu nêu trên, BIDV Đồng Nai phải thực hiện tốt công tác tổ chức nghiên cứu thị trường tiền tệ trên địa bàn, đặc biệt là chính sách lãi suất của các đối thủ cạnh tranh để chủ động trong công tác điều hành lãi suất huy động.

Chúng ta không nên chạy đua lãi suất huy động với các NHTMCP khác bởi vì không phải khách hàng nào cũng giống nhau trong việc lựa chọn ngân hàng để gửi tiền. Việc lựa chọn ngân hàng để gửi tiền tùy thuộc vào tính cách của khách hàng, có những khách hàng lựa chọn tiêu chí là mức độ uy tín và thương hiệu của ngân hàng để gửi tiền nhằm đảm bảo an toàn đồng vốn, có những khách hàng phải đòi hỏi thêm sự quan tâm, chăm sóc, phục vụ chu đáo của ngân hàng, tuy nhiên có những khách hàng chỉ quan tâm đến lãi suất tiền gửi khi lựa chọn ngân hàng để gửi tiền,... Những khách hàng chỉ quan tâm đến lãi suất tiền gửi cao thường là những khách hàng không trung thành nên ngân hàng sẽ không thể duy trì được sự ổn định vốn từ những khách hàng này, mặt khác việc chạy đua lãi suất là không nên bởi vì chiến lược giá (lãi suất) là chiến lược không nên lạm dụng, thay vào đó thì BIDV Đồng Nai nên lựa chọn giải pháp tăng cường công tác quản trị rủi ro nhằm giữ uy tín cho ngân hàng, xây dựng và phát triển thương hiệu và thực hiện tốt công tác phục vụ, chăm sóc khách hàng.

Vận dụng triệt để cơ chế lãi suất cộng thêm dành cho khách hàng quan trọng theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ để tăng năng lực cạnh tranh của BIDV Đồng Nai về lãi suất (Hiện nay BIDV đang triển khai cơ chế lãi suất phụ trội dành cho khách hàng quan trọng với mức biên độ lãi suất cộng thêm từ 0,1%/năm đến 0,6%/năm tùy theo mức độ quan trọng của khách hàng và tùy theo số tiền gửi).

Đối với khách hàng là tổ chức kinh tế, BIDV Đồng Nai cần phải triển khai đồng bộ các giải pháp ưu đãi về giá (lãi suất, phí dịch vụ) trên cơ sở tổng hòa lợi ích khách hàng mang lại, cụ thể là giảm phí quản lý tài khoản, phí BSMS, phí chuyển tiền,... đặc biệt là các công ty xổ số và đại lý vé số, giảm thêm phí thu hộ đối với các đơn vị sự nghiệp có thu (trường học, bệnh viện,...).

3.2.2 Giải pháp phát triển khách hàng

Tận dụng nguồn khách hàng hiện hữu như một kênh tiếp thị hữu hiệu cho BIDV Đồng Nai, bởi mỗi khách hàng đều có nhiều mối quan hệ xã hội nên chắc chắn những thông tin về sản phẩm của BIDV Đồng Nai sẽ được khách hàng nhắc đến trong một lúc nào đó, cho nên ngân hàng phải biết tận dụng để biến khách hàng hiện hữu thành người tiếp thị tích cực cho mình.

Trong thời gian tới, để thay đổi cơ cấu và tăng tính ổn định cho nguồn vốn huy động, BIDV Đồng Nai cần tiếp tục đẩy mạnh phát triển ngân hàng bán lẻ, chú trọng vào hoạt động huy động tiền gửi từ dân cư nhằm giảm phụ thuộc vào khối khách hàng tổ chức kinh tế, tỷ trọng huy động vốn từ dân cư phải chiếm tối thiểu 50% trong tổng nguồn vốn huy động của BIDV Đồng Nai.

3.2.3 Đa dạng phương thức phục vụ

Các khoản tiền gửi nhỏ có thể họ sẽ quan tâm đến quà tặng nhưng ngược lại đối với khách hàng VIP thì điều mà họ quan tâm có thể là những gì thông qua đó thể hiện được địa vị đẳng cấp và tầm quan trọng của họ. Đối với khách hàng này, ngân hàng cần xây dựng một quy trình giao dịch riêng, phòng giao dịch riêng, bố trí cán bộ giỏi phục vụ trong quá trình giao dịch... để họ được hưởng những ưu tiên và ưu đãi riêng.

Khách hàng gửi tiết kiệm tại BIDV trên địa bàn Đồng Nai đa số là cán bộ công nhân viên nên thời gian mở cửa của BIDV trùng với giờ hành chính hay giờ làm việc của các cơ quan. Vì vậy khi khách hàng có nhu cầu gửi tiết kiệm phải dừng công việc và gây phiền hà cho họ. Các chi nhánh BIDV trên địa bàn Đồng Nai tăng thêm thời gian mở cửa giao dịch vào ngày lễ, ngày nghỉ... bằng cách luân phiên mở cửa giao dịch ngoài giờ tại các phòng giao dịch trên địa bàn Đồng Nai để có thể thu hút tiền gửi tiết kiệm của dân cư vào bất kỳ thời điểm nào.

Bố trí nhân viên tư vấn, hỗ trợ khách hàng về thủ tục, giấy tờ cũng như tận tình giải đáp các thắc mắc, than phiền một cách nhanh chóng.

Thành lập tổ xử lý khiếu nại phục vụ khách hàng. Thiết lập đường dây nóng để khách hàng ý kiến hoặc khiếu nại. Luôn lắng nghe và giải quyết các khiếu nại thắc mắc của khách hàng nhanh nhất có thể và thấu tình đạt lý.

3.2.4 Giải pháp đối với kênh phân phối

Theo xu hướng phát triển hiện đại, hoạt động ngân hàng phải theo đúng hướng cung cấp các dịch vụ khắp mọi nơi cho mọi người dân đều biết đến ngân hàng. Vì vậy NH cũng cần tập trung mở rộng mạng lưới phân phối các sản phẩm đến tay người tiêu dùng khắp các tỉnh thành nơi có khu dân cư đông đúc trên mọi miền của đất nước. Tuy các phòng giao dịch khi được thành lập và đi vào hoạt động phụ thuộc vào nguồn lực nội tại của Chi nhánh, thế nhưng quy mô Chi nhánh phải đáp ứng đầy đủ nhu cầu khách hàng thì các phòng giao dịch mới được thành lập. Đồng thời các chi phí để mở phòng giao dịch cũng rất tốn kém, nếu PGD hoạt động không hiệu quả sẽ ảnh hưởng lớn đến lợi nhuận của chi nhánh. Do đó để mở rộng mạng lưới kênh phân phối, BIDV Đồng Nai cần:

+ Thêm các phòng giao dịch tại các khu đông dân cư và doanh nghiệp để thu hút được thêm các KH. Hiện nay BIDV Đồng Nai có 6 PGD nhưng tập trung chủ yếu tại TP Biên Hòa, trong khi đó tại huyện đang phát triển là Trảng Bom hiện vẫn chưa có PGD nào của BIDV, vì thế ưu tiên trong giai đoạn tới BIDV Đồng Nai nên mở thêm PGD tại địa điểm trên.

+ Mở rộng thêm các điểm giao dịch như máy ATM, máy POS tại các cửa hàng và các siêu thị để có thể phục vụ cho những khách hàng không có thời gian giao dịch với ngân hàng trong giờ hành chính được. Trong những năm gần đây hệ thống siêu thị trên các địa bàn tỉnh phát triển rất mạnh, với cơ sở vật chất hiện có, kèm theo chính sách bán hàng hậu mãi đã thu hút khách hàng đến với siêu thị ngày càng đông. Do đó ngân hàng có nhiều cơ hội để tiếp xúc với khách hàng hơn. Ưu điểm khi mở các quầy giao dịch trong siêu thị là thời gian phục vụ dài (8h sáng – 9h tối), chi phí thấp. Trong những giờ đó Ngân hàng cũng cần có những nhân viên tư vấn cho khách hàng tận tâm và nắm bắt được nhu cầu khách hàng như thế nào để có thể đáp ứng được kịp thời cho khách hàng.

+ Tận dụng phát triển các kênh phân phối hiện đại qua ngân hàng điện tử như: Internet Banking, Mobile Banking, Smartbanking để có thể thay thế các kênh phân phối truyền thống nhằm phục vụ khách hàng mọi lúc mọi nơi. Khách hàng có thể tự thao tác gửi tiền online trên hệ thống một cách nhanh chóng, thuận tiện.

3.2.5 Hiện đại hóa về công nghệ thông tin

Công nghệ đem lại những bước tiến nhanh và khả năng đáp ứng vượt trội sự kỳ vọng của khách hàng. Sự tin tưởng và lòng trung thành của khách hàng phụ thuộc nhiều vào công nghệ hiện đại, cũng như những tiện ích, giá trị gia tăng cho khách hàng. BIDV Đồng Nai cần đầu tư đổi mới và ứng dụng công nghệ ngân hàng phục vụ đặc lực cho công tác quản trị kinh doanh và phát triển mạng lưới dịch vụ ngân hàng tiên tiến nhằm thu hút đông đảo khách hàng bằng sự tiện lợi, nhanh chóng, an toàn, hiệu quả, dần tạo thói quen thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng, tạo thêm lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng ngoài yếu tố cạnh tranh về giá. Nhằm đảm bảo an toàn hoạt động của hệ thống và hạn chế rủi ro cho ngân hàng, cần chú trọng hơn nữa đến công tác giám sát và kiểm tra, thường xuyên nâng cấp, bảo trì hệ thống mạng và chất lượng đường truyền dữ liệu từ máy chủ để tránh tình trạng nghẽn mạch, lỗi khi xử lý nghiệp vụ cho khách hàng.

3.2.6 Nâng cao năng lực về quản trị điều hành

Để phát triển công tác huy động vốn cho ngân hàng, ngân hàng cần phải có chiến lược tăng chất lượng năng lực quản trị điều hành để công tác huy động vốn đạt hiệu quả cao nhất và giảm thiểu nguy cơ rủi ro. Đồng thời tăng uy tín và sự an toàn cho Chi nhánh, giúp thu hút được khách hàng giao dịch tiền gửi.

Để đáp ứng nhu cầu quản trị điều hành của hoạt động ngân hàng thì cần phải có những chính sách điều hành chuyên nghiệp và tức thời, nhằm hạn chế rủi ro phát sinh, BIDV Đồng Nai cần phải đào tạo một đội ngũ cán bộ nhân viên có trình độ chuyên môn giỏi, năng lực quản trị điều hành giỏi. Phải có kinh nghiệm xử lý các tình huống biến động ngân hàng một cách linh hoạt và nhanh chóng, điều kiện quản trị điều hành tốt sẽ dẫn đến ngân hàng phát triển có hiệu quả.

Bên cạnh những chiến lược điều hành do ngân hàng quy định nên, thì ngân hàng cần có những chiến lược đào tạo và tái đào tạo các đội ngũ cán bộ điều hành một cách có chuyên nghiệp và thường xuyên, trong đó tạo điều kiện cho các cán bộ có thể cập nhật kiến thức mới về chuyên môn, phải nâng cao công nghệ thông tin trong việc điều hành ngân hàng, tạo điều kiện cho các cán bộ tham gia các hội thảo do các chuyên gia hàng đầu thuyết trình, để chia sẻ kinh nghiệm trong việc điều hành. Mục đích để nâng cao khả năng điều hành quản trị ngân hàng, từ đó có thể hạn chế

rủi ro, nâng cao trình độ chuyên môn, khả năng nghiên cứu và nắm bắt kịp thời nhu cầu của thị trường, từ đó có thể phát huy khả năng huy động vốn và có thể sử dụng đồng vốn của ngân hàng một cách có hiệu quả.

3.2.7 Giải pháp đối với nhân sự, tiền lương, khen thưởng

Con người luôn được xác định là yếu tố cốt lõi trong chiến lược nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Đối với ngân hàng, thái độ và cách giao tiếp của nhân viên sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến khách hàng và chất lượng dịch vụ cung cấp đến khách hàng. Vì vậy, BIDV Đồng Nai cần quan tâm, chú trọng chính sách chăm sóc và đãi ngộ nhân viên để nhân viên an tâm làm việc, gắn bó lâu dài với BIDV Đồng Nai, có động lực làm việc và phấn đấu, có tâm trạng tốt nhất khi phục vụ khách hàng.

Cần chú trọng công tác đào tạo, đào tạo lại để bồi dưỡng, cập nhật, nâng cao kiến thức nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp với khách hàng, kỹ năng bán hàng hiệu quả.

Phải nâng cao khả năng tác nghiệp của nhân viên, để tác nghiệp nhanh gọn các giao dịch với độ chính xác cao, nhằm giảm thiểu thời gian chờ đợi của khách hàng. Cần tăng cường công tác huấn luyện nhân viên để đảm bảo tác phong và phong cách giao dịch chuyên nghiệp, hiệu quả, đáp ứng tối đa yêu cầu của khách hàng trong giao dịch ngân hàng.

Thu nhập từ tiền lương là động lực chính để nhân viên làm việc và phấn đấu. Vì vậy, lãnh đạo Chi nhánh phải tuyệt đối nghiêm túc, công bằng, khách quan, phải kết hợp cả định lượng và định tính trong việc đánh giá nhân viên để xếp cấp lương, bậc lương, đánh giá dựa vào kết quả thực hiện công việc và năng lực xử lý công việc, khả năng giao tiếp với khách hàng, khả năng bán hàng,...tránh đánh giá, xếp cấp lương, bậc lương dựa theo cảm tính và tình cảm cá nhân. Làm được điều này, mọi người đều hài lòng và ai cũng ra sức phấn đấu để có mức lương cao hơn. Tuy nhiên, muốn làm được điều này, Chi nhánh cần phải có được công cụ đo lường kết quả thực hiện nhiệm vụ của từng cá nhân một cách công bằng, công khai, minh bạch.

Ngoài cơ chế tiền lương, BIDV Đồng Nai cần phải xây dựng cơ chế khen thưởng dành cho nhân viên có thành tích xuất sắc và cơ chế thưởng tương ứng với mức độ đóng góp vào kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh. Cơ chế thưởng

phải đảm bảo số tiền thưởng đủ lớn để đủ đánh vào động lực làm việc của nhân viên. Cơ chế khen thưởng phải đảm bảo công bằng, công khai, minh bạch. Công tác tổ chức khen thưởng cần phải phổ biến trong toàn Chi nhánh để tôn vinh người được khen thưởng và nhân rộng, lan tỏa phong trào đến toàn thể nhân viên Chi nhánh.

Song song với việc xây dựng cơ chế khen thưởng, BIDV Đồng Nai cần phải xây dựng cơ chế xử lý phạt, phê bình đối với những trường hợp bị khách hàng phản ánh không hài lòng về phong cách, tác phong, thái độ giao dịch, trình độ nghiệp vụ trong xử lý công việc, hoặc không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

3.2.8 Đẩy mạnh công tác marketing, nâng cao thương hiệu BIDV

Chú trọng đầu tư xây dựng cơ sở vật chất tương xứng với tiềm lực Chi nhánh, tạo không gian giao dịch lịch sự, khang trang, hiện đại, đồng bộ để tạo một hình ảnh riêng nhằm tạo sự thoải mái cho khách hàng khi đến giao dịch.

Để thực hiện chiến lược nhận diện thương hiệu và định vị thị trường, BIDV đã triển khai các chiến lược marketing rất cụ thể cho từng giai đoạn, cho từng sản phẩm, vì vậy BIDV Đồng Nai cần nghiêm chỉnh phối hợp với BIDV TSC thực hiện các kế hoạch, chương trình cho hoạt động quảng bá thương hiệu BIDV nói chung và BIDV Đồng Nai nói riêng.

Khi có các chương trình khuyến mãi, hoặc triển khai sản phẩm mới thì BIDV Đồng Nai cần triển khai ngay các phương thức quảng cáo, tiếp thị đến với khách hàng. Trường hợp BIDV Đồng Nai có khách hàng trúng những giải thưởng lớn trong các chương trình tiết kiệm dự thưởng thì Chi nhánh cần đề xuất với BIDV TSC trao thưởng tập trung nhằm đảm bảo mức độ cộng hưởng cho việc quảng bá thương hiệu BIDV.

BIDV Đồng Nai tuyệt đối tuân thủ thực hiện theo quy định của bộ nhận diện thương hiệu và cẩm nang phong cách giao dịch do BIDV TSC ban hành.

Trong định mức chi phí cho phép, tại những vị trí có điểm giao dịch của BIDV Đồng Nai, theo hướng dẫn của Ban Thương hiệu và Quan hệ công chúng, BIDV Đồng Nai tận dụng triệt để các vị trí không gian để lắp đặt các biển quảng cáo thương hiệu BIDV, các pano, áp phích giới thiệu chương trình khuyến mãi nhằm tăng cường mức độ nhận diện thương hiệu BIDV trong tâm trí của khách hàng.

Các tặng phẩm dùng trong các đợt khuyến mại phải in kèm thêm tên, thương hiệu, logo, địa chỉ, số điện thoại của BIDV Đồng Nai.

Xây dựng văn hóa marketing của BIDV Đồng Nai. Trong đó, BIDV Đồng Nai cần phát động phong trào toàn thể nhân viên của BIDV Đồng Nai là những khách hàng đầu tiên sử dụng dịch vụ của Chi nhánh, mỗi nhân viên của BIDV Đồng Nai đều là nhân viên tiếp thị mọi lúc mọi nơi.

Để nâng cao uy tín của ngân hàng, BIDV Đồng Nai tuyệt đối thực hiện đúng, đầy đủ những cam kết với khách hàng để tạo lòng tin, sự tín nhiệm với khách hàng. Uy tín của ngân hàng sẽ tạo cho khách hàng sự an tâm và gắn bó với BIDV Đồng Nai, sẽ giúp BIDV Đồng Nai huy động vốn được dễ dàng hơn, nhiều hơn, và giữ được khách hàng tốt hơn.

Tuân thủ thời gian giao dịch và thời gian xử lý tác nghiệp cho từng nghiệp vụ cũng là một cách thể hiện đúng cam kết với khách hàng. Tuyệt đối tránh tình trạng trễ hẹn hay hẹn đi hẹn lại nhiều lần, không được thoái thác hay làm trái cam kết.

Nhân viên và kiểm soát viên phải tuyệt đối thận trọng trong tác nghiệp, không để xảy ra sai sót làm ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng, nếu có sai sót xảy ra thì tuân thủ nguyên tắc giải quyết trên tinh thần hạn chế tối thiểu thiệt hại cho khách hàng. Nếu vấn đề phát sinh do lỗi của ngân hàng thì ngân hàng chịu trách nhiệm và trực tiếp giải thích, đề xuất phương án giải quyết với khách hàng trên nguyên tắc đảm bảo quyền lợi của khách hàng. Nếu lỗi phát sinh từ phía khách hàng thì ngân hàng phải tích cực hỗ trợ khách hàng xử lý sai sót.

3.3 Kiến nghị: Kiến nghị Ngân hàng thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

3.3.1 Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm huy động vốn

- **Hoàn thiện và nâng cao chất lượng các sản phẩm đang có**

Trước khi quyết định sử dụng bất kỳ một sản phẩm hay dịch vụ nào thì KH thường cân nhắc rất kỹ các yếu tố rồi mới chọn sản phẩm, dịch vụ phù hợp nhất. Hai yếu tố quan trọng nhất đó là chất lượng và tính tiện ích của sản phẩm, dịch vụ. Do đó, nếu sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng nào có chất lượng, tính tiện ích vượt trội

và có sự khác biệt với các Ngân hàng khác và phù hợp với nhu cầu của KH thì họ sẽ quyết định chọn và dùng sản phẩm, dịch vụ của NH đó.

Do đó để đáp ứng các nhu cầu KH tốt hơn thì BIDV cần tập trung hoàn thiện và cải tiến những sản phẩm huy động vốn của NH đang được cung cấp trên thị trường, chẳng hạn như:

+ Đối với sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn thông thường chỉ cho phép KH rút tiền và nhận lãi theo đúng kỳ hạn. BIDV nên cho phép KH rút trước một phần gốc nhưng vẫn hưởng lãi suất tương ứng của kỳ hạn gần nhất, phần gốc chưa rút sẽ được hưởng lãi theo đúng kỳ hạn.

+ Cùng với đó để nâng cao chất lượng sản phẩm thì BIDV cũng cần phải đơn giản hóa các thủ tục giấy tờ khi các KH gửi tiết kiệm, hiện nay đối với KH mới khi gửi tiết kiệm thì KH cần phải đăng ký thông tin sau đó mới mở được tài khoản điều này sẽ gây ra sự phức tạp, BIDV nên cho phép KH mới khi gửi tiết kiệm sẽ được mở tài khoản thông qua số CMND của KH.

▪ **Học tập các sản phẩm của các Ngân hàng khác**

BIDV nên nghiên cứu, tham khảo các sản phẩm huy động vốn của các NHTM khác, và nghiên cứu khảo sát nhu cầu của thị trường để thiết kế, triển khai các sản phẩm mới vừa có khả năng cạnh tranh, vừa đáp ứng nhu cầu thiết thực của khách hàng. Một số sản phẩm tại các NH đang có BIDV có thể học tập như:

+ Tiền gửi ưu đãi tỷ giá: đang được Vietinbank áp dụng với tiện ích ngoại tệ của khách hàng được mua với tỷ giá ưu đãi so với tỷ giá niêm yết, đồng thời khoản tiền gửi tiết kiệm VNĐ được hưởng lãi suất ưu đãi so với lãi suất tiền gửi TK thông thường

+ Tiết kiệm trung hạn đặc lợi: sản phẩm này của Sacombank dành cho kỳ hạn dài trên 24 tháng với Lãi suất hấp dẫn, thả nổi linh hoạt theo thị trường với cam kết luôn bằng hoặc cao hơn lãi suất tại thời điểm mở tài khoản.

▪ **Nghiên cứu và phát triển các sản phẩm huy động mới**

Hiện nay đa phần các NH chỉ chú trọng đến việc phát triển các sản phẩm huy động vốn ở kỳ hạn từ 1 tháng đến 12 tháng, trong khi đó các kỳ hạn cao hơn

thường không được quan tâm. Vì thế BIDV cần chú trọng đến vấn đề này để tạo ra sự khác biệt, cụ thể có thể phát triển một số sản phẩm như:

- + Tiết kiệm nhân thọ: đây sẽ là sản phẩm tương tự nhu bảo hiểm tuổi già của các công ty bảo hiểm. Với sản phẩm này NH sẽ khai thác được ưu thế về một sản phẩm bảo hiểm truyền thống, NH thu nhận và quản lý nguồn tiền ổn định của người đi gửi tiết kiệm liên tục và dài lâu, để NH có thể quyết định sử dụng nguồn vốn này để đầu tư trung dài hạn.

- + Tiết kiệm theo số dư: còn đối với kỳ hạn ngắn BIDV nên phát triển sản phẩm tiền gửi theo số dư theo hướng KH sẽ được hưởng lãi suất theo nguyên tắc số dư tiền bình quân càng lớn thì mức lãi suất được hưởng càng cao. Cùng với đó là các sản phẩm có kỳ hạn 10 ngày, 20 ngày, 45 ngày... để tạo sự khác biệt với các NH khác.

3.3.2 Cập nhật thường xuyên lãi suất huy động của đối thủ cạnh tranh

Một trong những sức hút của các NHTMCP khác là lãi suất huy động hấp dẫn và thường cao hơn BIDV, vì vậy BIDV cần cập nhật thường xuyên lãi suất huy động của đối thủ cạnh tranh để có định hướng lãi suất cho toàn hệ thống, rút ngắn khoảng cách chênh lệch lãi suất giữa BIDV và các đối thủ cạnh tranh.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương 3 của luận văn nội dung chính là đưa ra các giải pháp phát triển huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đồng Nai, luận văn đã trình bày:

+ Những cơ sở để đưa ra giải pháp: đó là định hướng hoạt động huy động vốn của BIDV trong những năm tới, đồng thời nêu ra những thuận lợi, khó khăn, cơ hội, thách thức của BIDV Đồng Nai phải đối mặt.

+ Đề xuất, gợi ý 8 nhóm giải pháp để BIDV Đồng Nai có thể phát triển huy động vốn.

+ Đồng thời phần cuối của chương 3 là nêu lên một số kiến nghị đối với các cơ quan quản lý Nhà nước, đối với NHNN và BIDV hội sở nhằm giúp BIDV Đồng Nai có thể đẩy mạnh hoạt động huy động vốn.

KẾT LUẬN

Với mục tiêu nghiên cứu của luận văn là tổng hợp lý thuyết, phân tích thực trạng nhằm đề xuất những giải pháp, gợi ý chính sách cụ thể để phát triển huy động vốn tại BIDV Đồng Nai, khắc phục những hạn chế tồn tại và phát triển một cách bền vững. Từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh của BIDV Đồng Nai trên địa bàn, các vấn đề mà luận văn đã tập trung giải quyết gồm 3 chương được trình bày với nội dung chính như sau:

Một là, Trình bày cơ sở lý luận liên quan đến đến hoạt động huy động vốn thông qua khái niệm về dịch vụ ngân hàng, dịch vụ huy động vốn, phân loại các nguồn vốn huy động của NHTM và nêu lên vai trò quan trọng của hoạt động huy động vốn trong nền kinh tế. Đồng thời luận văn cũng đưa ra nhóm các tiêu chí để đánh giá khả năng huy động vốn của NHTM. Cùng với đó luận văn cũng đưa các nhân tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của NHTM.

Hai là, Giới thiệu chung về lịch sử hình thành và phát triển của BIDV Đồng Nai về tổ chức bộ máy và hoạt động của chi nhánh. Phân tích hoạt động kinh doanh của BIDV Đồng Nai giai đoạn 2017 – 2019 về hoạt động huy động vốn, hoạt động tín dụng và lợi nhuận của NH. Sau đó luận văn đi sâu phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn của BIDV Đồng Nai từ 2017-2019: giới thiệu các sản phẩm NH đang cung cấp, phân tích hoạt động huy động vốn phân theo nguyên tệ, kỳ hạn, khách hàng và sản phẩm. Thông qua phân tích thực trạng, tác giả đã đánh giá những kết quả đã đạt được của BIDV Đồng thông qua các chỉ tiêu đánh giá và thông qua sự đánh giá của chính các khách hàng đang giao dịch tại chi nhánh. Từ đó thấy được những mặt tồn tại, hạn chế cần khắc phục trong hoạt động huy động vốn của BIDV Đồng Nai. Để mà chỉ ra những nguyên nhân của hạn chế bao gồm cả chủ quan và khách quan. Đây chính là cơ sở để đưa ra các giải pháp tại Chương 3.

Ba là, Để đưa ra những giải pháp phát triển huy động vốn, luận văn đã trình bày những cơ sở để đề xuất giải pháp đó là: định hướng phát triển của BIDV và BIDV Đồng Nai, nêu ra các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức của BIDV

Đồng Nai trong thời gian tới. Dựa vào những phân tích thực trạng ở chương 2 về nguyên nhân tồn tại, cơ sở đề xuất giải pháp ở chương 3; tác giả đưa ra các giải pháp cho BIDV Đồng Nai cũng như đưa ra một số kiến nghị cho các Cơ quan quản lý, NHNN, BIDV hội sở để tạo điều kiện nâng cao khả năng huy động vốn tại BIDV Đồng Nai.

Mặc dù đề tài đã thực hiện được các mục tiêu nghiên cứu đề ra ban đầu nhưng do hạn chế về điều kiện nghiên cứu, thời gian, nhân lực và chi phí thực hiện nghiên cứu nên bài luận văn cũng không thể tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Tác giả mong nhận được sự quan tâm và đóng góp của Quý Thầy Cô để bài luận văn được hoàn thiện hơn, các giải pháp có thể áp dụng một cách tốt nhất cho Ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo, tạp chí và các tài liệu liên quan đến lĩnh vực Tiền tệ - Ngân hàng.
2. Nguyễn Đăng Dòn và cộng sự (2014). *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản kinh tế, TP Hồ Chí Minh.
3. Trần Thị Xuân Hương và cộng sự (2013). *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Kinh Tế, TP.Hồ Chí Minh.
4. Trần Huy Hoàng (2014). *Giáo trình Quản trị ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Lao Động Xã Hội, Hà Nội.
5. Nguyễn Minh Kiều (2015). *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê, Hồ Chí Minh.
6. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai, Phòng Kế hoạch Tài chính (*Báo cáo tổng kết năm 2017-2019*).
7. Quốc hội Việt Nam (2010). *Luật các Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12* ngày 16/06/2010.
8. Quốc hội Việt Nam (2017). *Luật các Tổ chức tín dụng sửa đổi số 17/2017/QH14*, ngày 20/11/2017.
9. Quốc hội Việt Nam (2017). *Hợp nhất Luật các tổ chức tín dụng số 07/VBHN-VPQH* ngày 12/12/2017.
10. Nguyễn Văn Tiến (2012). *Giáo trình Quản trị ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
11. Nguyễn Đình Thọ (2014). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh - Thiết kế và thực hiện*, Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội.
12. Nguyễn Văn Tiến (2014). *Giáo trình Nguyên lý và nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
13. Tác giả Trần Lâm Nhật Thảo với luận văn thạc sĩ “Nâng cao khả năng huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu Chi nhánh Đồng Nai”.
14. Website Ngân hàng Nhà nước Việt Nam: <http://www.sbv.gov.vn>
15. Website Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam: <http://www.bidv.com.vn>
16. Website tỉnh Đồng Nai: <https://www.dongnai.gov.vn>

PHỤ LỤC 1

CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ HUY ĐỘNG VỐN TẠI BIDV ĐỒNG NAI

❖ Các sản phẩm huy động vốn dành cho khách hàng cá nhân

○ Tiền gửi thanh toán thông thường

Tiền gửi thanh toán thông thường là tài khoản tiền gửi do người sử dụng dịch vụ thanh toán mở tại BIDV Đồng Nai với mục đích gửi tiền, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua Ngân hàng bằng các phương tiện thanh toán.

➤ Đối tượng gửi tiền: Cá nhân người Việt Nam và người nước ngoài

➤ Đặc điểm sản phẩm:

Kỳ hạn gửi: Không kỳ hạn

Loại tiền gửi: VND, USD, EUR, AUD, CAD, CHF, CNY, DKK, GBP, HKD, JPY, LAK, NOK, SEK, SGD,...

Số dư tiền gửi tối thiểu: 50.000VND, 10 USD, 10 EUR. Các loại ngoại tệ khác không quy định mức số dư tối thiểu.

Lãi suất: Tiền trong tài khoản được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn (VND, USD, EUR).

Cách thức trả lãi: Tiền lãi được trả định kỳ vào ngày 26 hàng tháng và tự động ghi có vào tài khoản.

➤ Lợi ích sản phẩm:

An toàn khi quản lý tiền qua tài khoản

Thông tin tiền gửi được bảo mật cao

Tiền gửi được mua bảo hiểm tại tổ chức bảo hiểm tiền gửi Việt Nam

Giao dịch thuận tiện tại mạng lưới rộng khắp của BIDV trên toàn quốc

Trải nghiệm các dịch vụ ngân hàng hiện đại với mức phí cạnh tranh

➤ Sử dụng tài khoản:

Khách hàng có thể gửi tiền vào tài khoản tiền gửi của mình tại quầy giao dịch của bất kỳ chi nhánh nào trong hệ thống BIDV hoặc qua các kênh phân phối khác

như hệ thống Mobile Banking, Internet Banking, thanh toán tự động ATM hoặc thông qua tổ chức tín dụng khác.

Khách hàng có thể rút tiền, chuyển tiền, từ tài khoản của mình tại bất kỳ Chi nhánh nào trong hệ thống BIDV hoặc qua các kênh phân phối khác như Internet Banking, Mobile Banking, hệ thống máy rút tiền, thanh toán tự động ATM, POS và các hệ thống khác (nếu có) khi khách hàng có đăng ký sử dụng các dịch vụ này.

- Phí quản lý tài khoản: 12.000VND/TK/6 tháng, 3 USD/TK/6 tháng.
- Phí kiểm đếm: không thu phí kiểm đếm khi nộp vào tài khoản cùng chi nhánh.
- Phí đóng tài khoản:

Đóng TK tiền gửi thanh toán theo yêu cầu của chủ TK		
- <= 1 năm kể từ ngày mở	20.000 VND	2 USD
- >1 năm kể từ ngày mở	Miễn phí	Miễn phí

- Hồ sơ đăng ký:

CMND hoặc Hộ chiếu (bản gốc)

Giấy đề nghị mở tài khoản cá nhân

Giấy đề nghị thay đổi thông tin tài khoản cá nhân

- Thủ tục:

Nếu chưa có thông tin tại BIDV: khách hàng cần chuẩn bị hồ sơ theo quy định và trực tiếp đến bất kỳ Chi nhánh nào của BIDV gặp nhân viên giao dịch khách hàng để làm thủ tục mở tài khoản.

Nếu đã có thông tin tại BIDV: khách hàng trực tiếp đến bất kỳ Chi nhánh nào của BIDV gặp nhân viên giao dịch khách hàng để làm thủ tục mở tài khoản.

Sau khi mở tài khoản, quý khách đến quầy giao dịch để làm thủ tục gửi tiền vào tài khoản.

- **Tiền gửi vốn đầu tư trực tiếp vào Việt Nam:**

Là tài khoản tiền gửi thanh toán do Nhà đầu tư là cá nhân nước ngoài không cư trú mở tại BIDV nhằm thực hiện các giao dịch thu chi được phép liên quan đến hoạt

động đầu tư trực tiếp nước ngoài tại Việt Nam dưới các hình thức đầu tư trực tiếp theo quy định hiện hành của Pháp luật.

- Đối tượng gửi tiền: Nhà đầu tư nước ngoài là cá nhân không cư trú được thực hiện đầu tư trực tiếp vào Việt Nam.
- Đặc điểm sản phẩm:
 - Tài khoản tiền gửi vốn đầu tư trực tiếp vào Việt Nam được quản lý ngoại hối theo quy định của pháp luật
 - Loại tiền gửi: VND, USD, EUR.
 - Số dư tối thiểu: 50.000VND, 10 USD, 10 EUR
 - Lãi suất huy động: Không kỳ hạn theo số dư cuối ngày
 - Cách thức trả lãi: Tiền lãi được trả định kỳ vào ngày 26 hàng tháng và tự động ghi có vào tài khoản.
- Lợi ích sản phẩm:
 - Hỗ trợ theo dõi, quản lý các giao dịch liên quan đến đầu tư trực tiếp vào Việt Nam theo đúng quy định của pháp luật
 - Chuyển tiền nhanh trong vòng 1 phút giữa các tài khoản tiền gửi mở tại BIDV
- Sử dụng tài khoản: Tài khoản vốn đầu tư trực tiếp được sử dụng để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp nước ngoài tại Việt Nam.
- Phí quản lý tài khoản: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Phí kiểm đếm: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Phí đóng tài khoản: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Hồ sơ đăng ký:
 - Hồ sơ bao gồm nhưng không giới hạn các giấy tờ sau:
 - Pháp lý khách hàng: Hộ chiếu còn hiệu lực
 - Giấy đề nghị mở tài khoản cá nhân.

Bản sao được chứng thực từ bản chính các Giấy tờ liên quan đến đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam theo quy định của pháp luật.

Ngoài các hồ sơ giấy tờ theo Quy định về Hồ sơ thông tin khách hàng hiện hành của BIDV (hiện nay là Quy định số 3736/QĐ-TTĐVKH ngày 28/06/2013), khách hàng gửi giấy đề nghị mở tài khoản theo Biểu mẫu đính kèm và cần bổ sung:

- Bản sao được chứng thực từ bản chính Giấy chứng nhận đầu tư trực tiếp vào Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp.

- Các giấy tờ khác chứng minh mục đích sử dụng tài khoản theo dõi riêng như hợp đồng vay/góp vốn, các thoả thuận góp vốn, sử dụng vốn góp...(nếu có).

- **Tiền gửi vốn đầu tư gián tiếp nước ngoài vào Việt Nam**

Tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp nước ngoài vào Việt Nam là tài khoản tiền gửi thanh toán do Nhà đầu tư là cá nhân người nước ngoài không cư trú mở tại BIDV Đồng Nai để thực hiện các giao dịch thu chi được phép liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài tại Việt Nam. Tài khoản này được sử dụng cho cá nhân người nước ngoài mở tài khoản cho VND.

- Đối tượng gửi tiền: Nhà đầu tư nước ngoài là cá nhân nước ngoài và là người không cư trú thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp tại Việt Nam

- Đặc điểm sản phẩm:

Tài khoản tiền gửi vốn đầu tư trực tiếp ra nước ngoài được quản lý ngoại hối theo quy định của pháp luật

Loại tiền gửi: VND

Số dư tối thiểu: 50.000 VND

Lãi suất huy động: Không kỳ hạn theo số dư cuối ngày

Cách thức trả lãi: lãi cộng dồn hàng ngày và trả vào tài khoản ngày 26 hàng tháng

- Lợi ích sản phẩm:

Hỗ trợ theo dõi, quản lý các giao dịch liên quan đến đầu tư gián tiếp từ nước ngoài vào Việt Nam theo đúng quy định của pháp luật.

Kết nối trực tiếp với tài khoản chứng khoán của khách hàng tại công ty

chứng khoán có liên kết với BIDV để thực hiện các giao dịch thanh toán tiền

mua bán chứng khoán, nhận cổ tức,...

Chuyển tiền nhanh trong vòng 1 phút giữa các tài khoản tiền gửi mở tại BIDV.

- Sử dụng tài khoản: Tài khoản vốn đầu tư gián tiếp được sử dụng để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài tại Việt Nam.
- Phí quản lý tài khoản: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Phí kiểm đếm: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Phí đóng tài khoản: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Hồ sơ đăng ký:
 - Hồ sơ bao gồm nhưng không giới hạn các giấy tờ sau:
 - Pháp lý khách hàng: Hộ chiếu còn hiệu lực
 - Giấy đề nghị mở tài khoản cá nhân

○ Tiền gửi kinh doanh chứng khoán

Tiền gửi kinh doanh chứng khoán là tài khoản tiền gửi thanh toán mà Nhà đầu tư chứng khoán mở tại BIDV Đồng Nai với mục đích gửi tiền, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua Ngân hàng, Công ty chứng khoán. Tài khoản được kết nối trực tiếp với tài khoản chứng khoán của khách hàng tại các công ty chứng khoán có liên kết với BIDV.

- Đối tượng gửi tiền: Cá nhân người Việt Nam hoặc người nước ngoài cư trú
- Đặc điểm sản phẩm:
 - Tài khoản của cá nhân người không cư trú, người nước ngoài cư trú được quản lý ngoại hối theo quy định của pháp luật
 - Loại tiền gửi: VND
 - Số dư tiền gửi tối thiểu: 50.000VND
 - Lãi suất huy động: Không kỳ hạn theo số dư cuối ngày
- Lợi ích sản phẩm:

- Kết nối trực tiếp với tài khoản chứng khoán của khách hàng tại công ty chứng khoán có liên kết với BIDV để thực hiện các giao dịch thanh toán tiền mua bán chứng khoán, nhận cổ tức,...
- Chuyển tiền nhanh trong vòng 1 phút giữa các tài khoản tiền gửi mở tại BIDV
- Giao dịch mọi lúc mọi nơi thông qua dịch vụ BIDV online, BIDV Smart banking, Buno...
- Quản lý biến động số dư với dịch vụ BSMS
- Được trích số dư để gửi tiền gửi có kỳ hạn với lãi suất cao hơn lên tới 0,3%/năm so với lãi suất niêm yết tại quầy thông qua kênh giao dịch trực tuyến
- Tiện lợi với việc chuyển lãi tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn vào tài khoản
- Rút tiền mặt, chuyển tiền thông qua liên kết thẻ ATM tại hàng ngàn máy ATM
- Phí quản lý tài khoản: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Phí kiểm đếm: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Phí đóng tài khoản: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Hồ sơ đăng ký:
 - Pháp lý khách hàng: CMND/Thẻ căn cước công dân/ CMSQQĐND/Hộ chiếu còn hiệu lực
 - Giấy đề nghị mở tài khoản cá nhân

○ **Tiền gửi Tích lũy Kiều hối**

Tiền gửi Tích lũy Kiều hối là tài khoản tiền gửi thanh toán được thiết kế riêng phù hợp với khách hàng chuẩn bị đi lao động xuất khẩu nước ngoài, đang làm việc tại nước ngoài hoặc có người thân đi lao động tại nước ngoài thường xuyên chuyển ngoại tệ về Việt Nam để tích lũy.

- Đối tượng gửi tiền: Cá nhân người Việt Nam đi lao động xuất khẩu nước ngoài hoặc đang làm việc tại nước ngoài hoặc cá nhân người Việt Nam là người thân của người đi xuất khẩu lao động/ người làm việc tại nước ngoài
- Đặc điểm sản phẩm:
 - Tài khoản Tích lũy kiều hối được quản lý ngoại hối theo quy định của pháp luật
 - Loại tiền gửi: USD
 - Số dư tiền gửi tối thiểu: Không yêu cầu duy trì
 - Lãi suất huy động: Không kỳ hạn theo số dư cuối ngày
- Lợi ích sản phẩm:
 - Lựa chọn mở nhiều tài khoản tích lũy kiều hối để chuyển một phần tiền gửi định kỳ cho người thân, phần còn lại tích lũy cho bản thân hoặc cho các mục đích khác
 - Quản lý biến động số dư với dịch vụ BSMS
- Phí quản lý tài khoản: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Phí kiểm đếm: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Phí đóng tài khoản: Áp dụng như đối với tiền gửi thanh toán dành cho khách hàng nhân.
- Hồ sơ đăng ký:
 - Pháp lý khách hàng: CMND/Thẻ căn cước công dân/CMSQQĐND/Hộ chiếu còn hiệu lực
 - Giấy đề nghị mở tài khoản cá nhân

○ **Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn thông thường**

Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn thông thường là khoản tiền của khách hàng cá nhân được gửi vào tài khoản tiết kiệm và được xác nhận trên sổ tiết kiệm/thẻ tiết kiệm, được hưởng lãi theo quy định của BIDV Đồng Nai.

- Đối tượng gửi tiền:

- + Tiết kiệm VND: Cá nhân Việt Nam và cá nhân nước ngoài
- + Tiết kiệm bằng ngoại tệ: Cá nhân người Việt nam cư trú
- Đặc điểm sản phẩm:
 - Loại tiền gửi: VND, USD, EUR, JPY
 - Số dư tối thiểu: 500.000 VND, 100 USD, 100 EUR, 1.000.000 JPY
 - Kỳ hạn: từ 1 tuần đến 60 tháng
 - Phương thức trả lãi: Trả lãi cuối kỳ, trả lãi trước, trả lãi định kỳ hàng tháng, hàng quý
 - Lãi suất huy động: Có kỳ hạn cố định trong kỳ gửi (tham khảo biểu lãi suất)

Quay vòng tiền gửi tiết kiệm: Tài khoản tự động quay vòng với lãi suất xác định tại ngày đến hạn đối với hình thức trả lãi cuối kỳ, trả lãi định kỳ
- Lợi ích sản phẩm:
 - Cầm cố Thẻ tiết kiệm để vay vốn tại BIDV
 - Xác nhận khả năng tài chính cho các nhu cầu du lịch, học tập... ở nước ngoài
 - Được rút trước hạn khi có nhu cầu
 - Được sử dụng tài khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn để thanh toán tiền vay hoặc chuyển khoản sang tài khoản tại BIDV của chính chủ sở hữu hoặc đồng sở hữu
 - Được giao dịch tại tất cả các chi nhánh/ PGD của BIDV
 - Được chuyển quyền sở hữu Thẻ tiết kiệm khi có nhu cầu
 - Đa dạng phương thức nhận lãi:
 - Lãi nhập gốc cuối kỳ
 - Rút lãi bằng tiền mặt tại quầy giao dịch
 - Lãi tự động chuyển vào tài khoản tiền gửi thanh toán (thẻ ATM) của Chủ tài khoản
- Phí quản lý tài khoản: không tính phí
- Phí kiểm đếm: không tính phí
- Phí đóng tài khoản:

Rút tiền (từng phần hoặc tất toán), chuyển khoản, chuyển tiền trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày nộp tiền mặt (trừ trường hợp khách hàng thay đổi kỳ hạn số hoặc rút ra để làm số khác), ngoài phí chuyển khoản, chuyển tiền (nếu có) thu thêm.		
- Nếu KH rút bằng hình thức chuyển khoản Đ/v trường hợp rút tiền bằng chuyển khoản đến TKTT của KH tại CN khác thì không thực hiện thu phí, chỉ thu phí chuyển tiền khi KH chuyển từ TKTT cho người khác.	0,01%/ST rút tối thiểu: 10.000 VND/GD tối đa: 1.000.000 VND/GD	0,05%/ST rút tối thiểu: 2USD/GD tối đa: 200 USD/GD
- Nếu KH rút bằng tiền mặt	0,02%/ST rút tối thiểu: 10.000 VND/GD tối đa: 1.000.000 VND/GD	0,15%/ST rút tối thiểu 2 USD/GD tối đa: 200USD/GD
Rút tiền (từng phần hoặc tất toán), chuyển khoản, chuyển tiền ngoài 3 ngày làm việc kể từ ngày nộp tiền mặt. Đ/v trường hợp rút tiền bằng chuyển khoản đến TKTT của KH tại CN khác thì không thực hiện thu phí chuyển khoản, chỉ thu phí chuyển khoản khi KH chuyển khoản cho người khác	Miễn phí	Miễn phí

➤ Hồ sơ đăng ký:

- Pháp lý khách hàng: CMND/thẻ căn cước công dân/ CMSQQĐND/Hộ chiếu còn hiệu lực
- Giấy yêu cầu gửi tiền có kỳ hạn
- **Tiền gửi có kỳ hạn online cá nhân**

Tiền gửi có kỳ hạn online là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn được mở qua dịch vụ BIDV online.

➤ Đối tượng gửi tiền: Khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử và là cá nhân Việt Nam và cá nhân nước ngoài (tiết kiệm VND), cá nhân người Việt nam cư trú (tiết kiệm bằng ngoại tệ).

➤ Đặc điểm sản phẩm:

- Loại tiền: VND, USD, EUR.
- Số dư tối thiểu: 1.000.000 VND, 100 USD, 100 EUR.
- Kỳ hạn: Từ 1 tuần đến 36 tháng.
- Phương thức trả lãi: Trả lãi cuối kỳ.

➤ Lợi ích sản phẩm:

- Gửi tiền trực tuyến mọi lúc, mọi nơi.
- Lãi suất hấp dẫn và cạnh tranh, tặng thêm đến 0,3%/năm so với lãi suất niêm yết tại quầy giao dịch (từ ngày 28/08/2017 đến 31/03/2018), chi tiết:

Áp dụng cho loại tiền VND			
Kỳ hạn	Từ 1 tuần đến 3 tuần	Từ 1 tháng đến 11 tháng	Từ 12 tháng đến 36 tháng
LS tặng thêm so với niêm yết tại quầy	+ 0,1%/năm	+ 0,3%/năm	+0,1%/năm

(Lãi suất trên đây phải luôn tuân thủ quy định về trần lãi suất của NHNN và BIDV theo từng thời kỳ)

- Được thế chấp cầm cố tiền gửi Online để vay vốn
- Được rút trước hạn hoặc tắt toán trực tuyến hoặc tại bất kỳ điểm giao dịch nào của BIDV.

- Đa dạng phương thức nhận lãi:

Lãi nhập gốc cuối kỳ.

Lãi tự động chuyển vào tài khoản tiền gửi thanh toán (thẻ ATM) của Chủ tài khoản.

- Phí quản lý tài khoản: không tính phí
- Phí kiểm đếm: không tính phí

- Phí đóng tài khoản: không tính phí
- Hồ sơ đăng ký:
 - Quý khách hàng đăng ký dịch vụ BIDV Online, Smartbanking.
 - Mở tài khoản tiền gửi online: Khách hàng chủ động thực hiện bằng mã số truy cập và mật khẩu đăng nhập vào dịch vụ ngân hàng điện tử.
 - Quý khách hàng đăng ký online dịch vụ BIDV Online, BIDV Smartbanking

○ Tiền gửi Tích lũy Hưu trí

Bạn muốn để dành một khoản tiền cố định, định kỳ để thực hiện các kế hoạch tài chính lớn trong tương lai? Bạn muốn tích lũy cho mình một khoản tiền trong thời gian đi làm để an tâm cuộc sống lúc nghỉ hưu? Bạn muốn dành một món quà thật ý nghĩa cho những người con thân yêu của mình? Với mong muốn không ngừng đáp ứng nhu cầu của khách hàng, sản phẩm Tiền gửi Tích lũy của BIDV (tích lũy bảo an, tích lũy hưu trí, tích lũy trẻ em) giúp bạn vững tâm hiện thực hóa các kế hoạch lớn trong đời.

- Đối tượng gửi tiền: Khách hàng cá nhân Việt Nam
- Đặc điểm sản phẩm:
 - Loại tiền gửi: VND, USD
 - Số dư tiền gửi tối thiểu: 100.000 VND, 10 USD
 - Kỳ hạn: 1 năm
 - Lãi suất huy động: Theo quy định của sản phẩm
 - Quay vòng tiền gửi tích lũy: Tài khoản tự động quay vòng với lãi suất xác định tại ngày đến hạn
- Lợi ích sản phẩm:
 - Đa dạng hình thức nộp/chuyển tiền vào tài khoản tiền gửi tích lũy như đăng ký chuyển tiền tích lũy định kỳ tự động, nộp tiền mặt, chuyển tiền qua các kênh...
 - Linh hoạt thời điểm gửi tích lũy bất cứ khi nào theo nhu cầu
 - Miễn phí 02 tháng thuê bao dịch vụ BSMS và miễn phí thường niên dịch vụ BIDV online năm đầu tiên. Giảm 10% Phí bảo hiểm khi khách hàng mua Bảo hiểm BIC Bình An và Bảo hiểm nhà BIC- Homecare

- Hưởng nhiều ưu đãi dành riêng cho chủ tài khoản tiền gửi tích lũy theo từng thời kỳ

- Phí quản lý tài khoản: không tính phí
- Phí kiểm đếm: không tính phí
- Phí đóng tài khoản: không tính phí
- Hồ sơ đăng ký:

- Pháp lý khách hàng: CMND/thẻ căn cước công dân/ CMSQQĐND/Hộ chiếu còn hiệu lực của chủ tài khoản/Người giám hộ

- Giấy khai sinh của Trẻ tham gia sản phẩm tiền gửi tích lũy Lớn lên cùng yêu thương

- Hợp đồng tiền gửi tích lũy

○ **Tiền gửi Tích lũy Bảo An**

Tiền gửi Tích lũy Bảo An là sản phẩm tiền gửi dành cho những người đang đi làm có thu nhập ổn định và thời gian nhận lương ít biến động, muốn tích lũy một khoản tiền cố định, định kỳ để thực hiện các kế hoạch tài chính trong tương lai. Đây là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn từ một năm trở lên, người gửi có thể gửi tiền tích lũy theo định kỳ hoặc gửi theo nhu cầu.

➤ **Tính năng sản phẩm:**

- Loại tiền gửi: Đồng Việt Nam (VND) hoặc Đôla Mỹ (USD)

- Số tiền gửi tối thiểu: 100.000 VND hoặc 10 USD

- Kỳ hạn gửi: 1 năm, khách hàng có thể kéo dài thời gian tích lũy theo nhu cầu

- Định kỳ gửi: khách hàng có thể gửi theo định kỳ hoặc gửi theo nhu cầu

- Lãi suất: thả nổi, xoay quanh lãi suất huy động tiết kiệm thông thường kỳ hạn 1 năm được điều chỉnh hàng quý hoặc khi có biến động mạnh, cao hơn 0.1% năm so với nhóm sản phẩm Tiền gửi Tích lũy khác.

- Quay vòng: khi đến hạn, tiền gửi quay vòng sang kỳ hạn mới tương đương kỳ hạn cũ với mức lãi suất tại thời điểm tái tục

- Phương thức nộp tiền đa dạng (tại quầy, đăng ký tự động từ tài khoản, chuyển qua ATM, chuyển qua ngân hàng trực tuyến).

➤ Lợi ích sản phẩm:

- Lãi suất hấp dẫn, phù hợp với thị trường,
- Chủ động số tiền gửi và số lần nộp tiền. Đội ngũ tư vấn nhiệt tình sẽ tư vấn cho khách hàng về số tiền tích lũy định kỳ để đạt được số tiền mong muốn,
- Rút trước hạn linh hoạt hoặc được cầm cố khoản tiền gửi để vay vốn ngân hàng,
- Giao dịch tại bất kỳ chi nhánh nào của BIDV trên toàn quốc,
- Dễ dàng theo dõi biến động số dư qua Mobile hoặc Internet banking,
- Được tặng bảo hiểm BIC – An sinh toàn diện (tối đa 500 triệu đồng),
- Hưởng nhiều ưu đãi từ các chương trình khuyến mại của BIDV.

➤ Hồ sơ đăng ký sản phẩm:

- CMND hoặc Hộ chiếu còn hiệu lực
- Hợp đồng gửi tiền Tiết kiệm Tích lũy

○ **Tích lũy trẻ em “Lớn lên cùng yêu thương”**

Tiết kiệm Lớn lên cùng yêu thương là sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn do cha mẹ mở cho con nên sổ tiết kiệm đứng tên con. Đây là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn từ một năm trở lên, người gửi có thể gửi tiền tích lũy theo định kỳ hoặc gửi theo nhu cầu.

➤ Tính năng sản phẩm:

- Tài khoản tiền gửi Lớn lên cùng yêu thương được đứng tên của Trẻ em và thuộc quyền sở hữu của Trẻ em, giúp trẻ ý thức về tiết kiệm, lập kế hoạch tài chính cá nhân.
- Đồng tiền gửi: Đồng Việt Nam (VND) hoặc Đôla Mỹ (USD)
- Số tiền gửi tối thiểu: 100.000 VND hoặc 10 USD
- Kỳ hạn gửi: 1 năm, khách hàng có thể kéo dài thời gian tích lũy theo nhu cầu
- Định kỳ gửi: khách hàng có thể gửi theo định kỳ hoặc gửi theo nhu cầu
- Lãi suất: thả nổi, xoay quanh lãi suất huy động tiết kiệm thông thường kỳ hạn 1 năm được điều chỉnh hàng quý hoặc khi có biến động mạnh
- Quay vòng: khi đến hạn, tiền gửi quay vòng sang kỳ hạn mới tương đương

kỳ hạn cũ với mức lãi suất tại thời điểm tái tục

- Phương thức nộp tiền đa dạng (tại quầy, đăng ký tự động từ tài khoản, chuyển qua ATM, chuyển qua ngân hàng trực tuyến).

➤ Lợi ích sản phẩm:

- Lãi suất hấp dẫn, phù hợp với thị trường,
- Chủ động số tiền gửi và số lần nộp tiền. Đội ngũ tư vấn nhiệt tình sẽ tư vấn cho khách hàng về số tiền tích lũy định kỳ để đạt được số tiền mong muốn,
- Rút trước hạn linh hoạt hoặc được cầm cố khoản tiền gửi để vay vốn ngân hàng,
- Giao dịch tại bất kỳ chi nhánh nào của BIDV trên toàn quốc,
- Dễ dàng theo dõi biến động số dư qua Mobile hoặc Internet banking,
- Được tặng bảo hiểm BIC – An sinh toàn diện (tối đa 500 triệu đồng),
- Hưởng nhiều ưu đãi từ các chương trình khuyến mại của BIDV.

➤ Hồ sơ đăng ký sản phẩm:

- CMND hoặc Hộ chiếu còn hiệu lực
- Hợp đồng gửi tiền Tiết kiệm Tích lũy

❖ Các sản phẩm huy động vốn dành cho khách hàng tổ chức

○ **Tiền gửi thanh toán**

Tiền gửi thanh toán là loại hình tiền gửi không kỳ hạn được sử dụng với mục đích chủ yếu là thực hiện các giao dịch thanh toán qua NH bằng các phương tiện thanh toán như: séc lĩnh tiền mặt, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, chuyển tiền điện tử...

➤ Đối tượng gửi tiền:

Tổ chức Việt Nam được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam, Tổ chức nước ngoài được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật nước mà tổ chức đó được thành lập.

➤ Đặc điểm sản phẩm:

- Loại tiền: VND, USD, EUR
- Số dư tối thiểu: 1.000.000 VND/ 100 USD/ 100 EUR
- Lãi suất: Lãi suất không kỳ hạn

- Phương thức trả lãi: Tiền lãi được tính trên số dư tài khoản cuối ngày và cộng dồn hàng ngày, tự động hạch toán trả vào ngày 25 hàng tháng
 - Cơ sở tính lãi: Lãi suất tính trên cơ sở một năm có 360 ngày; một tháng có 30 ngày
 - Sở hữu: Cho phép sử dụng đồng sở hữu tài khoản
 - Đóng tài khoản: Chỉ thực hiện tại chi nhánh mở tài khoản
 - Cách thức trả lãi: lãi cộng dồn hàng ngày và trả vào ngày 25 hàng tháng
- Lợi ích sản phẩm:
- Giao dịch tại bất kỳ chi nhánh nào trong hệ thống BIDV
 - Đảm bảo khả năng thanh toán của khách hàng nhưng vẫn liên tục sinh lời
 - Thủ tục đăng ký đơn giản, thuận tiện trong giao dịch, tiết kiệm thời gian cho khách hàng
 - Sử dụng các dịch vụ đi kèm: BSMS, DirectBanking, Internet Banking, Mobile Banking...
 - Thấu chi tài khoản, trả lương tự động, thu hộ, chi hộ...
 - Đảm bảo vay vốn, bảo lãnh cho bên thứ 3
 - Phí kiểm đếm:

- Nộp tiền mặt vào tài khoản khác chi nhánh	
+ Nộp tiền mặt vào tài khoản khác chi nhánh, cùng tỉnh/TP	0,02%/ST Tối thiểu: 10.000 VND/GD Tối đa: 1.000.000 VND/GD
+ Nộp tiền mặt vào tài khoản khác tỉnh/TP	0,04%/số tiền Tối thiểu: 10.000VND Tối đa: 2.000.000VND
Rút tiền mặt từ tài khoản (kể cả rút bằng séc) - Trong giờ giao dịch	
- Rút tiền mặt cùng chi nhánh	Miễn phí
- Rút tiền khác chi nhánh	

+ Rút tiền khác chi nhánh, cùng tỉnh/TP	0,02%/ST Tối thiểu: 10.000 VND/GD Tối đa: 1.500.000 VND/GD
+ Rút tiền khác tỉnh/TP	0,03%/số tiền Tối thiểu: 10.000VND Tối đa: 2.000.000VND

➤ **Phí đóng tài khoản:**

Đóng tài khoản theo yêu của chủ tài khoản		
≤1 năm kể từ ngày mở	100.000VND	5USD
>1 năm kể từ ngày mở	50.000VND	5USD
Phục hồi tài khoản thanh toán đã đóng (<i>Thu một lần khi phục hồi tài khoản đã đóng</i>)	100.000VND	5USD

○ **Tiền gửi chuyên dùng**

Tiền gửi chuyên dùng là sản phẩm tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng tổ chức mở tại BIDV Đồng Nai nhằm quản lý, sử dụng nguồn tiền trên tài khoản theo đúng mục đích nhất định mà khách hàng yêu cầu và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước.

➤ **Đối tượng gửi tiền:**

Tổ chức trong nước và nước ngoài được phép gửi tiền theo quy định của Pháp luật Việt Nam và của BIDV.

➤ **Đặc điểm sản phẩm:**

- Loại tiền tệ: VND, USD, EUR
- Số dư tối thiểu: VND là 1.000.000 VND, bằng ngoại tệ là 100 USD hoặc 100 EUR hoặc theo thỏa thuận giữa BIDV và khách hàng
- Lãi suất: theo thỏa thuận với khách hàng, đảm bảo tuân thủ trần lãi suất huy động vốn không kỳ hạn theo quy định của NHNN và BIDV trong từng thời kỳ.

➤ **Lợi ích sản phẩm:**

- Nhanh chóng, thuận tiện
- Đáp ứng được nhu cầu phong phú và đa dạng theo từng mục đích quản lý tài khoản.

○ **Tiền gửi ký quỹ**

Tiền ký quỹ là tiền gửi không kỳ hạn hoặc có kỳ hạn của khách hàng tổ chức tại BIDV Đồng Nai nhằm đảm bảo việc thực hiện một nghĩa vụ tài chính của tổ chức đó đối với BIDV Đồng Nai hoặc các bên liên quan.

➤ **Đối tượng gửi tiền:**

Tổ chức kinh tế và tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài được phép gửi tiền theo quy định của Pháp luật Việt Nam và của BIDV trong từng thời kỳ.

➤ **Đặc điểm sản phẩm:**

- Loại tiền: VND hoặc ngoại tệ
- Lãi suất: Lãi suất tiền gửi không kỳ hạn hoặc có kỳ hạn
- Số tiền gửi tối thiểu: Tùy theo tính chất từng loại ký quỹ
- Phương thức trả lãi: cuối kỳ hoặc theo thời gian thực gửi
- Sử dụng tài khoản: Việc thực hiện các giao dịch trên tài khoản ký quỹ được thực hiện theo quy định của từng loại nghiệp vụ cụ thể

➤ **Lợi ích sản phẩm:**

- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh chóng
- Thực hiện nghĩa vụ tài chính của khách hàng đối với các bên liên quan đồng thời vẫn có khả năng sinh lời khi hưởng lãi suất trên số dư tài khoản
- Thực hiện giao dịch tại các Chi nhánh BIDV trên toàn quốc

○ **Tiền gửi có kỳ hạn**

Tiền gửi có kỳ hạn là sản phẩm tiền gửi mà người gửi tiền chỉ có thể rút tiền sau một kỳ hạn gửi tiền nhất định (từ một tuần trở lên) theo thoả thuận với BIDV Đồng Nai.

➤ **Đối tượng gửi tiền:**

Tổ chức Việt Nam được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam, Tổ chức nước ngoài được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật nước mà tổ chức đó được thành lập.

➤ Đặc điểm sản phẩm:

- Loại tiền: VND, USD, EUR
- Hình thức phát hành: Hợp đồng tiền gửi
- Kỳ hạn: Từ 1 tuần trở lên
- Lãi suất: Cố định/ Thả nổi
- Phương thức trả lãi: Trả trước/ Trả sau/ Định kỳ
- Cơ sở tính lãi: trên cơ sở một năm có 360 ngày, một tháng có 30 ngày
- Rút trước hạn: Cho phép rút trước hạn từng phần, toàn bộ
- Quay vòng: Cho phép lãi nhập gốc và quay vòng sang kỳ hạn tiếp theo khi đáo hạn
- Sở hữu: Cho phép đồng sở hữu tài khoản

➤ Lợi ích sản phẩm:

- Nộp, rút tiền mặt hoặc chuyển khoản
- Thực hiện chuyển nhượng toàn bộ số dư tại Chi nhánh phát hành
- Cầm cố, thế chấp để vay vốn tại BIDV và các tổ chức tín dụng khác
- Xác nhận và phong tỏa số dư tiền gửi
- Đảm bảo vay vốn, bảo lãnh cho bên thứ 3

○ **Tiền gửi có kỳ hạn online doanh nghiệp**

Tiền gửi có kỳ hạn online doanh nghiệp là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn (từ một tuần trở lên) được khách hàng doanh nghiệp gửi thông qua kênh giao dịch ngân hàng trực tuyến.

➤ Đối tượng gửi tiền:

Tổ chức Việt Nam được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam, Tổ chức nước ngoài được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật nước mà tổ chức đó được thành lập, đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến dành cho khách hàng doanh nghiệp.

➤ Đặc điểm sản phẩm:

- Hình thức phát hành: thông qua kênh giao dịch trực tuyến
- Loại tiền: VND, USD, EUR
- Số tiền gửi tối thiểu: 30.000.000 VND/ 2000 USD/ 2000 EUR

- Kỳ hạn: Từ 1 tuần trở lên
- Lãi suất: Cố định
- Phương thức trả lãi: Trả sau
- Cơ sở tính lãi: trên cơ sở một năm có 360 ngày, một tháng có 30 ngày
- Rút trước hạn: Cho phép rút trước hạn từng phần, toàn bộ
- Phương thức đáo hạn: Khách hàng có thể lựa chọn 1 trong 3 phương thức
 - + Không quay vòng: Vào ngày đáo hạn, số tiền lãi và số tiền gốc tự động chuyển sang tài khoản thanh toán ban đầu của Khách hàng. Khách hàng không cần ra quầy để tắt toán tài khoản.

+ Quay vòng gốc: Vào ngày đáo hạn, số tiền lãi tự động chuyển vào tài khoản thanh toán ban đầu của KH, số tiền gốc tự động chuyển sang kỳ hạn tương đương với kỳ hạn cũ và với mức lãi suất tại thời điểm đến hạn.

+ Quay vòng cả gốc và lãi: Vào ngày đáo hạn, số tiền lãi được nhập gốc và tự động chuyển sang kỳ hạn tương đương với kỳ hạn cũ và với mức lãi suất tại thời điểm đến hạn.

➤ Lợi ích sản phẩm:

- Gửi tiền thuận tiện qua kênh giao dịch trực tuyến
- Khách hàng có thể rút tiền tại bất kỳ điểm giao dịch nào của BIDV.
- Thực hiện chuyển nhượng toàn bộ số dư tại Chi nhánh phát hành
- Cầm cố, thế chấp để vay vốn tại BIDV và các tổ chức tín dụng khác
- Xác nhận và phong tỏa số dư tiền gửi
- Đảm bảo vay vốn, bảo lãnh cho bên thứ 3

○ **Giấy tờ có giá**

Giấy tờ có giá là hình thức huy động vốn bằng việc xác nhận nghĩa vụ trả nợ giữa BIDV Đồng Nai với các tổ chức sở hữu giấy tờ có giá trong một thời hạn, điều kiện trả lãi và các điều kiện khác nhất định.

➤ Đối tượng gửi tiền:

Tổ chức Việt Nam, tổ chức nước ngoài hoạt động đầu tư theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm các tổ chức hoạt động tại Việt Nam và không hoạt động tại Việt Nam

Đối với khách hàng mua GTCG là tổ chức nước ngoài, ngân hàng phát hành giấy tờ có giá ghi danh

➤ Phân loại

- GTCG ngắn hạn: là loại Giấy tờ có giá kỳ hạn dưới 12 tháng: Kỳ phiếu, Tín phiếu, Chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác
- GTCG dài hạn: là loại Giấy tờ có giá kỳ hạn từ 12 tháng trở lên: Chứng chỉ tiền gửi dài hạn, trái phiếu và các giấy tờ có giá dài hạn khác

➤ Đặc điểm sản phẩm:

- Loại tiền: VND, USD
- Mệnh giá tối thiểu: Theo quy định của BIDV cho từng đợt phát hành
- Hình thức phát hành: Ghi sổ/ Ghi danh/ Vô danh
- Thời gian phát hành: Theo quy định từng đợt phát hành
- Mệnh giá: In sẵn hoặc thỏa thuận
- Lãi suất: Cố định/ thả nổi
- Phương thức trả lãi: Lãi trả cuối kỳ/ đầu kỳ/ định kỳ
- Cơ sở tính lãi: trên cơ sở một năm có 360 ngày, một tháng có 30 ngày
- Rút trước hạn: Theo quy định tại từng đợt phát hành
- Quay vòng: Không quay vòng khi đáo hạn (có thể quay vòng sang sản phẩm tiền gửi thông thường cùng kỳ hạn nếu được BIDV cho phép đối với từng đợt phát hành)
- Hình thức sở hữu: Được phép đồng sở hữu tài khoản
- Chuyển nhượng: Chỉ thực hiện chuyển nhượng toàn bộ số dư, không được chuyển nhượng một phần. Hình thức vô danh: chuyển nhượng tự do. Hình thức Ghi danh/ Ghi sổ: chuyển nhượng tại chi nhánh phát hành

➤ Lợi ích sản phẩm:

Được chiết khấu theo quy định

○ **Tiền gửi như ý**

Tiền gửi như ý là sản phẩm tiền gửi mà khách hàng có thể lựa chọn kỳ hạn gửi tiền theo ngày phù hợp với kế hoạch sử dụng vốn nhằm tối đa lợi ích cho khoảng thời gian vốn nhàn rỗi.

➤ **Đối tượng gửi tiền:**

Tổ chức kinh tế và tổ chức tài chính trong nước được phép gửi tiền theo quy định của Pháp luật Việt Nam và của BIDV trong từng thời kỳ.

➤ **Đặc điểm sản phẩm:**

- Loại tiền: VND, USD
- Hình thức phát hành: Hợp đồng tiền gửi
- Kỳ hạn: Theo yêu cầu của khách hàng
- Lãi suất: Cố định
- Phương thức trả lãi: Trả sau cuối kỳ
- Cơ sở tính lãi: tính trên cơ sở một năm có 360 ngày; 01 tháng có 30 ngày
- Rút trước hạn: Cho phép rút trước hạn từng phần/ toàn bộ
- Quay vòng: Cho phép lãi nhập gốc và quay vòng sang kỳ hạn tiếp theo khi đáo hạn
- Sở hữu: Cho phép đồng sở hữu tài khoản

➤ **Lợi ích sản phẩm:**

- Dải kỳ hạn đa dạng từ 02 ngày, đảm bảo linh hoạt phù hợp nhu cầu sử dụng của khách hàng
- Đảm bảo vay vốn, bảo lãnh cho bên thứ 3

○ **Tiền gửi chuyên dùng**

Tài khoản tiền gửi vốn chuyên dùng được sử dụng để phản ánh số tiền Việt Nam hoặc ngoại tệ chuyên dùng vào một mục đích nhất định của khách hàng gửi tại BIDV Đồng Nai như vốn đầu tư xây dựng cơ bản, tiền gửi của Ban quản lý công trình xây dựng cơ bản,... Sản phẩm này chỉ dành cho các Định chế tài chính là các tổ chức kinh tế và tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài được phép gửi tiền theo quy định của Pháp Luật Việt Nam và của BIDV trong từng thời kỳ.

➤ **Đối tượng gửi tiền:**

Tổ chức trong nước và nước ngoài được phép gửi tiền theo quy định của Pháp luật Việt Nam và của BIDV.

➤ **Đặc điểm sản phẩm:**

- Loại tiền tệ: VND, USD, EUR

- Số dư tối thiểu: VND là 1.000.000 VND, bằng ngoại tệ là 100 USD hoặc 100 EUR hoặc theo thỏa thuận giữa BIDV và khách hàng
- Lãi suất: theo thỏa thuận với khách hàng, đảm bảo tuân thủ trần lãi suất huy động vốn không kỳ hạn theo quy định của NHNN và BIDV từng thời kỳ.

➤ **Các loại tiền gửi chuyên dùng**

- Tiền gửi chuyên dùng thông thường: Là tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tổ chức mở tại BIDV nhằm quản lý và sử dụng nguồn tiền trên tài khoản theo đúng mục đích nhất định mà khách hàng yêu cầu.
- Tiền gửi chuyên thu: Là tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tổ chức mở tại BIDV với mục đích quản lý vốn từ các nguồn thu thường xuyên của khách hàng và chỉ được phép ghi Có (bằng hình thức nộp tiền, chuyển khoản, chuyển tiền đến, giải ngân, cài đặt lệnh AFT, SWEEP...).
- Tiền gửi kinh doanh chứng khoán: Là tài khoản tiền gửi thanh toán phục vụ cho Nhà đầu tư chứng khoán mở tài khoản tại BIDV để giao dịch với các Công ty chứng khoán. Theo đó, Nhà đầu tư chứng khoán uỷ quyền cho BIDV thực hiện giao dịch theo yêu cầu của CTCK.

➤ Lợi ích sản phẩm:

- Nhanh chóng, thuận tiện
- Đáp ứng được nhu cầu phong phú và đa dạng theo từng mục đích quản lý tài khoản.

○ **Tiền gửi kinh doanh chứng khoán**

Tiền gửi kinh doanh chứng khoán là tài khoản tiền gửi thanh toán phục vụ cho các nhà đầu tư chứng khoán mở tài khoản giao dịch tại công ty chứng khoán mà công ty chứng khoán đó chỉ định khách hàng thực hiện mở tài khoản tiền gửi tại BIDV thông qua việc sử dụng chương trình thanh toán trực tuyến BIDV@Securities. Sản phẩm này chỉ dành cho các Định chế tài chính là các tổ chức kinh tế và tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài được phép gửi tiền theo quy định của Pháp Luật Việt Nam và của BIDV trong từng thời kỳ.

➤ Đối tượng gửi tiền:

Tổ chức kinh tế và tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài được phép gửi tiền theo quy định của Pháp luật Việt Nam và của BIDV trong từng thời kỳ

➤ Đặc điểm sản phẩm:

- Loại tiền: VND.
- Lãi suất: lũy tiến theo số dư
- Số dư tối thiểu: 1.000.000 VND
- Đối tượng áp dụng: khách hàng là tổ chức có tài khoản giao dịch chứng khoán tại công ty chứng khoán sử dụng dịch vụ BIDV@Securities

➤ Lợi ích sản phẩm:

- Lãi suất lũy tiến theo số dư được điều chỉnh theo từng thời kỳ
- Quản lý tốt hơn các giao dịch kinh doanh chứng khoán đồng thời tiết kiệm chi phí quản lý
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh chóng
- Thực hiện giao dịch tại các Chi nhánh BIDV trên toàn quốc

PHỤ LỤC 2

PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Xin chào Anh/Chị, tôi là: **Nguyễn Hà Bảo Trang**, học viên trường Đại học Ngân hàng TP HCM, hiện tại tôi đang tiến hành nghiên cứu về hoạt động huy động vốn tại BIDV Đồng Nai. Vì thế hy vọng anh/chị bớt chút thời gian để hoàn thành phiếu khảo sát này. Tôi xin cam đoan những thông tin anh/chị cung cấp chỉ duy nhất dành cho bài nghiên cứu và tuyệt đối bí mật. Cuộc khảo sát này được thực hiện để tôi có thể thực hiện tốt vấn đề nghiên cứu của mình, đồng thời từ những ý kiến đóng góp quý báu của Anh/Chị để Ngân hàng có những giải pháp cụ thể phục vụ khách hàng tốt hơn.

Rất mong được sự hợp tác từ Anh/Chị !!!

Phần 1 : THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Câu 1. Giới tính: Nam Nữ

Câu 2. Độ tuổi: Dưới 25 25 -35 35- 50
 Trên 50

Câu 3. Trình độ học vấn của Anh/Chị:

Trung học phổ thông và thấp hơn. Trung cấp, cao đẳng.

Đại học và Sau đại học.

Câu 4. Nghề nghiệp hiện tại:

Công nhân, lao động phổ thông Công chức, nhân viên VP Sinh viên

Quản lý, phó trưởng phòng Tiểu thương Khác

Câu 5. Thời gian làm công việc hiện tại được:

Dưới 1 năm

Từ 1 đến 3 năm

Từ 3 đến 5 năm

Trên 5 năm

Câu 6. Thu nhập hàng tháng:

Dưới 5 triệu

Từ 5 triệu đến 10 triệu

Từ 10 đến 15 triệu

Trên 15 triệu

Phần 2 : NỘI DUNG KHẢO SÁT**Câu 7. Anh/chị có đang tài khoản tiền gửi tại BIDV hay không?**

- Không
- Tiền gửi tiết kiệm
- Tiền gửi thanh toán

Câu 8. Anh/Chị đang sử dụng sản phẩm tiền gửi tiết kiệm nào ?

- Tiết kiệm thông thường Tiền gửi có kỳ hạn online
- Tiền gửi Tích lũy Hưu trí Tích lũy bảo an
- Tích lũy trẻ em

Câu 9. Anh/Chị gửi tiết kiệm thời hạn nào ?

- Dưới 1 tháng Từ 1-3 tháng Từ 3-6 tháng
- Từ 6 -12 tháng Trên 12 tháng

Câu 10. Anh/chị tìm hiểu sản phẩm tiền gửi của BIDV qua đâu ?

- Thông qua CBNV NH Tờ rơi, áp phích
- Người quen giới thiệu Lý do khác

Đánh giá của Anh/Chị về sản phẩm tiền gửi của BIDV

Để trả lời các câu hỏi sau, xin Anh/chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của mình đối với các phát biểu dưới đây. Các ô nhận quy ước như sau:

1- Rất không đồng ý 2- Không đồng ý 3- Trung lập 4- Đồng ý 5- Rất đồng ý

Về sản phẩm					
BIDV có đa dạng các sản phẩm huy động vốn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lãi suất huy động của BIDV cao hơn các NH khác	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Thủ tục giấy tờ của BIDV đơn giản tinh gọn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Các chi phí giao dịch của NH thấp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Thời gian giao dịch linh hoạt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Về nhân viên	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nhân viên có trình độ chuyên môn giỏi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nhân viên thực hiện giao dịch chính xác kịp thời	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nhân viên giải quyết thỏa đáng các khiếu nại của KH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nhân viên luôn sẵn sàng phục vụ KH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nhân viên lịch thiệp ân cần với khách	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Về cơ sở vật chất	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Các điểm giao dịch BIDV thuận lợi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BIDV có trang bị thiết bị máy móc hiện đại	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Các tài liệu, tờ rơi giới thiệu được cung cấp đầy đủ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Không gian giao dịch rộng rãi, thoải mái, đẹp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Về hình ảnh, uy tín của NH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BIDV có uy tín với KH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Các hoạt động quảng cáo ấn tượng và hiệu quả	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BIDV bảo mật thông tin khách hàng tốt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cảm thấy an tâm khi sử dụng các dịch vụ của BIDV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Đánh giá về sự hài lòng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quý khách sẽ tiếp tục gửi tiền vào BIDV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quý khách sẽ giới thiệu người khác gửi tiền vào BIDV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quý khách hài lòng với dịch vụ tiền gửi tại BIDV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Câu 11: Để nhiều khách hàng sử dụng nhiều hơn đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ Ebanking, theo Anh/Chị Ngân hàng cần làm gì trong thời gian tới :

.....

.....

.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN!!!

PHỤ LỤC 3

DANH SÁCH KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN KHẢO SÁT (150 KHÁCH HÀNG)

BUI QUANG HO	NGUYEN TRONG BICH	DO VAN HOANG
NGUYEN THANH HAI	LY UYEN TRAN	TRAN MANH CHINH
NGUYEN NGOC MINH	NGUYEN NGOC BAO TRAN	DANG TRUNG THUY
DOAN THU HUONG	DIEU THANH QUAN	NGUYEN NGOC MINH
HOANG MINH DANG	NGUYEN QUANG PHUC	VO THI NGOC DIEP
LAM TAN PHUOC	TRAN THANH TRUC	NGUYEN THI HUONG
MAI XUAN THAO	VO VAN LUC	DANG MINH CHINH
LUONG QUAN THACH	NGUYEN THANH PHUONG	DANG THI MINH LY
HUYNH HON DUONG	LE HOAI NAM	DANG THI BINH
TRUONG TRAN MINH HOA	HO THANH TAM	DINH THI LAN
NGUYEN KE THANH	NGUYEN VIET HOA	LE THI DUNG
LY VAN UT	TRAN THI MINH THAO	PHAM THANH HUYEN
LY TAN TAI	NGUYEN DINH TRUNG	NGUYEN CONG THANH
MAI THANH CAC	TANG DUC THINH	NGUYEN THI PHUONG LAN
NGUYEN VIET NHAN	NGUYEN THI HUONG	PHAM CAO HAU
LY THANH TAM	TANG VAN NAM	DUONG VINH
LAI KHIEM	NGUYEN VAN TRIEU	PHAM THI XUAN HUONG

NGUYEN THI HONG DIEP	LE THI KIM LIEN	VO QUANG HA
NGUYEN HONG DUNG	TRAN BINH SU	HO HUONG GIANG
YEH JEN	VUONG TRUNG QUAN	DANG QUOC ANH
NGUYEN CONG HUNG	HUYNH VAN NA	PHAN THANH TRI
TRAN THI MINH TUYET	DOAN THI GIAP	NGUYEN DINH UT
LY THI NGOC TRANG	TRAN THAI SON	LE THI DIEU VAN
VU DUC QUANG	TRUONG VAN SON	MAI NGOC PHUONG
MAI VAN HAI	TRAN THI NGUYET KHANH	NGUYEN VAN QUY
NGUYEN VAN VIET	TRUONG HONG VAN	LAM THAO
LE NGOC ANH	NGUYEN THI MINH HA	VO CONG MINH
CHU VIET ANH	PHAN HUY CANH	TRAN THI HAI LE
TRAN DANG KHOI	MAI THE UY	NGUYEN NHAT KHANH
NGUYEN THI THUY	GIANG KIM PHUNG	PHAN THI THU HA
NGUYEN THI THU HANG	TRAN THE HOANG DUNG	NGUYEN THI BACH MAI
LUONG THI THANH	NGUYEN CAO KET	TRAN HUU THANH
LE PHI	MAI TAN PHAT	LE VAN THO
NGUYEN THI YEN DAO	DINH THI HOA	HO HUU CHAU
CAO VAN QUY	NGUYEN NGOC THUY DUNG	VU THI TUYET
TRAN NGOC TAM	TRAN THI HAT	LAI DUY LONG

PHAM VINH SON	PHAM TAN THUAN	LE VINH KHANG
TU THI NGUYET NGA	NGUYEN THI LE TUONG DIEM	LE TRONG THIEN
NGUYEN QUOC MINH VUONG	LUONG HOANG THI YEN LOAN	DO LE NGHIA
LAM THI XUAN HUE	NGUYEN THI THUY KIEU	NGUYEN XUAN DUNG
VU THI LAN	NGO THI HOA	TRAN MINH NHUT
NGUYEN THI HONG CHINH	TRUONG NGOC DANH	TRAN THI THU HANG
NGUYEN THI THUAN	TRAN TRUNG HIEU	NGUYEN MANH
HUYNH ANH TUAN	TRINH THUC LIEU	NGUYEN THI MAI
GIANG THANH HONG	VO DAO CHI	NGUYEN KHANH TUONG
BUI XUAN THAO	TRAN DUY LINH	TO THI HOANG OANH
BUI CONG LUAN	PHAM VAN BO	NGUYEN CHI CONG
LE TRUNG THANH	DINH QUANG THANH	NGUYEN VAN DUC
PHAM HOAI LANG	DOAN NGOC SON	LE MINH DUC
DOAN HUU DO	NGUYEN THAI LONG	NGUYEN VAN TRUYEN

**DANH SÁCH KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP KHẢO SÁT
(50 KHÁCH HÀNG)**

Stt	Tên Doanh nghiệp
1	CTY CP XAY DUNG VA KINH DOANH NHA CUU LO
2	CTY TNHH SX VA TM DAI PHUC
3	CTY TNHH XANG DAU PHU LOI
4	CTY CP LILAMA 18
5	TONG CONG TY XAY DUNG SO 1-CTCP
6	CTY CP GACH NGOI DONG NAI
7	CTY TNHH MTV DONG CO VA MAY NN MIEN NAM
8	CTY CP VIET - PHAP SX THUC AN GIA SUC
9	CTY TNHH TM DV HIEP TAN
10	CTY TNHH TM CONG THANH
11	CTY TNHH MTV XDCT GT 892
12	CTY TNHH GREDMANN VN
13	TCTY CP DET MAY HOA THO
14	CTY TNHH DT VA TV XD QUOC TE
15	CTY XAY DUNG SONG DA 18
16	CTY CP MIEN DONG
17	CTY CP XD DDCN SO 1-DN
18	CTY LIEN DOANH GIAY DA VIET Y
19	CTY CP PT DO THI BINH MINH
20	CTY CP PT DO THI C.NGHIEP SO 2
21	TONG CONG TY CO PHAN PHAT TRIEN KHU CONGNGHIEP
22	CTY TNHH MTV PTDT& KCN IDICO
23	CTY NONG NGHIEP DONG NAI-CN TONG CTY CONG NGHIEP THUC PHAM DONG NAI-MTV CTY TNHH
24	CTY XD & PT NONG THON 7
25	DOAN DIA CHAT 3

26	TCTY DTPT DO THI & KCN VN - TNHH MTV
27	CTY THI CONG CO GIOI
28	CTY CP LILAMA 45.1
29	CTY CP DT VA XD CONG TRINH 79
30	CTY TNHH MTV TCTY CAO SU DONG NAI
31	CTY CP CONG TRINH GIAO THONG DONG NAI
32	CTY TNHH MTV XD& SX VLXD BIEN HOA
33	CTY TNHH XAY DUNG SO 5
34	CTY TNHH LY MINH THANH
35	XN TU VAN VA DAU TU
36	CTY TNHH XD CHI KIEN
37	CTY TNHH MTV XD CT GIAO THONG 875
38	CTY CP CHUONG DUONG
39	DNTN LU HUNG HOA
40	CTY TNHH SAN XUAT TM DV LAP DUC
41	CTY TNHH HOANG HA
42	BDH CAC DU AN PHIA NAM
43	DNTN LE QUANG
44	CTY CP XL VA VT XD 2
45	DNTN TAN PHAT 1
46	CTY TNHH MAI NAM
47	CTY CP XAY DUNG DONG NAI
48	CTY MIA DUONG TRI AN
49	CTY TNHH VIET LONG
50	CTY CP -TCTY MAY DONG NAI

PHỤ LỤC 4

PHIẾU PHỎNG VẤN

Xin chào Anh/Chị!

Hiện em đang làm luận văn về hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai.

Em rất mong sự hỗ trợ của Anh/Chị bằng việc trả lời các câu hỏi dưới đây. Kết quả trả lời khách quan và thẳng thắn của Anh/Chị sẽ góp phần rất nhiều vào đề tài nghiên cứu.

Em xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!

1. Anh/Chị đánh giá về thị phần huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai như thế nào ?

Kết quả đạt được :.....

Điểm hạn chế còn tồn tại :.....

2. Anh/Chị đánh giá như thế nào về Về sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai?

Kết quả đạt được:.....

Điểm hạn chế còn tồn tại:.....

3. Anh/Chị nhận định về Chính sách khách hàng với hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai như thế nào ?

Kết quả đạt được:.....

Điểm hạn chế còn tồn tại:.....

4. Anh/Chị nhận định về Cơ chế điều hành lãi suất huy động vốn của Hội sở chính (Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam) như thế nào ?

Kết quả đạt được:.....

Điểm hạn chế còn tồn tại:.....

5. Anh/Chị có nhận xét gì về hoạt động marketing huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai?

Kết quả đạt được:.....

Điểm hạn chế còn tồn tại:.....

6. Anh/Chị có nhận xét gì về Hoạt động bán hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai?

Kết quả đạt được:.....

Điểm hạn chế còn tồn tại:.....

7. Anh/Chị có nhận xét gì về nhân viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai?

Kết quả đạt được :.....

Điểm hạn chế còn tồn tại:.....

8. Theo Anh/Chị để nâng cao khả năng huy động vốn trong thời gian tới thì Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai cần phải làm gì ?

.....
.....
.....