

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA KINH TẾ - NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG
TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ
PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG -CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG -
PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH TRONG GIAI ĐOẠN 2026 - 2028**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : TS. Lê Thị Minh Hường

SINH VIÊN THỰC HIỆN : Huỳnh Thị Kim Huyền

KHÓA HỌC : 2022 - 2026

LỚP : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA KINH TẾ - NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG
TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ
PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG -CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG -
PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH TRONG GIAI ĐOẠN 2026 - 2028**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	: TS. Lê Thị Minh Hương
SINH VIÊN THỰC HIỆN	: Huỳnh Thị Kim Huyền
KHÓA HỌC	: 2022 - 2026
LỚP	: 22NH1

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

NHIỆM VỤ KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

- Khoá học: 2022 - 2026

6. Ngày giao nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp:

7. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp

Trưởng bộ môn

(Ký và ghi rõ họ và tên)

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ và tên)

Sinh viên đã hoàn thành và nộp khóa luận tốt nghiệp về cho bộ môn

Ngày tháng 06 năm 2026

Sinh viên thực hiện khóa luận

(Ký và ghi rõ họ và tên)

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này, em xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến những thầy/cô, những người đồng hành và hỗ trợ em trong suốt quá trình nghiên cứu bài khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường cùng Khoa Kinh tế đã tạo môi trường học tập thuận lợi, giúp em có cơ hội tiếp cận với những lý thuyết hay, những bài học thực tiễn và bổ ích phục vụ cho chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng. Và sự giảng dạy tận tình, tinh thần trách nhiệm của quý thầy/cô nhờ đó mà em có thể hoàn thành đề tài khóa luận tốt nghiệp này một cách nghiêm túc.

Em cũng xin gửi tới những lời biết ơn đến giảng viên hướng dẫn - cô TS. Lê Thị Minh Hương là người đồng hành cùng em từ môn báo cáo thực tập đến việc lựa chọn tên đề tài, lên đề cương, xây dựng bố cục bài và cuối cùng hình thành nên bài khóa luận tốt nghiệp của em. Sự hướng dẫn tận tình, chu đáo của cô đã giúp em cải thiện kỹ năng viết phân tích, sự logic, rèn luyện sự chính chu để em có thể hoàn thiện bài khóa luận tốt nghiệp này.

Đồng thời, em cũng gửi lời cảm ơn đến Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Núi Thành là đơn vị thực tập của em vừa qua, đã tạo điều kiện cho em tiếp cận với môi trường làm việc chuyên nghiệp, thực tiễn từ đó em học hỏi rất nhiều về cách giao tiếp với khách hàng, quan sát các anh chị làm việc, hiểu rõ về bố trí nhân sự, xử lý các tình huống, ... Và cuối cùng, em xin gửi những lời biết ơn sâu sắc đến gia đình và những bạn bè của em - là người luôn đồng hành phía sau, là chỗ dựa tinh thần vững chắc trong suốt quá trình học tập khi còn ngồi trên ghế nhà trường.

Trong bài khóa luận tốt nghiệp này, em đã cố gắng hoàn thiện bài tốt nhất có thể nhưng kiến thức còn hạn chế và kinh nghiệm thực tiễn chưa tích lũy được nhiều nên bài khóa luận này không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những lời góp ý, những nhận xét quý giá của quý thầy/cô trong bộ môn để em hoàn thiện bài khóa luận tốt nghiệp một cách đầy đủ và chính chu hơn.

Sinh viên thực hiện

Huỳnh Thị Kim Huyền

This image shows a full page of primary-ruled paper. It features multiple horizontal rows of small black dots, evenly spaced vertically across the entire page. There are no margins, text, or other markings present.

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
MỤC LỤC	iii
DANH SÁCH CÁC BẢNG	vii
DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ix
LỜI MỞ ĐẦU	x
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại	1
1.1.2. Chức năng và vai trò của Ngân hàng Thương mại trong nền kinh tế.....	1
1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.2.1. Khái niệm về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại	3
1.2.2. Vai trò về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại	3
1.2.3. Các hình thức huy động vốn của Ngân hàng Thương mại.....	5
1.2.3.1. Huy động vốn bằng hình thức nhận tiền gửi	5
1.2.3.2. Huy động vốn bằng hình thức phát hành giấy tờ có giá	7
1.2.3.3. Huy động bằng hình thức đi vay.....	7
1.3. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	8
1.3.1. Khái niệm về tiền gửi tiết kiệm	8
1.3.2. Phân loại các hình thức tiền gửi tiết kiệm	8
1.3.2.1. Tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn.....	8
1.3.2.2. Tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền	10
1.3.2.3. Tiền gửi tiết kiệm theo hình thức giao dịch	10
1.4. PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM	11
1.4.1. Quan điểm về sự phát triển của hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm	11

1.4.2. Các chỉ tiêu đánh giá về sự phát triển của hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm.....	12
1.4.2.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm	12
1.4.2.2. Cơ cấu nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm	13
1.4.2.3. Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm.....	14
1.5. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM.....	14
1.5.1. Nhân tố chủ quan.....	14
1.5.1.1. Mức độ tín nhiệm của ngân hàng	14
1.5.1.2. Hình thức huy động	15
1.5.1.3. Mạng lưới huy động vốn.....	15
1.5.1.4. Công nghệ trong ngân hàng	15
1.5.2. Nhân tố khách quan	17
1.5.2.1. Môi trường kinh tế - xã hội.....	17
1.5.2.2. Thu nhập và thói quen tiết kiệm của dân cư.....	17
1.5.2.3 Mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng	17
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	18
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH TRONG GIAI ĐOẠN 2023 - 2025.....	19
2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CN ĐÀ NẴNG - PGD NÚI THÀNH	19
2.1.1. Giới Thiệu Chung.....	19
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.....	19
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.....	20
2.1.4. Cơ cấu tổ chức tình hình nhân sự tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.....	22
2.1.5. Các hoạt động kinh doanh chính của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.....	23

2.1.5.1. Dịch vụ tài khoản và dịch vụ ngân hàng số	23
2.1.5.2. Dịch vụ thẻ.....	23
2.1.5.3. Dịch vụ tiết kiệm.....	24
2.1.5.4. Dịch vụ cho vay	24
2.1.6. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	24
2.1.6.1 Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025	24
2.1.6.2 Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	28
2.1.6.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	33
2.1.7. Các sản phẩm tiết kiệm của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành.....	37
2.2. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH	38
2.2.1. Cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn	39
2.2.2. Cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo hình thức gửi tiền	43
2.2.3 Cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền	47
2.2.5 Quy mô về chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm.....	52
2.2.6 Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trên tổng chi phí.....	54
2.2.7 Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng vốn huy động tiền gửi	55
2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CN ĐÀ NẴNG - PGD NÚI THÀNH.....	56
2.3.1. Kết quả đạt được	56
2.3.2. Hạn chế	57
2.3.3. Nguyên nhân của hạn chế	58
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	60
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT	

NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH TRONG GIAI ĐOẠN TỚI.....	61
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH TRONG GIAI ĐOẠN TỚI.....	61
3.1.1. Định hướng chung tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành	61
3.1.2. Định hướng huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành	61
3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH TRONG GIAI ĐOẠN TỚI.....	63
3.2.1. Phân loại khách hàng tiền gửi tiết kiệm theo từng nhóm để xây dựng chính sách chăm sóc phù hợp.....	63
3.2.2. Đẩy mạnh huy động vốn từ hộ kinh doanh và tiểu thương trên địa bàn....	64
3.2.3. Phát triển nguồn tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ phù hợp với sự phát triển tại khu vực TP. Đà Nẵng.....	64
3.2.4. Phát triển chất lượng đào tạo nguồn nhân lực tại phòng giao dịch.....	65
3.2.5. Đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số trong hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm	66
3.3. KIẾN NGHỊ	67
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	67
3.3.2. Kiến nghị đối với Hội sở của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng...	67
3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng	68
3.4. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO.....	69
3.4.1. Hạn chế của đề tài.....	69
3.4.2. Hướng nghiên cứu tiếp theo	69
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	70
KẾT LUẬN	71
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	73

DANH SÁCH CÁC BẢNG

Số thứ tự	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Tình hình nhân sự tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành	22
Bảng 2.2	Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	25
Bảng 2.3	Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	29
Bảng 2.4	Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	34
Bảng 2.5	Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	40
Bảng 2.6	Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo hình thức gửi tiền của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	44
Bảng 2.7	Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền gửi của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	48
Bảng 2.8	Quy mô về chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	52
Bảng 2.9	Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trên tổng chi phí của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	54
Bảng 2.10	Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng huy động tiền gửi của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	55
Bảng 2.12	Bảng biểu lãi suất tiền gửi tiết kiệm của VPBank, ABBank, TPBank, HDBank vào tháng 11-12/2025	58

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Số thứ tự	Tên hình vẽ, đồ thị	Trang
Sơ đồ 2.1	Cơ cấu tổ chức của VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành	20
Biểu đồ 2.1	Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	26
Biểu đồ 2.2	Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	30
Biểu đồ 2.3	Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	34
Biểu đồ 2.4	Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	41
Biểu đồ 2.5	Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo hình thức gửi tiền của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	45
Biểu đồ 2.6	Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền gửi của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	49
Biểu đồ 2.7	Quy mô về chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	53

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tên đầy đủ
NH	Ngân hàng
VPBank	Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
PGD	Phòng giao dịch
CN	Chi nhánh
TMCP	Thương mại Cổ phần
NHTM	Ngân hàng Thương mại
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
KH	Khách hàng
VND	Việt Nam đồng
ATM	Máy giao dịch tự động
EUR	Đồng tiền chung của Liên minh Châu Âu
USD	Đồng đô la Mỹ
TG	Tiền gửi
VTG	Vốn tiền gửi
CĐ	Cao đẳng
CCTG	Chứng chỉ tiền gửi
CASA	Tiền gửi không kỳ hạn
HDBANK	Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh
TPBANK	Ngân hàng TMCP Tiên phong
ABBANK	Ngân hàng TMCP An Bình

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong nền kinh tế ngày nay, các ngành trọng điểm phát triển nhanh chóng đóng góp mạnh mẽ cho nền kinh tế, trong đó hoạt động của ngành Tài chính - Ngân hàng là một ngành đóng vai trò quan trọng trong việc trung gian thanh toán, góp phần huy động và phân bổ nguồn vốn hiệu quả cho nền kinh tế thị trường.

Nghiệp vụ huy động vốn tiền gửi là một nghiệp vụ quan trọng cốt lõi của ngành Ngân hàng. Đây cũng là một trong những nguồn lực chủ yếu để ngân hàng triển khai đa dạng các sản phẩm, đáp ứng nhu cầu về dịch vụ tài chính cho nền kinh tế. Hoạt động huy động vốn không chỉ ảnh hưởng tới mở rộng quy mô hoạt động mà còn ảnh hưởng đến độ uy tín và sức cạnh tranh từ các Ngân hàng Thương mại trên thị trường.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) là một trong những tập đoàn tài chính hàng đầu Việt Nam, sở hữu hệ sinh thái tài chính đa dạng với nhiều sản phẩm và dịch vụ, nền tảng số được tích hợp nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng thông qua nhiều sản phẩm và dịch vụ tài chính. VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Núi Thành là một trong những phòng giao dịch đóng vai trò tích cực trong việc huy động vốn tiền gửi tiết kiệm, đáp ứng nhu cầu của khách hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Núi Thành mặc dù có những đóng góp tích cực nhưng cũng có một số hạn chế trong việc gia tăng nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm như những yếu tố về lãi suất, chiến lược quảng bá sản phẩm chưa thực sự thuyết phục khi tới tay khách hàng hay do nhu cầu của khách hàng thay đổi liên tục ảnh hưởng đến khả năng thu hút những khách hàng mới và giữ chân những khách hàng hiện tại. Vì vậy, việc đề xuất ra những giải pháp phù hợp để tăng cường huy động tiền gửi tiết kiệm là rất cần thiết. Điều này giúp PGD xây dựng các chiến lược nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn, nâng cao chất lượng dịch vụ và thu hút những khách hàng mới.

Lý do em chọn đề tài “ ***Giải pháp phát triển hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành***” là em nhận thấy hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm có vai trò quan trọng trong sự phát triển ổn định của VPBank - Phòng Giao Dịch Núi Thành. Ngoài ra, cơ cấu tiền gửi tiết kiệm còn chiếm tỷ trọng

lớn trong tổng vốn huy động và là cơ sở để PGD thực hiện những kế hoạch về đầu tư, các hoạt động tín dụng trong giai đoạn tới.

Việc đề xuất những giải pháp nhằm phát triển hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm là rất cần thiết sẽ giúp PGD nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm từ khách hàng, cải thiện chất lượng dịch vụ, mở rộng thị trường và tạo niềm tin đối với khách hàng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Cơ sở lý luận về huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại.

- Thực trạng hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025.

- Đề xuất giải pháp phát triển hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành trong giai đoạn tới.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng Thương mại có đặc điểm gì?

- Các yếu tố nào ảnh hưởng đến huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại?

- Những chỉ tiêu nào để đánh giá về sự phát triển của hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại?

- Tình hình huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại VPBank - PGD Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025 như thế nào?

- VPBank - PGD Núi Thành đạt được những kết quả gì, những hạn chế nào trong giai đoạn 2023 - 2025?

- VPBank - PGD Núi Thành cần thực hiện những giải pháp nào để phát triển hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm trong những năm tới?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- **Đối tượng:** Hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm

- **Phạm vi không gian:** VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành

- **Phạm vi thời gian:** Giai đoạn 2023 - 2025

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thống kê - so sánh: là phương pháp thu thập số liệu, xử lý số liệu trong bảng bằng cách tính toán tỷ trọng và sau đó so sánh giữa tỷ lệ tăng trưởng qua các năm, các chỉ tiêu trong bảng để đưa ra những nhận định về những xu hướng biến động của Phòng Giao dịch. Đầu tiên, thu thập số liệu huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trong giai đoạn 2023 - 2025, bao gồm số dư tiền gửi, chi phí lãi về huy động vốn tiền gửi tiết kiệm, Sau đó, xử lý những số liệu trên để tính toán các chỉ tiêu về tỷ trọng và tốc độ tăng trưởng qua các năm. Thông qua việc xử lý số liệu giúp PGD nhận diện chính xác đâu là mũi nhọn mà PGD hướng tới và những mảng còn tồn tại hạn chế. Từ đó, PGD sẽ có cơ sở để dự báo xu hướng và đưa ra các điều chỉnh chiến lược về lãi suất, cung ứng sản phẩm dịch vụ phù hợp tới tay khách hàng nhằm tối ưu hóa nguồn vốn trong giai đoạn tiếp theo.

- Phương pháp phân tích - tổng hợp: là phương pháp phân tích những nguyên nhân của sự tăng/giảm, ảnh hưởng của lãi suất, sau đó đưa ra những đánh giá điểm mạnh, điểm hạn chế trong huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tại VPBank - PGD Núi Thành.

- Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: là phương pháp sử dụng các dữ liệu sẵn có như báo cáo tài chính của VPBank, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành, các văn bản pháp luật do Nhà nước ban hành, những giáo trình, tài liệu về chuyên ngành ngân hàng.

6. Kết cấu khóa luận

Kết cấu khóa luận: Ngoài phần mở đầu, tài liệu tham khảo, phụ lục và kết luận bài khóa luận gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành trong giai đoạn 2023 – 2025.

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành trong giai đoạn tới.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỂM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại

Ngân hàng Thương mại là loại hình định chế tài chính trung gian trong nền kinh tế thị trường. Với các hoạt động kinh doanh tiền tệ và các dịch vụ ngân hàng, đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc thúc đẩy nền kinh tế. Chính vì vậy mà các nguồn tiền nhàn rỗi trong xã hội được tập trung lại và Ngân hàng có thể chuyển hóa những nguồn tiền nhàn rỗi đó thành nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu của các cá nhân, tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp trong xã hội.

Theo quy định tại Khoản 23 Điều 4 Luật Các tổ chức Tín dụng năm 2024 (Luật số 32/2024/QH15): "*Ngân hàng Thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động Ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.*"

1.1.2. Chức năng và vai trò của Ngân hàng Thương mại trong nền kinh tế

1.1.2.1 Chức năng của NHTM

a. Chức năng trung gian tín dụng

Đây là chức năng cơ bản và quan trọng nhất của NHTM, phản ánh bản chất hoạt động “đi vay để cho vay”. Ngân hàng đóng vai trò là cầu nối tài chính giữa những chủ thể tạm thời dư thừa vốn và những chủ thể có nhu cầu sử dụng vốn trong nền kinh tế. Thông qua hoạt động huy động tiền gửi và cấp tín dụng, ngân hàng vừa là người đi vay đối với khách hàng gửi tiền, vừa là người cho vay đối với khách hàng có nhu cầu vốn.

Chức năng này giúp nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội được sử dụng hiệu quả hơn, góp phần thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh, mở rộng đầu tư và tăng trưởng kinh tế. Đồng thời, ngân hàng thu được lợi nhuận từ chênh lệch giữa lãi suất huy động và lãi suất cho vay.

b. Chức năng trung gian thanh toán

NHTM thực hiện chức năng trung gian thanh toán thông qua việc thay mặt khách hàng thực hiện các giao dịch chi trả, chuyển tiền và thanh toán hàng hóa, dịch vụ dựa

trên tài khoản tiền gửi thanh toán. Chức năng này được hình thành trên cơ sở hoạt động huy động vốn và mở tài khoản cho khách hàng.

Hiện nay, ngân hàng cung cấp nhiều phương tiện thanh toán hiện đại như séc, ủy nhiệm chi, thẻ ngân hàng, Internet Banking và Mobile Banking nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán nhanh chóng, an toàn và thuận tiện. Việc thanh toán qua ngân hàng giúp giảm lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế, tiết kiệm chi phí xã hội liên quan đến in ấn, vận chuyển và bảo quản tiền. Đồng thời, chức năng này còn tạo thêm nguồn thu dịch vụ và góp phần gia tăng nguồn vốn huy động cho ngân hàng thông qua số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng.

c. Chức năng tạo tiền

Thông qua hoạt động cấp tín dụng và thanh toán không dùng tiền mặt, NHTM có khả năng tạo ra tiền tín dụng hay còn gọi là tiền ghi sổ. Khi ngân hàng cho vay bằng hình thức chuyển khoản, số tiền này sẽ tiếp tục được sử dụng trong thanh toán và quay trở lại hệ thống ngân hàng dưới dạng tiền gửi mới, từ đó làm gia tăng lượng tiền cung ứng trong nền kinh tế.

Khả năng tạo tiền không chỉ phụ thuộc vào một ngân hàng riêng lẻ mà là kết quả hoạt động của toàn bộ hệ thống NHTM. Quá trình này chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như tỷ lệ dự trữ bắt buộc, tỷ lệ dự trữ vượt mức và thói quen sử dụng tiền mặt của công chúng. Chức năng tạo tiền có ý nghĩa quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu thanh toán, thúc đẩy lưu thông vốn và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế.

1.1.2.2 Vai trò của Ngân hàng Thương mại

Điều tiết nguồn vốn, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho nền kinh tế thị trường: Nhờ hoạt động của NHTM mà nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế được tập hợp lại thành nguồn vốn lớn phục vụ cho đời sống xã hội và phát triển kinh tế. NHTM trở thành kênh chu chuyển vốn quan trọng trong nền kinh tế, cung ứng vốn cho các chủ thể trong nền kinh tế, góp phần thúc đẩy kinh tế phát triển.

Tạo điều kiện thúc đẩy thị trường tài chính phát triển: Hoạt động của NHTM vừa mang tính cạnh tranh nhưng cũng vừa tác động tương hỗ đến các hoạt động khác trong lĩnh vực tài chính như: thị trường chứng khoán, bảo hiểm, ... Khi NHTM ngày càng phát triển và hoàn thiện thì càng có nhiều dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động trên. Ngược lại, sự phát triển phong phú và đa dạng của các sản phẩm trên thị trường tài chính sẽ tác động đến sự phát triển của các sản phẩm kinh doanh của NHTM, xuất hiện sự kết hợp

và bán chéo sản phẩm của NHTM với các định chế tài chính khác như công ty bảo hiểm, công ty chứng khoán, công ty tài chính, quỹ đầu tư, ... góp phần gia tăng doanh số giao dịch trên thị trường tài chính.

Góp phần thực thi chính sách tiền tệ quốc gia: Ngân hàng Trung ương là cơ quan xây dựng và điều hành chính sách tiền tệ nhưng để thực thi chính sách tiền tệ Ngân hàng Trung ương phải sử dụng các công cụ như: dự trữ bắt buộc, lãi suất, tái cấp vốn, thị trường mở, ... tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của NHTM, thay đổi tăng hoặc giảm khối lượng tiền tệ trong nền kinh tế, góp phần bình ổn lưu thông tiền tệ của quốc gia, kiểm soát lạm phát.

1.2. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại

Huy động vốn là một trong các nghiệp vụ tạo nên nguồn vốn của NHTM, thông qua việc nhận tiền gửi, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu, vay vốn từ các tổ chức tín dụng khác để tăng vốn chủ sở hữu.

Huy động vốn là hoạt động chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn nên đóng vai trò quan trọng, ảnh hưởng đến quy mô và hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng. NHTM mua quyền sử dụng các khoản vốn tạm thời nhàn rỗi của khách hàng trong một thời gian nhất định với trách nhiệm hoàn trả đầy đủ và chi phí trả cho khách hàng dưới hình thức lãi tiền gửi.

1.2.2. Vai trò về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại

1.2.2.1. Đối với nền Kinh tế

NHTM là kênh cung ứng vốn quan trọng hàng đầu của nền kinh tế. Thông qua huy động vốn của Ngân hàng, các khoản tiền nhàn rỗi của các đối tượng trong nền kinh tế tập trung thành một khối lượng vốn lớn, sử dụng vốn cho vay đầu tư sinh lời đáp ứng cho các yêu cầu của nền kinh tế - xã hội. Hầu hết các nước trên thế giới nguồn vốn huy động của các Ngân hàng luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn của nền kinh tế, vì vậy nguồn vốn NHTM đã góp phần đáng kể trong việc thúc đẩy kinh tế phát triển.

Với nghiệp vụ huy động vốn, NHTM có điều kiện tiếp cận và thu hút một khối lượng khách hàng rất lớn đến với NHTM, có tác dụng khơi dậy các tiềm năng về vốn huy động đến mức cao nhất của các nguồn vốn trong nền kinh tế. Bên cạnh đó, thông qua việc quản lý thu - chi tiền của khách hàng, NHTM góp phần kiểm soát lạm phát và các hoạt động của nền kinh tế, cũng như các xu hướng biến động trong nền kinh tế để

Nhà nước kịp thời đưa ra giải pháp hợp lý. Thông qua huy động vốn, NHTM phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu góp phần tạo nên hàng hóa trên thị trường tài chính.

1.2.2.2. Đối với Ngân hàng Thương mại

Vốn huy động chiếm tỷ trọng đáng kể trong tài sản nợ của NHTM, tạo nên nguồn vốn quan trọng của NHTM. Huy động vốn là nền tảng, quyết định đến sự tồn tại, phát triển của NHTM. Thông qua nghiệp vụ huy động vốn, NHTM hình thành nguồn vốn đáp ứng nhu cầu kinh doanh, thực hiện các nghiệp vụ cho vay, tài trợ, đầu tư, kinh doanh ngoại tệ, thanh toán, ủy thác... tạo ra nguồn lợi nhuận cho NHTM, đảm bảo cho sự phát triển vững mạnh của NHTM.

Vốn huy động là tài sản bằng tiền của các chủ sở hữu (bao gồm của pháp nhân và thể nhân) gửi vào Ngân hàng mà Ngân hàng đang tạm thời quản lý và sử dụng. Quy mô huy động vốn càng lớn thì khả năng cấp tín dụng càng cao. Huy động vốn là cơ sở để Ngân hàng thu hút khách hàng đến giao dịch, góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của Ngân hàng.

1.2.2.3. Đối với Khách hàng

Nghiệp vụ huy động vốn giúp cho khách hàng thuận lợi trong việc tích lũy để dành các khoản thu nhập nhàn rỗi chưa sử dụng cho mục tiêu hay nhu cầu tài chính đã dự định trong tương lai. Với những hình thức huy động vốn phong phú của Ngân hàng, khách hàng dễ dàng lựa chọn một hình thức huy động phù hợp theo yêu cầu về lãi suất, thời hạn, cách tính lãi và thanh toán lãi, mục đích... Bên cạnh đó, những hình thức này đương nhiên quy định một hợp đồng kinh tế được ký kết hay thỏa ước giữa Ngân hàng và khách hàng, nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng là được hưởng lãi, và đảm bảo an toàn về tài sản.

Đối với khách hàng, việc nắm giữ quyền sở hữu các chứng chỉ tiền gửi, sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu, cũng như các chứng từ có giá khác... được quyền hưởng lãi, họ còn có thể dễ dàng mua bán chuyển nhượng các chứng từ có giá trên thị trường, tạo nên tính thanh khoản cao cho người sở hữu nó. Nhờ vậy khách hàng có thể dễ dàng chuyển đổi các tài sản này thành tiền mặt bất cứ lúc nào, bằng cách cầm cố, chiết khấu cho NHTM hoặc bán lại trên thị trường tiền tệ. Nghiệp vụ huy động vốn của NHTM tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng có thể tiếp cận những tiện ích của các dịch vụ Ngân

hàng, bảo đảm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú, đa dạng của khách hàng khi đến giao dịch với NHTM.

1.2.3. Các hình thức huy động vốn của Ngân hàng Thương mại

1.2.3.1. Huy động vốn bằng hình thức nhận tiền gửi

Vốn huy động từ tiền gửi khách hàng là những giá trị tiền tệ mà ngân hàng huy động được từ công chúng thông qua việc bán các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng, hay nói cách khác đây chính là nguồn vốn chủ yếu của các ngân hàng thương mại, đáp ứng hầu hết các nhu cầu về hoạt động tín dụng của các ngân hàng.

a. Tiền gửi không kì hạn

Tiền gửi không kì hạn hay còn gọi là tiền gửi thanh toán, là loại tiền gửi mà người sở hữu nó chuyên sử dụng để thanh toán chuyển khoản. Người gửi có thể rút ra sử dụng bất kì lúc nào mà không cần phải báo trước với ngân hàng về thời hạn và khối lượng tiền cần rút.

Khách hàng gửi tiền không với mục đích kiếm lời mà chủ yếu để: thực hiện các khoản chi mua hàng hoá, dịch vụ; thực hiện các giao dịch về thanh toán chi trả; thực hiện các khoản chi trả khác và để ngân hàng tạo điều kiện thuận lợi trong thanh toán. Như vậy, tiền gửi không kỳ hạn không phải để tích lũy mà là bộ phận tiền tệ đang chờ thanh toán, khách hàng có thể rút hoặc sử dụng thanh toán bất kỳ lúc nào, khách hàng được sử dụng: séc, giấy chuyển tiền để thanh toán.

Tiền gửi không kỳ hạn bao gồm các khoản tiền gửi tạm thời của doanh nghiệp, công ty, tổ chức kinh tế và cá nhân với mục đích chính là thanh toán chuyển khoản.

Xét về tính chất thời gian, tiền gửi không kỳ hạn không ổn định có sự biến động thường xuyên vì khách hàng có thể rút tiền bất kỳ lúc nào, làm cho ngân hàng bị động trong sử dụng vốn kinh doanh. Nhưng trong thực tế khách hàng vẫn gửi, rút thường xuyên hoặc gửi rút mang tính chất gối đầu nên ngân hàng vẫn có thể sử dụng vào hoạt động cho vay và đầu tư của mình trên cơ sở số dư ổn định, do kết quả bù trừ của số tiền gửi vào và rút ra trong thời kỳ nhất định. Bởi vậy các NHTM thường chú ý và tính toán đầy đủ khả năng chi trả của mình, điều này cần được quan tâm đến trong thời kỳ có nhiều biến động trong nền kinh tế.

b. Tiền gửi có kì hạn

Tiền gửi có kỳ hạn là loại tiền gửi mà chủ sở hữu chỉ có thể rút ra và có quyền hưởng 100% lãi suất theo thời hạn đã định. Nhưng trong thực tế, do luật cạnh tranh chi

phối, để thu hút được nhiều tiền gửi của khách hàng, NHTM cho phép khách hàng được rút tiền ra trước thời hạn, nhưng chỉ được hưởng lãi suất của tiền gửi không kỳ hạn.

Tiền gửi có kỳ hạn thường bao gồm các khoản tiền gửi của: các doanh nghiệp chuyên kinh doanh tiền tệ, các công ty, các doanh nghiệp sản xuất – thương mại – dịch vụ, các tổ chức kinh tế.

Khách hàng gửi tiền với mục đích sinh lời của tiền tệ, vì vậy NHTM phải thực hiện chính sách lãi suất thỏa đáng mới có thể thu hút được số lượng lớn loại tiền gửi này.

Tiền gửi có kỳ hạn là nguồn vốn kinh doanh chủ mang tính chất ổn định, NHTM rất quan tâm và sử dụng một cách chủ động để cho vay. Vì vậy NHTM rất quan tâm và sử dụng nhiều biện pháp nghiệp vụ để nâng cao số dư huy động loại tiền gửi này, chẳng hạn như: quy định nhiều loại thời hạn, quy định nhiều mức lãi suất thích hợp, theo nguyên tắc thời gian càng dài lãi suất tiền gửi càng cao. Ngoài ra, các NHTM còn đưa ra rất nhiều chương trình khuyến mãi khác nhằm thu hút bộ phận tiền gửi này.

Khác với tiền gửi không kỳ hạn ở chỗ: tiền gửi có kỳ hạn là tiền để tích lũy, không phải là bộ phận tiền tệ đang chờ thanh toán, khách hàng không thể rút hoặc sử dụng thanh toán bất kỳ lúc nào, khách hàng không được sử dụng séc, giấy chuyển tiền để thanh toán.

c. Tiền gửi tiết kiệm

Tiền gửi tiết kiệm là tiền tiết kiệm hoặc để dành của dân cư đem gửi vào ngân hàng với mục đích kiếm lời và an toàn.

Tiền gửi tiết kiệm bao gồm có tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn. Cũng giống như tiền gửi có kỳ hạn, đây là nguồn vốn tiềm năng để các NHTM hoạt động. Vì vậy, để khơi tăng nguồn vốn này, ngoài chính sách lãi suất thích hợp nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách hàng, các NHTM còn đưa ra rất nhiều chương trình khuyến mãi nhằm thu hút bộ phận tiền gửi tiết kiệm dân cư.

d. Tiền gửi của ngân hàng khác

NHTM này có thể gửi tiền ở các NHTM để dùng cho việc thực hiện: các nghiệp vụ đại lý, thanh toán liên ngân hàng, dịch vụ và chuyển ngân.

e. Tiền gửi vốn chuyên dùng

Đây là tiền gửi của các doanh nghiệp, các công ty và tiền gửi của các nhà đầu cơ. Khi vốn chuyên dùng tạm thời gửi ở NHTM.

f. Tiền gửi kho bạc nhà nước

Kho bạc nhà nước là đơn vị dự toán, trong tài khóa thường có những khoản thu nhưng chưa phải chi, tạm thời gửi ở NHTM.

1.2.3.2. Huy động vốn bằng hình thức phát hành giấy tờ có giá

Giấy tờ có giá là chứng nhận của tổ chức tín dụng phát hành để huy động vốn, trong đó xác nhận nghĩa vụ trả nợ một khoản tiền trong thời gian nhất định, điều kiện trả lãi và điều khoản cam kết giữa TCTD và người mua.

Các giấy tờ có giá là công cụ nợ do ngân hàng phát hành để huy động vốn trên thị trường. Nguồn vốn này tương đối ổn định để sử dụng một mục đích nào đó. Lãi suất phụ thuộc vào sự cần thiết của huy động vốn nên thường cao hơn lãi suất có kì hạn gửi thông thường. Các giấy tờ có giá do NHTM phát hành bao gồm:

– *Trái phiếu*: là một chứng thư xác nhận một khoản nợ của ngân hàng phát hành đối với người sở hữu, trong đó cam kết sẽ hoàn trả nợ kèm theo lãi trong một gian nhất định. Đây là công cụ nợ dài hạn của ngân hàng và thông qua việc phát hành trái phiếu, ngân hàng có thể thu hút được nguồn vốn đầu tư trung, dài hạn để phục vụ cho những kế hoạch quy mô lớn và dài hạn.

– *Kỳ phiếu*: kỳ phiếu ngân hàng là chứng chỉ huy động vốn có mục đích, có thời hạn, có lãi suất tương ứng với từng loại kỳ hạn hoặc phương thức trả lãi trước hoặc sau. Kỳ phiếu được ngân hàng phát hành từng đợt, có thời hạn linh hoạt, phong phú...

– *Chứng chỉ tiền gửi*: Chứng chỉ tiền gửi là công cụ nợ do ngân hàng phát hành nhằm huy động vốn trên thị trường với bản chất tương tự như một khoản lãi suất định kỳ tính toán trên cơ sở 365 ngày và được hoàn trả khi đến hạn. Thời hạn của chứng chỉ tiền gửi rất đa dạng, lãi suất của chứng chỉ tiền gửi được ngân hàng ấn định dựa trên lãi suất cạnh tranh của thị trường tiền tệ, tình trạng tài chính của người phát hành và thời hạn của chứng chỉ. Việc phát hành chứng chỉ tiền gửi cho phép ngân hàng có thể huy động vốn một cách chủ động phụ thuộc vào tiền gửi của khách hàng.

1.2.3.3. Huy động bằng hình thức đi vay

Vốn đi vay là quan hệ vay mượn giữa NHTM và NHTW hoặc giữa các NHTM với nhau hay với các TCTC khác. Vì tiền gửi là nguồn quan trọng nhất của NHTM. Tuy nhiên, khi cần, ngân hàng thường vay mượn thêm. Tại nhiều nước, ngân hàng trung ương thường quy định tỷ lệ giữa nguồn huy động và vốn chủ của nó. Do vậy nhiều ngân

hàng vào từng giai đoạn cụ thể phải vay mượn thêm để đáp ứng nhu cầu chi trả khi khả năng huy động bị hạn chế.

– *Vay Ngân hàng Trung Ương*

Đây là khoản vay nhằm giải quyết nhu cầu cấp bách trong chi trả của NHTM. Trong trường hợp thiếu hụt dự trữ, NHTM thường vay NHTW. Hình thức cho vay chủ yếu của NHTW là tái chiết khấu. Khi cần tiền, NHTM đem thương phiếu lên tái chiết khấu tại NHTW. Nghiệp vụ này làm thương phiếu của NHTM giảm đi và dự trữ (tiền mặt hoặc tiền gửi tại NHTW) tăng lên. NHTW điều hành vay mượn một cách chặt chẽ, NHTM phải thực hiện các điều kiện đảm bảo và kiểm soát nhất định. Thông thường NHTW chỉ tái chiết khấu cho những thương phiếu có chất lượng và phù hợp với mục tiêu của NHTW trong từng thời kỳ.

– *Vay các tổ chức tín dụng khác*

Đây là nguồn các ngân hàng vay mượn lẫn nhau và các tổ chức tín dụng khác trên thị trường liên ngân hàng. Các ngân hàng đang có dự trữ vượt yêu cầu do kết dư gia tăng bất ngờ về các khoản tiền huy động hoặc giảm cho vay có thể sẵn lòng cho các ngân hàng khác vay để tìm kiếm lãi suất cao hơn. Ngược lại các ngân hàng đang thiếu hụt dự trữ có nhu cầu vay mượn tức thời để đảm bảo thanh khoản. Như vậy nguồn vay mượn từ các ngân hàng khác để đáp ứng nhu cầu dự trữ và chi trả cấp bách và trong nhiều trường hợp nó là nguồn bổ sung thay thế cho nguồn vay mượn từ NHTW.

1.3. HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. Khái niệm về tiền gửi tiết kiệm

Tiền gửi tiết kiệm là hình thức huy động vốn chủ yếu khoản tiền để dành của cá nhân được gửi vào ngân hàng với mục đích sinh lời và an toàn về tài sản.

1.3.2. Phân loại các hình thức tiền gửi tiết kiệm

1.3.2.1. Tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn

a. Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn

- Khái niệm:

Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn là hình thức tiền gửi tiết kiệm mà người gửi được rút tiền ra bất kỳ lúc nào.

- Đặc điểm:

Đối tượng huy động chủ yếu là cá nhân các khoản tiền tạm thời chưa sử dụng đến. Khi gửi tiết kiệm kỳ hạn, khách hàng lập giấy nộp tiền (giấy gửi tiền) ghi rõ các thông tin yêu cầu như: họ tên, chứng minh nhân dân, địa chỉ, số tiền, kỳ hạn gửi... và chữ ký. Ngân hàng căn cứ vào giấy gửi tiền, sau khi nhận đủ tiền ngân hàng lập sổ tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn giao sổ cho khách hàng. Mỗi lần giao dịch khách hàng phải mang sổ tiết kiệm, như vậy ngân hàng không cần phải gửi giấy báo nợ, báo có khi số dư biến động.

- Cách tính lãi tiền gửi không kỳ hạn.

$\text{Lãi tiết kiệm không kỳ hạn} = \text{Số dư tiền gửi} \times \text{Thời gian gửi tiền} \times \text{lãi suất tiền gửi không kỳ hạn}$	(1.1)
---	-------

b. Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn

- Khái niệm:

Là hình thức tiền gửi tiết kiệm mà người gửi chỉ được rút ra sau một kỳ hạn nhất định. Ngân hàng có thể huy động dưới hình thức sổ tiết kiệm hay chứng chỉ tiền gửi.

- Đặc điểm:

Người gửi tiền tiết kiệm chủ yếu là dân cư gửi vào với mục đích nhận lãi và đảm bảo an toàn tài sản. Huy động những khoản tiền tạm thời nhàn rỗi của cá nhân chưa sử dụng tại thời điểm hiện tại để dành tích lũy trong tương lai.

Mỗi lần gửi tiền thì khách hàng được cấp một sổ tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, như vậy ngân hàng không cần phải gửi giấy báo nợ, báo có khi số dư biến động. Mỗi một món tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn được ngân hàng theo dõi theo từng chi tiết, vì mỗi món tiền có ngày đáo hạn khác nhau. Lãi suất khác nhau tùy thuộc vào người gửi. Loại tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn thường chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu nguồn vốn huy động của NHTM và mang tính ổn định hơn tiền gửi thanh toán. Với hình thức tiền gửi tiết kiệm kỳ hạn ngân hàng có thể sử dụng nguồn vốn cho vay ngắn, trung và dài hạn.

- Cách tính lãi tiền gửi có kỳ hạn.

$\text{Lãi tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn} = \text{Số dư tiền gửi} \times \text{Thời gian gửi tiền} \times \text{Lãi suất tiền gửi có kỳ hạn.}$	(1.2)
---	-------

1.3.2.2. Tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền

a. Tiền gửi tiết kiệm theo nội tệ

- *Khái niệm:* Tiền gửi tiết kiệm bằng nội tệ là khoản tiền mà khách hàng gửi vào NHTM dưới hình thức đồng Việt Nam (VND) với mục đích chủ yếu là tích lũy và sinh lời trong tương lai. Đây là hình thức phổ biến nhất trong hoạt động huy động vốn của các NHTM hiện nay.

- *Đặc điểm:* Tiền gửi tiết kiệm bằng nội tệ thường có mức lãi suất cao hơn so với ngoại tệ do chịu sự điều hành trực tiếp của chính sách tiền tệ trong nước. Loại tiền gửi tiết kiệm này có nhiều kỳ hạn đa dạng, từ tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn đến tiền gửi tiết kiệm dài hạn, phù hợp với nhiều nhu cầu khác nhau của khách hàng. Đồng thời, đây cũng là loại tiền gửi tiết kiệm được sử dụng rộng rãi trong các giao dịch hàng ngày của các NHTM.

b. Tiền gửi tiết kiệm theo ngoại tệ

- *Khái niệm:* Tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ là khoản tiền mà khách hàng gửi vào NHTM bằng các loại tiền ngoại tệ như EUR, USD, ... nhằm mục đích bảo toàn giá trị tài sản và phục vụ các nhu cầu thanh toán quốc tế.

- *Đặc điểm:* Lãi suất thường thấp hơn so với tiền gửi bằng nội tệ, thậm chí trong nhiều giai đoạn gần như bằng 0% theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Ngoài ra, tiền gửi ngoại tệ chịu ảnh hưởng trực tiếp của biến động tỷ giá, do đó giá trị thực tế của khoản tiền gửi có thể thay đổi theo thị trường.

1.3.2.3. Tiền gửi tiết kiệm theo hình thức giao dịch

a. Tiền gửi tiết kiệm theo hình thức tại quầy

- *Khái niệm:* Tiền gửi tiết kiệm tại quầy là hình thức truyền thống, trong đó khách hàng trực tiếp đến ngân hàng để thực hiện giao dịch và được cấp sổ tiết kiệm hoặc giấy chứng nhận tiền gửi.

- *Đặc điểm:* Khách hàng được giao dịch trực tiếp với nhân viên giao dịch tại ngân hàng, có thể nhận sổ tiết kiệm vật lý, từ đó tạo cảm giác tin tưởng và yên tâm hơn. Tuy nhiên, việc gửi và rút tiền phụ thuộc vào thời gian làm việc của ngân hàng, nên kém linh hoạt hơn so với hình thức online. Tiền gửi tại quầy mang lại sự an tâm cao, đặc biệt với những khách hàng không quen sử dụng công nghệ. Mức độ bảo mật dựa trên giấy tờ và quy trình xác minh truyền thống.

b. Tiền gửi tiết kiệm theo hình thức tại trên điện thoại (online)

- *Khái niệm:* Tiền gửi tiết kiệm online là hình thức gửi tiền mà khách hàng thực hiện thông qua các nền tảng điện tử như Internet Banking hoặc Mobile Banking mà không cần đến trực tiếp ngân hàng.

- *Đặc điểm:* Theo hình thức này cho phép khách hàng thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi, không bị giới hạn bởi thời gian làm việc. Lãi suất của tiền gửi online thường cao hơn so với gửi tại quầy do ngân hàng tiết kiệm được chi phí vận hành. Ngoài ra, toàn bộ thông tin về khoản tiền gửi được quản lý dưới dạng điện tử, giúp khách hàng dễ dàng theo dõi và quản lý. Tiền gửi online có tính tiện lợi và linh hoạt rất cao, đặc biệt phù hợp với nhóm khách hàng trẻ hoặc bận rộn. Tuy nhiên, mức độ an toàn phụ thuộc vào hệ thống công nghệ và ý thức bảo mật của người dùng.

1.4. PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM

1.4.1. Quan điểm về sự phát triển của hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm

Quan điểm về sự phát triển của hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm có thể nhìn nhận ở nhiều khía cạnh khác nhau. Theo đó, phát triển hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm là quá trình gia tăng quy mô nguồn vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm, đồng thời nâng cao chất lượng, tính ổn định và hiệu quả sử dụng nguồn vốn này tại ngân hàng, chi nhánh hoặc phòng giao dịch trong từng giai đoạn nhất định.

Việc phát triển của hoạt động huy động vốn không chỉ thể hiện ở sự gia tăng về số lượng và quy mô hoạt động của nguồn vốn mà còn thể hiện về sự đa dạng về sản phẩm tiền gửi tiết kiệm, sự ổn định của nguồn vốn, khả năng tiếp cận của khách hàng đối với ngân hàng. Tại PGD, nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm đóng vai trò quan trọng vì đây là nguồn vốn ổn định, chi phí hợp lý và chiếm doanh số lớn trong tổng nguồn vốn của ngân hàng. Như vậy, các NHTM luôn chú trọng trong việc mở rộng mạng lưới để tiếp cận khách hàng một cách tốt nhất, đa dạng hóa các sản phẩm về tiền gửi tiết kiệm và áp dụng công nghệ hiện đại để thu hút những khách hàng tới để gửi tiết kiệm và sử dụng các sản phẩm từ ngân hàng.

1.4.2. Các chỉ tiêu đánh giá về sự phát triển của hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm

1.4.2.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm

Quy mô, tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động tiền gửi có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng muốn mở rộng hoạt động, tăng trưởng nguồn vốn huy động tiền gửi đòi hỏi phải có quy mô nguồn vốn lớn. Để làm được điều này phải kết hợp hài hòa các yếu tố như lãi suất, chính sách quảng bá, các hình thức huy động vốn, uy tín của ngân hàng, ... Tuy nhiên, quy mô, tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động phải phù hợp với quy mô hoạt động, khả năng mở rộng tín dụng của ngân hàng.

Việc mở rộng hoạt động chỉ thực sự an toàn khi nguồn vốn luôn có tốc độ tăng trưởng ổn định. Nếu quy mô nguồn vốn huy động tiền gửi lớn nhưng ngân hàng không kiểm soát, không dự đoán được xu hướng của các dòng tiền gửi vào, rút ra trong giai đoạn tiếp theo thì sẽ rất khó khăn trong việc cân đối cho vay và đầu tư. Việc ước lượng quy mô nguồn vốn huy động giúp ngân hàng chủ động và đưa ra những quyết định đúng đắn về quy mô cho vay, đầu tư, góp phần tăng lợi nhuận, nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

- Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi năm N

$$= \frac{\text{Quy mô nguồn vốn TG năm N} - \text{Quy mô nguồn vốn TG năm N} - 1}{\text{Quy mô nguồn vốn TG năm N} - 1} \quad (1.3)$$

Trong đó:

- Quy mô nguồn vốn TG năm N: là tổng số tiền gửi của năm hiện tại cần tính.
- Quy mô nguồn vốn TG năm N-1: là tổng số tiền gửi của năm trước liền kề.

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này phản ánh sự tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi của ngân hàng. Nếu tỷ lệ này lớn hơn 100% chứng tỏ quy mô, khối lượng vốn tiền gửi của ngân hàng năm này được mở rộng hơn so với năm trước, tương ứng với kết quả là số phần trăm vượt bậc của năm này so với năm trước. Việc mở rộng quy mô huy động vốn tiền gửi một cách liên tục cộng với tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi ngày càng cao sẽ chứng tỏ quy mô hoạt động của ngân hàng ngày càng lớn, hiệu quả huy động vốn tiền gửi của ngân hàng đang được cải thiện và nâng cao.

1.4.2.2. Cơ cấu nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm

Cơ cấu nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm là tỷ trọng mỗi loại tiền gửi huy động trên tổng nguồn vốn huy động. Việc xác định cơ cấu nguồn vốn huy động phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Ngân hàng định hướng đầu tư hoặc cho vay vào lĩnh vực nào, với quy mô tương ứng bao nhiêu thì cũng sẽ có kế hoạch xây dựng cơ cấu nguồn vốn huy động tương ứng. Ngoài ra, cơ cấu nguồn vốn huy động còn chịu tác động bởi mục đích gửi tiền của khách hàng, tình hình kinh tế, xã hội, ... Cơ cấu nguồn vốn huy động đa dạng thể hiện ở việc duy trì một tỷ lệ giữa vốn huy động ngắn hạn và dài hạn, giữa vốn nội tệ và ngoại tệ, giữa tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm dân cư, ... Một ngân hàng có chất lượng huy động vốn tốt sẽ có nguồn vốn ổn định và cơ cấu vốn cân đối, tránh cho ngân hàng phải rơi vào tình trạng căng thẳng về thanh khoản và tài chính trong điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Ngân hàng phải dự đoán xu hướng biến đổi cơ cấu nguồn vốn huy động để từ đó xây dựng kế hoạch sử dụng vốn phù hợp. Mỗi loại nguồn vốn có điểm mạnh, điểm yếu riêng biệt trong việc huy động và khai thác. Sự biến đổi cơ cấu nguồn vốn huy động phụ thuộc một phần vào kế hoạch điều chỉnh của ngân hàng và những yếu tố bên ngoài, đòi hỏi ngân hàng phải thường xuyên nghiên cứu và tiếp cận thị trường, đối thủ cạnh tranh.

- **Tỷ trọng của mỗi loại nguồn vốn tiền gửi năm N:**

$$\text{Tỷ trọng từng loại VTG} = \frac{\text{Vốn tiền gửi loại I}}{\text{Tổng vốn tiền gửi}} \times 100\% \quad (1.4)$$

Trong đó:

- Vốn tiền gửi loại i: là số tiền của từng loại tiền gửi cần tính tỷ trọng. Ví dụ: tiền gửi dưới 12 tháng, tiền gửi online, tiền gửi nội tệ, ...
- Tổng vốn tiền gửi: là tổng tất cả các loại tiền gửi của ngân hàng trong cùng kỳ.

Ý nghĩa: Cơ cấu vốn tiền gửi là tỷ trọng mỗi loại tiền gửi trên tổng nguồn vốn tiền gửi. Chỉ tiêu này cho biết tỷ lệ giữa các loại vốn tiền gửi trong tổng nguồn vốn tiền gửi, nguồn vốn tiền gửi loại nào nhiều nhất, loại nào ít nhất. Từ đó, cho thấy đã có sự phù hợp cân đối giữa các loại nguồn vốn tiền gửi trong tổng nguồn vốn tiền gửi hay chưa. Tỷ trọng càng cao thì loại tiền gửi đó có vai trò lớn trong cơ cấu nguồn vốn huy động.

1.4.2.3. Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm

a. Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trên tổng chi phí

Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm là khoản chi phí ngân hàng phải bỏ ra để thực hiện việc huy động vốn tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng. Chỉ tiêu huy động vốn tiền gửi tiết kiệm được thể hiện thông qua chỉ tiêu tỷ trọng các khoản mục chi phí. Quản lý chi phí vốn là hoạt động thường xuyên và quan trọng của mỗi ngân hàng, vì mỗi sự thay đổi về cơ cấu nguồn vốn hay lãi suất đều có thể làm thay đổi chi phí trả lãi, từ đó ảnh hưởng đến thu nhập ròng của ngân hàng.

- Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trên tổng chi phí:

$$= \frac{\text{Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm}}{\text{Tổng chi phí}} \times 100\% \quad (1.5)$$

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này đánh giá chi phí mà ngân hàng phải bỏ ra cho hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm so với tổng chi phí hoạt động. Tỷ lệ này càng thấp cho thấy hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng càng hiệu quả.

b. Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng vốn huy động tiền gửi

- Chi phí lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng vốn huy động tiền gửi:

$$= \frac{\text{Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm}}{\text{Tổng vốn huy động tiền gửi}} \times 100\% \quad (1.6)$$

Ý nghĩa: Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng vốn huy động tiền gửi là khoản chi phí chiếm tỷ trọng lớn nhất, nó là yếu tố quyết định đến việc hoạch định lãi suất cho vay, do vậy ngân hàng cần phải phân tích cụ thể chỉ tiêu lãi suất bình quân đầu vào. Chỉ tiêu này phản ánh số tiền mà ngân hàng phải bỏ ra cho một đồng vốn tiền gửi tiết kiệm huy động được. Nếu chi phí trả lãi bình quân giảm theo từng năm, kèm theo sự tăng trưởng về quy mô vốn tiền gửi chứng tỏ công tác huy động vốn của ngân hàng đạt được những hiệu quả nhất định.

1.5. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM

1.5.1. Nhân tố chủ quan

1.5.1.1. Mức độ tín nhiệm của ngân hàng

Ngân hàng càng có mức độ uy tín và độ tin cậy cao với khách hàng thì ngày càng thuận lợi trong việc thu hút tiền gửi, nhất là những khoản tiền gửi lớn từ các cá nhân,

doanh nghiệp lớn. Ngoài ra, mức độ tín nhiệm còn được thể hiện qua lịch sử hoạt động, khả năng thanh khoản và mức độ minh bạch thông tin của ngân hàng.

Một ngân hàng có thương hiệu mạnh và ít xảy ra rủi ro sẽ tạo được cảm giác an tâm cho khách hàng khi gửi tiền dài hạn. Đây là yếu tố mang tính nền tảng, tác động lâu dài đến khả năng huy động vốn.

1.5.1.2. Hình thức huy động

Hình thức tiền gửi càng phong phú ngân hàng càng dễ huy động được nhiều vốn hơn. Ngoài sản phẩm tiết kiệm truyền thống, khách hàng hiện nay còn quan tâm đến tiết kiệm online, gửi góp hoặc các gói linh hoạt về kỳ hạn và rút trước hạn. Điều này giúp ngân hàng mở rộng nguồn vốn huy động và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường. Ví dụ, một khách hàng có thể lựa chọn gửi tiết kiệm online, gửi góp, hoặc các sản phẩm linh hoạt rút trước hạn. Sự linh hoạt trong hình thức huy động cũng tạo ra lợi thế cạnh tranh so với các ngân hàng khác. Nhờ đó, ngân hàng có thể mở rộng thêm những tệp khách hàng mới và gia tăng nguồn vốn huy động.

1.5.1.3. Mạng lưới huy động vốn

Mạng lưới huy động được bố trí rộng rãi, gần các địa bàn dân cư, trung tâm thương mại sẽ thuận lợi cho ngân hàng trong việc thu hút vốn. Không chỉ dừng lại ở số lượng phòng giao dịch, chất lượng và vị trí của mạng lưới cũng đóng vai trò quan trọng. Ngoài ra, sự phát triển của ngân hàng số góp phần mở rộng khả năng tiếp cận của khách hàng mà không còn bị giới hạn bởi thời gian và không gian. Nhờ đó, khách hàng có thể tiện giao dịch, gửi tiết kiệm mọi lúc mọi nơi. Điều này làm tăng khả năng tiếp cận và thu hút nguồn vốn tiền gửi được hiệu quả hơn.

1.5.1.4. Công nghệ trong ngân hàng

Công nghệ hiện đại được áp dụng trong ngân hàng là điều kiện để nâng cao tốc độ giao dịch ngân hàng trong đó có dịch vụ thanh toán khiến cho khách hàng gửi tiền và thanh toán qua ngân hàng nhiều hơn. Việc ứng dụng công nghệ hiện đại còn giúp ngân hàng rút ngắn thời gian giao dịch và giảm thiểu sai sót trong quá trình xử lý. Các dịch vụ như Internet Banking, Mobile Banking hay gửi tiết kiệm trực tuyến mang lại sự tiện lợi tối đa cho khách hàng. Khi trải nghiệm dịch vụ được cải thiện, khách hàng có xu hướng duy trì số dư tiền gửi lâu hơn.

1.5.1.5. Lãi suất huy động

Với đa số người gửi tiền, lãi suất là vấn đề rất được quan tâm. Lãi suất của ngân hàng là yếu tố kích thích mạnh mẽ tổ chức, cá nhân có tiền gửi vào ngân hàng. Tuy nhiên, việc sử dụng lãi suất cần được cân đối hợp lý để tránh làm gia tăng chi phí vốn quá mức cho ngân hàng. Trong nhiều trường hợp, khách hàng không chỉ quan tâm đến lãi suất cao mà còn cân nhắc đến độ an toàn và tiện ích đi kèm. Do đó, ngân hàng cần xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt theo từng kỳ hạn và từng phân khúc khách hàng. Điều này giúp vừa thu hút được nguồn vốn, vừa đảm bảo hiệu quả kinh doanh cho ngân hàng đạt hiệu quả cao hơn.

1.5.1.6. Năng lực, trình độ của cán bộ ngân hàng

Ngân hàng cần phải có bộ phận lãnh đạo quản lý tốt, cán bộ trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao sẽ đảm bảo hoạt động an toàn, hiệu quả, các giao dịch với khách hàng nhanh chóng chính xác, từ đó nâng cao uy tín, tăng sức hấp dẫn với người gửi tiền. Bên cạnh trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng của cán bộ ngân hàng cũng rất quan trọng.

Nhân viên có thái độ phục vụ tốt sẽ tạo được thiện cảm và niềm tin đối với khách hàng. Điều này góp phần giữ chân khách hàng cũ và thu hút thêm khách hàng mới thông qua sự giới thiệu. Do đó, việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực luôn là yếu tố cần được ngân hàng chú trọng trong chiến lược huy động vốn.

1.5.1.7. Cơ sở vật chất, thái độ, phong cách phục vụ của ngân hàng

Thông thường một ngân hàng có trụ sở làm việc khang trang, các công cụ làm việc hiện đại, cách bài trí sắp xếp khoa học... khiến cho khách hàng cảm giác yên tâm hơn và sẵn sàng gửi tiền vào ngân hàng. Nhân viên ngân hàng cởi mở, nhiệt tình, tạo thuận lợi cho khách hàng, phong cách phục vụ chuyên nghiệp sẽ gây được thiện cảm với khách hàng, thu hút họ đến giao dịch, gửi tiền.

1.5.1.8 Các dịch vụ do ngân hàng cung cấp

Sự đa dạng, đồng bộ và chất lượng của các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp sẽ là những tiêu chuẩn rất quan trọng khi khách hàng lựa chọn ngân hàng để mở tài khoản giao dịch. Thông thường, khách hàng có xu hướng muốn sử dụng cùng lúc nhiều dịch vụ tại một ngân hàng hơn là của nhiều ngân hàng khác nhau, vì như vậy thường có lợi hơn cho họ. Mặt khác, khi đã sử dụng những dịch vụ cũng khiến cho khách hàng trung

thành hơn với ngân hàng, lượng tiền gửi vào ngân hàng cũng vì vậy mà nhiều hơn và ổn định hơn.

1.5.2. Nhân tố khách quan

Tiền gửi của ngân hàng rất nhạy cảm với nhiều nhân tố của môi trường xung quanh:

1.5.2.1. Môi trường kinh tế - xã hội

a. Hành lang pháp lý: Hệ thống các văn bản pháp lý đầy đủ, đồng bộ là môi trường thuận lợi cho hoạt động nhận tiền gửi của ngân hàng. Các quy định trong luật các TCTD, quy chế gửi tiền tiết kiệm, ... có tác động trực tiếp đến huy động vốn của ngân hàng.

b. Chính sách tài chính tiền tệ quốc gia: Việc theo đuổi mục tiêu khác nhau của chính sách tiền tệ hay việc ngân hàng Trung ương sử dụng các công cụ của chính sách tiền tệ, chính sách đầu tư của Nhà nước đều có ảnh hưởng đến việc thu hút tiền gửi của ngân hàng.

c. Tình hình kinh tế - xã hội trong và ngoài nước: Khi nền kinh tế ổn định và tăng trưởng, tích lũy xã hội nhiều hơn tạo thuận lợi cho ngân hàng thu hút vốn. Khi nền kinh tế gặp khó khăn hoặc xảy ra biến động như lạm phát cao, suy thoái hay bất ổn tài chính, tâm lý người dân thường có xu hướng thận trọng hơn trong việc gửi tiền vào ngân hàng. Khi đó, dòng tiền có thể chuyển sang nắm giữ tiền mặt hoặc các tài sản an toàn khác. Do đó, môi trường kinh tế - xã hội ổn định luôn là điều kiện thuận lợi để ngân hàng gia tăng nguồn vốn huy động.

1.5.2.2. Thu nhập và thói quen tiết kiệm của dân cư

Mức thu nhập, tâm lý, tập quán, thói quen tiêu dùng của dân cư, thời vụ chi tiêu: Thu nhập của người dân càng cao, niềm tin vào ngân hàng càng lớn thì lượng tiền gửi vào ngân hàng để thanh toán cũng như tiết kiệm càng nhiều. Mặt khác, nếu dân cư có thói quen tiết kiệm chi tiêu và hạn chế thanh toán bằng tiền mặt thì khả năng thu hút tiền gửi của ngân hàng càng tốt. Những dịp dân cư có nhu cầu chi tiêu lớn như tết, Noel... lượng tiền gửi tiết kiệm có xu hướng giảm sút.

1.5.2.3 Mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng

a. Cạnh tranh giữa các ngân hàng trong việc thu hút tiền gửi: Mức độ cạnh tranh càng mạnh thì việc huy động tiền gửi của ngân hàng càng khó khăn hơn. Bên cạnh đó, các ngân hàng thường cạnh tranh thông qua lãi suất, chất lượng dịch vụ và các chương trình khuyến mãi nhằm thu hút khách hàng. Khi mức độ cạnh tranh gia tăng, khách hàng có nhiều sự lựa chọn hơn và dễ dàng chuyển dịch tiền gửi sang ngân hàng có lợi ích tốt

hơn. Điều này buộc các ngân hàng phải liên tục cải tiến sản phẩm và nâng cao chất lượng phục vụ.

b. Sự phát triển của các kênh đầu tư khác trong nền kinh tế: bao gồm thị trường chứng khoán, thị trường vàng, bất động sản... Khi các kênh đầu tư như chứng khoán, vàng hay bất động sản phát triển mạnh và mang lại lợi nhuận cao, một phần dòng vốn trong dân cư sẽ dịch chuyển khỏi ngân hàng. Điều này làm giảm khả năng huy động tiền gửi, đặc biệt là tiền gửi có kỳ hạn dài. Ngược lại, khi các thị trường này biến động mạnh hoặc tiềm ẩn rủi ro cao, ngân hàng lại trở thành kênh trú ẩn an toàn, thu hút dòng tiền quay trở lại. Vì vậy, sự phát triển của các kênh đầu tư khác luôn có tác động hai chiều đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống lại những kiến thức cơ bản về hoạt động vốn của NHTM, bao gồm khái niệm, vai trò và các hình thức huy động vốn tiền gửi phổ biến hiện nay. Ngoài ra, chương này cũng trình bày các yếu tố ảnh hưởng và những chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động huy động vốn tiền gửi. Nội dung lý thuyết được trình bày trong Chương 1 đã giúp em làm rõ về tầm quan trọng của huy động vốn đối với sự phát triển ổn định và bền vững của NHTM. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành ở những chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH TRONG GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CN ĐÀ NẴNG - PGD NÚI THÀNH

2.1.1. Giới Thiệu Chung

- + Tên đơn vị: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng Giao dịch Núi Thành
- + Địa chỉ: 407 Núi Thành, Hải Châu, Đà Nẵng.
- + Trục thuộc: Chi nhánh Đà Nẵng
- + Mã số thuế: 0100233583-066

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành

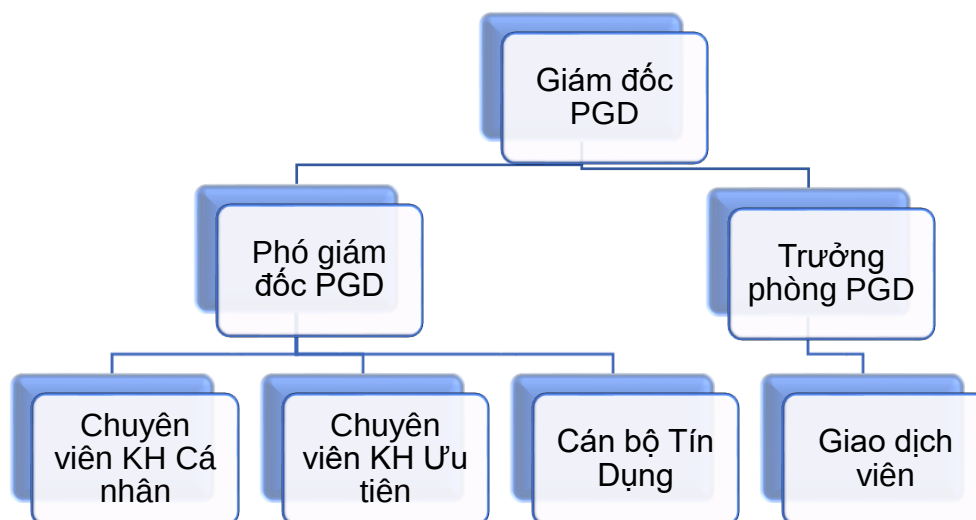
- Thực hiện các hoạt động kinh doanh ngân hàng theo quy định của pháp luật thì ngân hàng có chức năng hoạt động:

- + Huy động vốn từ cá nhân qua các hình thức: tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, ... Phát hành thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế, thẻ tín dụng,
 - + Dịch vụ chuyển tiền nội địa và quốc tế, lập lệnh chuyển tiền, chuyển tiền lương theo lô, ...
 - + Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại như Internet banking, thẻ ATM, thẻ tín dụng, bảo hiểm, mở tài khoản thanh toán, tiết kiệm, in sao kê, kiểm tra số dư, thay đổi thông tin tài khoản, cấp lại mật khẩu, khóa/mở tài khoản theo yêu cầu, ...
 - + Cấp tín dụng cho khách hàng qua các hình thức cho vay, vay tiêu dùng tín chấp, vay thế chấp tài sản, vay mua nhà, xe, sửa chữa nhà ...
 - + Thu đổi ngoại tệ, cập nhật tỷ giá
 - + Thanh toán quốc tế, bảo lãnh, thư tín dụng
 - + Tư vấn giao dịch xuất nhập khẩu
 - + Các dịch vụ thanh toán, kiểm đếm dòng ngân quỹ.
- Để quản trị tốt trong cơ cấu tổ chức thì có các nhiệm vụ sau:
- + Quản lý và sử dụng hiệu quả các nguồn vốn huy động.

- + Giữ vững các mối quan hệ với các khách hàng, đối tác tiềm năng,
- + Tuân thủ các quy định về an toàn hoạt động của ngân hàng.
- + Nâng cao trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp của các nhân viên.
- + Tổ chức triển khai đưa các sản phẩm có chất lượng tốt ra với khách hàng.
- + Tham gia các hoạt động xã hội, tài trợ giáo dục, môi trường
- + Đảm bảo an toàn tài chính, bảo mật thông tin
- + Kiểm soát rủi ro, tuân thủ quy định pháp luật và nội bộ ngân hàng
- + Đóng góp vào doanh thu, lợi nhuận và tăng trưởng của VPBank - CN Đà Nẵng

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành

Cơ cấu tổ chức và bộ máy nhân sự của VPBank - PGD Núi Thành được thể hiện khái quát qua sơ đồ dưới đây:



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

2.1.3.1. Giám đốc PGD

Giám đốc PGD là người đứng đầu đơn vị, chịu trách nhiệm toàn diện hoạt động kinh doanh và điều hành. Xây dựng chiến lược phát triển, xác định chỉ tiêu định hướng cho phòng giao dịch. Đảm bảo hiệu suất hoạt động, duy trì chất lượng dịch vụ và uy tín của đơn vị. Quản lý nhân sự, phân công, đào tạo, giám sát và đánh giá hiệu quả làm việc của đội ngũ nhân viên. Thiết lập và duy trì quan hệ với đối tác, khách hàng thân thiết nhằm củng cố vị thế cạnh tranh.

2.1.3.2. Phó Giám đốc PGD

Là người đảm nhận vai trò định hướng và tổ chức hoạt động cho đội ngũ chuyên viên khách hàng cá nhân và khách hàng ưu tiên nhằm mở rộng và phát triển các phân khúc khách hàng trọng điểm. Đồng thời, vị trí này còn giám sát cán bộ tín dụng trong quá trình thẩm định hồ sơ và quản lý chất lượng dư nợ, thúc đẩy thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh và kiểm soát chặt chẽ quy trình bảo mật, góp phần duy trì sự ổn định, an toàn và bảo đảm kết quả hoạt động phù hợp với PGD.

2.1.3.3. Trưởng phòng giao dịch

Là người chịu trách nhiệm điều hành trực tiếp bộ phận giao dịch viên, đồng thời kiểm soát toàn bộ quy trình vận hành và dịch vụ tại quầy. Người giữ chức vụ này giám sát nghiệp vụ ngân quỹ, bảo đảm các giao dịch tài chính diễn ra chính xác, an toàn và tuân thủ quy định. Ngoài ra, trưởng phòng còn quản lý chất lượng phục vụ khách hàng, khuyến khích đội ngũ hoàn thành các chỉ tiêu về huy động vốn và phát triển dịch vụ thẻ.

2.1.3.4. Cán bộ tín dụng

Thực hiện các bước chuyên môn trong quy trình cấp tín dụng, từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tài sản bảo đảm cho đến lập tờ trình phê duyệt. Sau khi khoản vay được giải ngân, cán bộ tín dụng tiếp tục theo dõi mục đích sử dụng vốn và triển khai các biện pháp thu hồi nợ, nhằm kiểm soát tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn.

2.1.3.5. Chuyên viên Khách hàng Cá nhân

Tập trung khai thác và quản lý nhóm khách hàng phổ thông cũng như trung lưu. Công việc chính bao gồm mở tài khoản thanh toán, huy động tiền gửi tiết kiệm, triển khai các gói vay tín chấp dựa trên thu nhập, phát hành thẻ tín dụng và tư vấn bảo hiểm. Ngoài ra, chuyên viên Prime còn duy trì mối quan hệ với khách hàng thông qua các hoạt động chăm sóc định kỳ, góp phần mở rộng danh mục khách hàng tại địa phương.

2.1.3.6. Chuyên viên Khách hàng Ưu tiên

Hướng đến nhóm khách hàng ưu tiên với tiêu chuẩn phục vụ cao cấp. Bên cạnh việc huy động và cho vay với giá trị lớn, họ còn đóng vai trò tư vấn tài chính chuyên sâu. Đưa ra các giải pháp đầu tư và cung cấp những đặc quyền bảo hiểm dành riêng cho khách hàng có tiềm lực tài chính mạnh.

2.1.3.7. Giao dịch viên

Là bộ phận trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ tại quầy như mở tài khoản, gửi tiết kiệm, nộp hoặc rút tiền mặt và chuyển tiền. Họ đảm bảo quy trình nhận diện khách hàng

được thực hiện đúng quy định, giữ vững an toàn ngân quỹ và nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua phong cách phục vụ chuyên nghiệp.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức tình hình nhân sự tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành

Bảng 2.1 Tình hình nhân sự tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành

Đơn vị tính: Số lượng người

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
				Số lượng	Tăng trưởng (%)	Số lượng	Tăng trưởng (%)
1 - Phân theo giới tính							
Nữ	7	8	8	1	7	0	0
Nam	5	6	5	1	5	-1	0
Tổng	12	14	13	2	13	-1	1
2 - Phân theo trình độ							
- Cao học	0	0	0	0	0	0	0
- Đại học	11	12	11	1	11	-1	0
- Trung cấp,CĐ	1	2	2	1	1	0	0
Tổng	12	14	13	3	13	-1	1
3 - Phân theo độ tuổi							
Từ 20 - 30	3	2	2	-1	1	0	-2
Từ 30 - 40	3	5	5	2	4	0	1
Từ 40 trở lên	6	7	6	1	6	-1	0
Tổng	12	14	13	2	13	-1	1

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.1, cơ cấu nhân sự tại VPBank - PGD Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025 có sự thay đổi liên tục qua từng năm nhưng nhìn chung vẫn duy trì ở mức ổn định, phù hợp với quy mô hoạt động của PGD.

Về quy mô, số lượng cán bộ nhân viên tăng từ 12 người năm 2023 lên 14 người năm 2024, sau đó giảm nhẹ còn 13 người vào năm 2025. Việc gia tăng nhân sự trong năm 2024 cho thấy PGD có xu hướng mở rộng hoạt động kinh doanh, đặc biệt trong lĩnh vực huy động vốn và tín dụng. Đến năm 2025, số lượng nhân sự được điều chỉnh giảm nhằm tinh gọn bộ máy và kiểm soát chi phí, phù hợp với định hướng hoạt động trong từng giai đoạn.

Tiếp theo về cơ cấu giới tính, cán bộ nhân sự nữ luôn chiếm tỷ trọng cao hơn nam trong cả ba năm. Cụ thể, số lượng nhân viên nữ trong năm 2023 là 7 người và tăng lên 8 người trong năm 2025, trong khi nam dao động từ 5 đến 6 người trong giai đoạn này. Điều này phản ánh đặc thù của ngành ngân hàng, khi các vị trí giao dịch và chăm sóc khách hàng thường phù hợp với sự khéo léo và cẩn thận của nhân viên nữ.

Về trình độ chuyên môn, nhân sự có trình độ đại học chiếm ưu thế, dao động từ 11 đến 12 người mỗi năm và không có nhân sự trình độ sau đại học. Qua số liệu trên có thể thấy, PGD chủ yếu sử dụng nguồn nhân lực đáp ứng tốt yêu cầu nghiệp vụ của ngân hàng. Tuy nhiên, việc thiếu nhân sự trình độ cao cũng phần nào hạn chế khả năng phát triển chuyên sâu của PGD trong dài hạn.

Đối với cơ cấu độ tuổi, nhóm từ 30 - 40 tuổi và trên 40 tuổi chiếm tỷ trọng lớn, trong đó nhóm trên 40 tuổi duy trì từ 6 đến 7 người. Đây là lực lượng có nhiều kinh nghiệm, góp phần đảm bảo sự ổn định trong hoạt động. Ngược lại, nhóm từ 20 - 30 tuổi có xu hướng giảm nhẹ, cho thấy việc bổ sung nhân sự trẻ chưa được chú trọng.

Nhìn chung, cơ cấu nhân sự của PGD tương đối ổn định. Tuy nhiên, trong giai đoạn tới, PGD cần quan tâm hơn đến việc trẻ hóa đội ngũ và nâng cao trình độ chuyên môn nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển và cạnh tranh ngày càng cao của ngành ngân hàng.

2.1.5. Các hoạt động kinh doanh chính của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành

2.1.5.1. Dịch vụ tài khoản và dịch vụ ngân hàng số

Mở tài khoản thanh toán, tiết kiệm, tài khoản, in sao kê, kiểm tra số dư, thay đổi thông tin tài khoản, cấp lại mật khẩu, khóa/mở tài khoản theo yêu cầu, ... nhằm phục vụ nhu cầu gửi tiền, mở tiết kiệm; hỗ trợ khách hàng theo dõi số dư, lịch sử giao dịch; ngân hàng thực hiện cấp lại mật khẩu, khóa hoặc mở tài khoản nhằm bảo vệ tài sản cho khách hàng, Hướng dẫn khách hàng sử dụng ứng dụng VPBank NEO, đăng ký dịch vụ thanh toán hóa đơn, chuyển tiền nhanh 24/7, ...

2.1.5.2. Dịch vụ thẻ

Phát hành thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế, thẻ tín dụng, đổi mới, thay thế thẻ hỏng hoặc hết hạn, hướng dẫn sử dụng thẻ, đăng ký thanh toán online giúp khách hàng thực hiện thanh toán, rút tiền trong nước và quốc tế hạn chế sử dụng tiền mặt, nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Ngân hàng tư vấn và hướng dẫn khách hàng cách sử dụng thẻ an toàn cho nhu cầu chi tiêu mua sắm.

2.1.5.3. Dịch vụ tiết kiệm

Gửi tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, gửi tiết kiệm online, tư vấn lãi suất, tất toán trước hạn. Tư vấn cho khách hàng những khoản gửi tiết kiệm phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của mỗi khách hàng.

2.1.5.4. Dịch vụ cho vay

Dịch vụ cho vay tại VPBank - PGD Núi Thành bao gồm cho vay tín chấp và cho vay thế chấp. Trong đó cho vay tín chấp bao gồm: Cho vay tiêu dùng - Vay tín chấp theo mức lương; cho vay tín chấp ưu đãi Giáo viên; cho vay lại khoản đã trả; cho vay thấu chi dành cho khách hàng đang là cán bộ nhân viên Vpbank; cho vay nhanh tín chấp bằng khoản vay thế chấp; ... Và trong cho vay thế chấp bao gồm: cho Vay trả nợ trước hạn khoản vay cũ; cho vay kinh doanh; cho vay mua nhà đất, căn hộ; cho vay mua xe ô tô trả góp; cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo; cho vay sửa chữa nhà.

2.1.6. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

2.1.6.1 Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành thực hiện hoạt động huy động vốn thông qua nhiều hình thức khác nhau nhưng chủ yếu là từ khách hàng cá nhân. Ngoài ra, PGD cung cấp đa dạng các sản phẩm huy động vốn như tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, tiền gửi trực tuyến và các sản phẩm huy động vốn khác nhằm đáp ứng nhu cầu gửi tiền của khách hàng. Tình hình huy động vốn của VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành ở giai đoạn 2023 - 2025 có sự thay đổi liên tục được cụ thể qua Bảng 2.2 và Biểu đồ 2.1 dưới đây:

**Bảng 2.2 Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn
2023 - 2025**

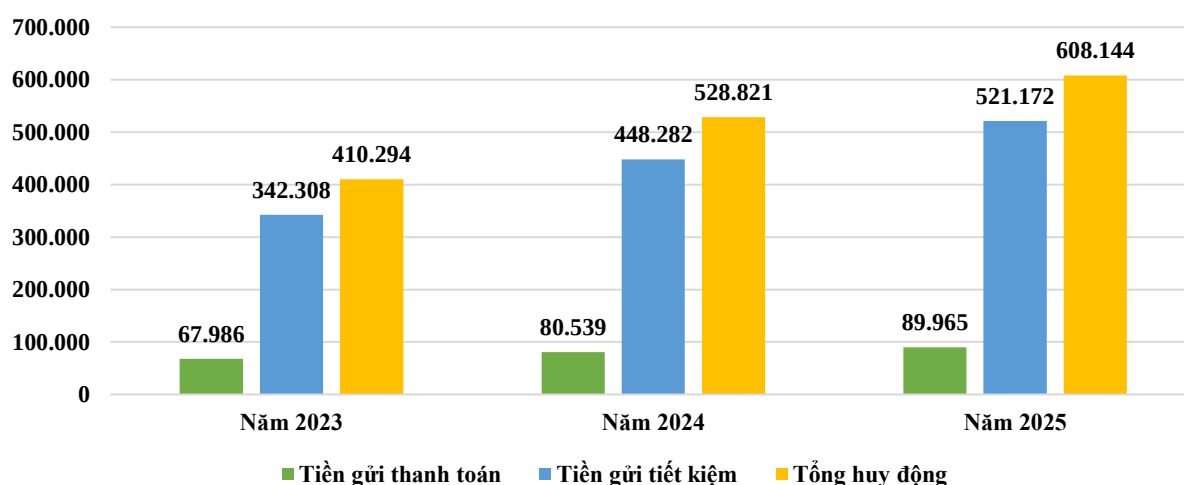
(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
A. CÁ NHÂN										
1. Tiền gửi thanh toán	67.986	16,57	80.539	15,23	89.965	14,72	12.553	18,46	9.426	11,70
2. Tiền gửi tiết kiệm	342.308	83,43	448.282	84,77	521.172	85,28	105.974	30,96	72.890	16,26
B. DOANH NGHIỆP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng vốn huy động	410.294	100	528.821	100	608.144	100	118.527	28,89	79.323	15,57

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

**BẢNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP VIỆT
NAM THỊNH VƯỢNG - CN ĐÀ NẴNG - PGD NÚI THÀNH
GIAI ĐOẠN 2023 - 2025**

Đơn vị tính: Triệu Đồng



**Biểu đồ 2.1. Tình hình Huy động vốn của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh
Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025**

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.2 và Biểu đồ 2.1 có thể thấy được:

Đầu tiên xét về Tổng huy động vốn từ tiền gửi khách hàng qua 3 năm (từ năm 2023 - 2025) có xu hướng tăng và tăng liên tục. Theo đó, tổng huy động vốn từ tiền gửi tăng từ 410.294 triệu đồng năm 2023 lên 608.144 triệu đồng năm 2025. Qua số liệu trên thấy, quy mô huy động vốn của những năm sau được mở rộng quy mô nguồn vốn và cao hơn so với những năm trước luôn có chiều hướng tăng trưởng ổn định. Trong bối cảnh thị trường tài chính giai đoạn 2023 - 2025 có nhiều biến động, lãi suất huy động được điều chỉnh liên tục nhằm kiểm soát lạm phát và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế dưới tác động điều hành của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho thấy VPBank PGD Núi Thành đã đưa ra mức lãi suất hấp dẫn, đa dạng hóa sản phẩm tiết kiệm và phát triển dịch vụ ngân hàng số.

Trong năm 2023, lãi suất huy động vốn tại VPBank - PGD Núi Thành có sự giảm nhẹ, xuống khoảng 7,5%/năm tại ngày 07/06/2023, trước đó lãi suất huy động tại ngày 18/03/2023 là 8,3%/ năm cùng kỳ hạn 6 tháng. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc NHNN điều chỉnh giảm lãi suất nhằm hỗ trợ kinh tế và kiểm soát lạm phát. Bên cạnh đó, NHNN ban hành *Thông tư 02/2023/TT-NHNN* ngày 23/04/2023 đã góp phần hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn trong sản xuất kinh doanh và tiêu dùng, từ đó làm giảm áp lực

tăng lãi suất đầu vào của các ngân hàng. Tiếp tục sang năm 2024, VPBank PGD Núi Thành điều chỉnh mức lãi suất cao nhất tại tháng 12/2024 là 5,8%/năm đang được áp dụng các khoản tiền gửi online từ 10 tỷ đồng tại kỳ hạn 24 - 36 tháng. Đây là tín hiệu cho thấy VPBank - PGD Núi Thành đang chuyển từ giai đoạn huy động vốn bằng lãi suất ở mức cao sang giai đoạn tối ưu chi phí vốn bằng lãi suất giảm dần để duy trì ổn định của PGD.

Về chi tiết đến năm 2023, tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng cao chủ yếu và có xu hướng tăng qua các năm và đạt 342.308 triệu đồng, chiếm 83,43% tổng vốn huy động. Sang năm 2024, chỉ tiêu này tăng mạnh lên 448.282 triệu đồng (tăng 105.974 triệu đồng so với năm 2023) và chiếm 84,77% trong tổng huy động vốn năm 2024. Đến năm 2025, tiếp tục tăng lên 521.172 triệu đồng và tăng 16,26 % so với năm 2024, chiếm 85,28% tổng vốn huy động. Việc tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng cao và tăng liên tục qua các năm cho thấy khách hàng có xu hướng lựa chọn các sản phẩm tiết kiệm ổn định, ưu tiên lãi suất cố định để đảm bảo an toàn tài chính trong tương lai. Để đạt được những thành tựu trên thì VPBank - PGD Núi Thành đã tích cực đưa ra những chiến lược đa dạng sản phẩm tiền gửi với các hình thức siêu linh hoạt về kỳ hạn, lãi suất phù hợp cùng với những chương trình ưu đãi để đáp ứng nhu cầu của từng khách hàng. Để từ đó quảng bá, tư vấn thêm nhiều sản phẩm tiết kiệm đa dạng của VPBank như: Tiết kiệm gửi góp Easy Savings@Kids góp (cha/mẹ muốn gửi tiền tiết kiệm gửi góp dài hạn cho con), Tiết kiệm/Gửi góp Easy Savings (gửi góp linh hoạt theo khả năng tài chính), Ngoài ra với sự phát triển của ngân hàng số VPBank NEO giúp khách hàng có thể mở tài khoản online tại nhà, theo dõi số dư, hay gửi tiết kiệm online qua đó góp phần thu hút thêm nguồn vốn nhàn rỗi trong thị trường.

Trong khi đó, tiền gửi thanh toán cũng có xu hướng tăng nhẹ về quy mô nhưng lại giảm dần về tỷ trọng trong giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể trong năm 2023 đạt lên tới 67.986 triệu đồng và đến năm 2024 có sự tăng nhẹ lên tới 80.539 triệu đồng và tăng 12.553 triệu đồng so với năm 2023 nhưng tỷ trọng giảm xuống 15,23% so với năm 2023. Đến năm 2025, tiếp tục tăng lên 89.965 triệu đồng (tăng 9.426 triệu đồng, tương ứng 11,70% so với năm 2024) nhưng tỷ trọng giảm chỉ còn 14,72%. Mặc dù nhu cầu thanh toán của khách hàng vẫn tăng qua các năm nhưng phần lớn khách hàng có nhu cầu chuyển dần từ tiền gửi thanh toán sang tiền gửi có kỳ hạn, xu hướng gửi tiết kiệm với lãi suất ổn định để bảo toàn vốn khi bối cảnh thị trường gặp nhiều biến động, tiềm ẩn

hiều rủi ro. Mặc dù ngân hàng phải trả chi phí lãi suất cao hơn so với tiền gửi thanh toán nhưng tiền gửi tiết kiệm ổn định nguồn vốn do khách hàng không thể rút tiền đột ngột từ tiền gửi tiết kiệm nên ngân hàng dễ dàng lên kế hoạch sử dụng cho vay và đầu tư dài hạn. Tuy nhiên, tiền gửi thanh toán chiếm tỷ trọng thấp do một số ít khách hàng sử dụng loại tiền gửi này nhằm chủ yếu để thanh toán hơn là để tích lũy hay tiết kiệm.

Ngoài ra đối với những khách hàng doanh nghiệp hay các tổ chức khác thì PGD Núi Thành hiện tại không phát sinh dư nợ huy động vốn. Điều này hoàn toàn phù hợp với định hướng chiến lược của PGD là tập trung nguồn lực vào khách hàng cá nhân bán lẻ, tiểu thương, hộ kinh doanh. Việc PGD tập trung vào những khách hàng này là trọng tâm cốt lõi cho phép PGD dồn mọi nguồn lực để thúc đẩy tổng vốn huy động tăng trưởng bền vững qua các năm (từ 410.294 triệu đồng năm 2023 lên 608.144 triệu đồng vào năm 2025).

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, VPBank PGD Núi Thành duy trì tốc độ tăng trưởng vốn huy động ổn định nhờ vào tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng chủ đạo trong cơ cấu nguồn vốn. Việc PGD liên tục đa dạng hóa sản phẩm kết hợp với tiện ích gửi online đã giúp PGD củng cố niềm tin với khách hàng, tạo tiền đề vững chắc cho hoạt động tín dụng, đầu tư dài hạn và phát triển kinh doanh trong những năm tiếp theo.

2.1.6.2 Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

Hoạt động cho vay của ngân hàng là một hoạt động quan trọng trong hoạt động kinh doanh của NHTM. Như vậy, việc phân tích hoạt động của ngân hàng giúp đánh giá mức độ về chất lượng tín dụng của các khoản vay, hiệu quả sử dụng nguồn vốn, khả năng quản lý rủi ro của ngân hàng. Dưới đây sẽ tìm hiểu về kết quả hoạt động cho vay tại VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025:

Bảng 2.3 Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

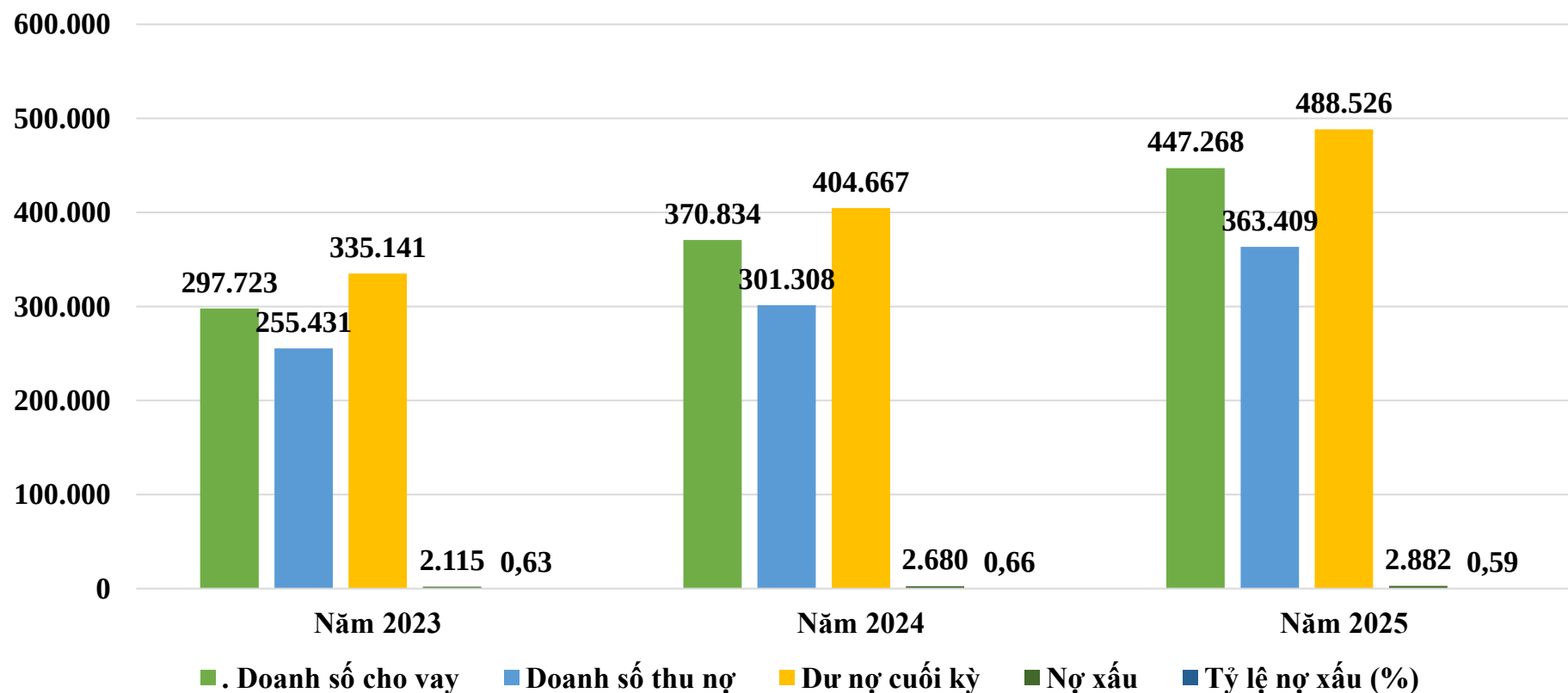
(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Doanh số cho vay	297.723	370.834	447.268	73.111	24,56	76.434	20,61
2. Doanh số thu nợ	255.431	301.308	363.409	45.877	17,96	62.101	20,61
3. Dư nợ cuối kỳ	335.141	404.667	488.526	69.526	20,75	83.859	20,72
4. Nợ xấu	2.115	2.680	2.882	565	26,71	202	7,54
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,63	0,66	0,59	0,03		-0,07	

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

TÌNH HÌNH CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CN ĐÀ NẴNG - PGD NÚI THÀNH GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng



Biểu đồ 2.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.3 và Biểu đồ 2.2, tình hình hoạt động cho vay của VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành có sự tăng trưởng liên tục qua các năm trong giai đoạn năm 2023 - 2025:

Cụ thể, chỉ tiêu về doanh số cho vay là tổng số tiền ngân hàng VPBank - PGD Núi Thành đã giải ngân cho khách hàng và doanh số cho vay tăng đều qua các năm. Trong năm 2023 doanh số cho vay đạt với 297.723 triệu đồng. Đến năm 2024 doanh số cho vay đạt 370.834 triệu đồng, tương ứng tăng 24,56% so với năm 2023%. Sang năm 2025, doanh số cho vay đạt 447.268 triệu đồng, tăng thêm 76.434 triệu đồng so với năm 2024. Nhìn tổng thể, VPBank - PGD Núi Thành đã triển khai tốt các sản phẩm tín dụng, khai thác đúng với nhu cầu của khách hàng. Nổi bật về những khoản vay mua nhà, vay tiêu dùng cho hộ gia đình, PGD đang mở rộng hoạt động tín dụng, đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn của khách hàng, đặc biệt ở các sản phẩm vay tiêu dùng, vay kinh doanh nhỏ lẻ và các hình thức vay linh hoạt như PGD đang đẩy mạnh những hình thức vay tín chấp, vay online, ... giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và dễ dàng tiếp cận nguồn vốn hiệu quả mà không cần trực tiếp đến ngân hàng làm hồ sơ, thủ tục.

Bên cạnh đó, chỉ tiêu về doanh số thu nợ là tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi nợ từ khách hàng và doanh số thu nợ cũng tăng dần qua các năm. Trong năm 2023, doanh số thu nợ đạt 255.431 triệu đồng. Đến năm 2024 lại tiếp tục tăng lên tới 301.308 triệu đồng, tức tăng 17,96% so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 363.409 triệu đồng, tăng 62.101 triệu đồng so với năm 2024. Việc doanh số thu nợ tăng đều qua các năm cho thấy PGD đã kiểm soát tốt chất lượng tín dụng, thực hiện hiệu quả công tác thu hồi nợ và quản lý khách hàng vay, PGD luôn chú ý việc thẩm định hồ sơ khách hàng một cách chặt chẽ, kỹ lưỡng để tránh tình trạng việc PGD không thu hồi được nợ từ khách hàng. Theo đó, các hoạt động thu hồi nợ cũng được triển khai như nhắc nhở khách hàng đóng tiền định kỳ, hỗ trợ tư vấn khách hàng thường xuyên trong việc khách hàng khó khăn trong việc trả nợ vay định kỳ.

Tiếp theo, chỉ tiêu về dư nợ cuối kỳ là số tiền khách hàng còn nợ ngân hàng tại thời điểm báo cáo, dư nợ cuối kỳ phản ánh quy mô dư nợ của tín dụng đang tồn tại trong PGD. Trong giai đoạn 2023 - 2025, dư nợ cuối kỳ liên tục tăng mạnh. Cụ thể trong năm 2023, dư nợ cuối kỳ đạt 335.141 triệu đồng, tăng 42.292 triệu đồng. Đến năm 2024, đạt 404.667 triệu đồng, tương ứng với tăng 20,75% so với năm 2023. Và đến năm 2025 con số này đạt 488.526 triệu đồng (tăng 83.859 triệu đồng, tương ứng 20,72% so với năm

2024). Qua đó cho thấy PGD đang đẩy mạnh về quy mô tín dụng, đảm bảo giải ngân kịp thời cho khách hàng, song với đó là tiến độ thu hồi vốn gốc vẫn chưa được tương xứng. Việc dư nợ tăng của PGD là phù hợp với xu hướng gia tăng giải ngân, tuy nhiên cũng cho thấy áp lực trong việc thu hồi vốn vẫn còn. Nguyên nhân do PGD áp dụng hình thức trả nợ theo dư nợ giảm dần, nghĩa là số tiền gốc sẽ được thu dần theo kỳ hạn. Điều đó cũng cho thấy mặc dù số lượng vay tăng qua từng năm nhưng số gốc vẫn chưa được thu hồi nợ ngay được làm cho dư nợ cuối kỳ liên tục tăng qua các năm.

Tiếp theo đó tình hình về nợ xấu đến năm 2023 có xu hướng tăng cụ thể là đạt 2.115 triệu đồng. Đến năm 2024 tiếp tục tăng lên 2.680 triệu đồng và tăng 565 triệu đồng tương ứng 26,71% so với năm 2023. Đến năm 2025, nợ xấu tiếp tục tăng nhưng với tốc độ chậm hơn, đạt 2.882 triệu đồng và tăng 202 triệu đồng so với năm 2024. Qua đó cho thấy PGD đang kiểm soát tốt trong việc thu hồi nợ, hỗ trợ khách hàng khi gặp khó khăn trong việc trả nợ vay, từ đó PGD giảm thiểu được nợ xấu trong giai đoạn này. Nguyên nhân do phần lớn khách hàng chủ yếu là hộ kinh doanh nhỏ, lẻ, buôn bán tự do và có một số ít khách hàng sử dụng vốn sai mục đích trong hoạt động sản xuất kinh doanh khiến cho khách hàng mất khả năng thanh toán khoản vay dẫn đến ngân hàng không thể thu hồi nợ đúng hạn.

Về tỷ lệ nợ xấu phản ánh về tình hình chất lượng các khoản vay tại PGD, có sự biến động qua các năm. Cụ thể trong năm 2023 tỷ lệ nợ xấu đạt ở mức 0.63%, đến năm 2024 tỷ lệ nợ xấu tăng xuống còn 0,66%. Tuy nhiên đến năm 2025 giảm xuống còn 0,59%. Nhìn chung, mức tỷ lệ nợ xấu qua các năm đều được duy trì an toàn ở dưới mức 1,0% so với quy định của NHNN, từ đó có thể thấy được PGD đang triển khai tốt về việc thu hồi nợ và quản lý các khoản vay tín dụng một cách hiệu quả.

Xét tổng thể, trong giai đoạn 2023 - 2025, VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành có sự tăng trưởng mạnh mẽ về doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ, phản ánh sự mở rộng quy mô tín dụng và khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng. Tuy nhiên, nợ xấu có xu hướng tăng trở lại trong năm 2024 nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn ở mức an toàn, cho thấy PGD cần tiếp tục nâng cao công tác thẩm định, giám sát và hỗ trợ khách hàng để duy trì chất lượng hoạt động tín dụng bền vững theo hướng mở rộng quy mô đi kèm với kiểm soát rủi ro hiệu quả.

2.1.6.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

Tình hình hoạt động kinh doanh của VPBank - PGD Núi Thành cho biết về tình hình thu nhập, chi phí, thu nhập trước thuế (phần chênh lệch). Việc phân tích về tình hình hoạt động kinh doanh của PGD để đánh giá kết quả hoạt động qua từng giai đoạn, những yếu tố ảnh hưởng đến thu nhập, chi phí cũng như là lợi nhuận trước thuế của PGD.

Trong phần tiếp theo báo cáo sẽ tập trung phân tích về kết quả hoạt động kinh doanh của VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025:

**Bảng 2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai
đoạn 2023 - 2025**

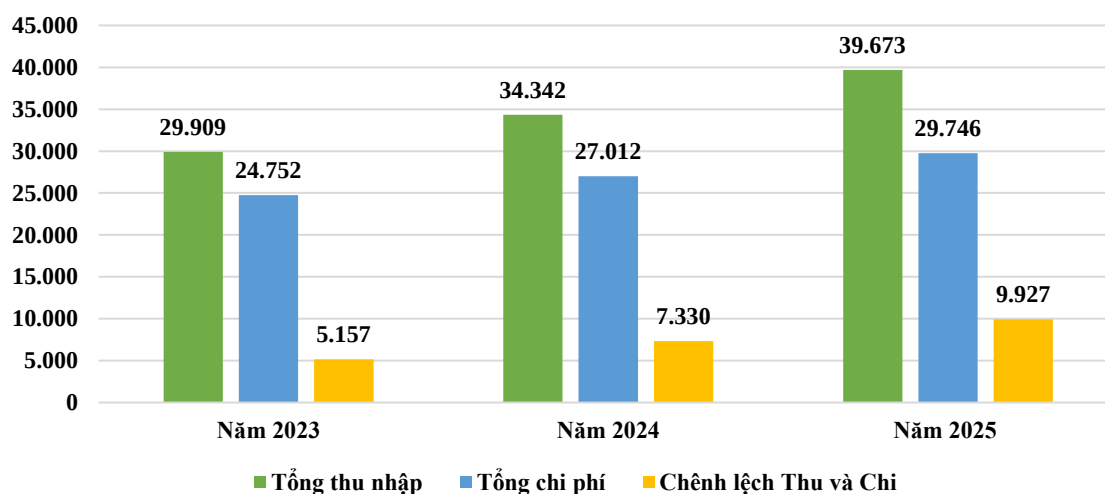
Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Tổng thu nhập	29.909	100	34.342	100	39.673	100	4.433	14,82	5.331	15,52
Thu từ hoạt động cho vay	26.842	89,75	30.829	89,77	35.138	88,57	3.987	14,85	4.309	13,98
Thu từ hoạt động dịch vụ	1.683	5,63	1.965	5,72	2.658	6,70	282	16,76	693	35,27
Thu khác	1.384	4,63	1.548	4,51	1.877	4,73	164	11,85	329	21,25
2. Tổng chi phí	24.752	100	27.012	100	29.746	100	2.260	9,13	2.734	10,12
Chi trả lãi	21.779	87,99	23.794	88,09	26.231	88,18	2.015	9,25	2.437	10,24
Chi từ hoạt động dịch vụ	1.586	6,41	1.774	6,57	1.983	6,67	188	11,85	209	11,78
Chi phí khác	1.387	5,60	1.444	5,35	1.532	5,15	57	4,11	88	6,09
3. Chênh lệch Thu và Chi	5.157		7.330		9.927		2.173	42,14	2.597	35,43

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CN ĐÀ NẴNG - PGD NÚI THÀNH GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng



**Biểu đồ 2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam
Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025**

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.4 và Biểu đồ 2.3, kết quả hoạt động kinh doanh có xu hướng tăng liên tục và ổn định qua các năm. Điều đó được thể hiện qua sự gia tăng về thu nhập và quản lý chi phí hợp lý. Cụ thể như sau:

Về tổng thu nhập có sự tăng liên tục qua các năm. Cụ thể trong năm 2023 tổng thu nhập đạt 29.909 triệu đồng. Tiếp đến năm 2024 lại tiếp tục tăng 34.342 triệu đồng, tăng 14,82% (tương ứng với tăng 4.433 triệu đồng) so với năm 2023. Sang năm 2025, tổng thu nhập đạt 39.673 triệu đồng, tăng 5.331 triệu đồng và tương ứng tăng 15,52% so với năm 2024. Sự gia tăng thu nhập cho thấy PGD đang triển khai hiệu quả trong việc mở rộng thị trường hoạt động như nhắm vào các hộ kinh doanh nhỏ lẻ, những người lao động có thu nhập ổn định tại khu vực Đà Nẵng. Đáng chú ý, thu nhập từ hoạt động cho vay là doanh số thu nợ từ các khoản vay chiếm gần tới 90% trong tổng thu nhập chính, đóng vai trò chủ lực trong cơ cấu doanh thu của PGD. Đồng thời, PGD cũng chú trọng phát triển các sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu thực tế của từng nhóm khách hàng, từ vay tiêu dùng, vay mua nhà, xe đến các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh. Việc mở rộng phân khúc khách hàng không chỉ giúp gia tăng doanh thu từ hoạt động cho vay mà còn góp phần nâng cao khả năng sử dụng nguồn vốn huy động một cách hiệu quả. Bên cạnh đó, trong cơ cấu tổng thu nhập còn bao gồm những thu nhập khác

như: Thu nhập từ dịch vụ như là dịch vụ về tài khoản, thẻ, ... và các nguồn thu nhập các liên quan như phí thẻ, phí chuyển tiền, bảo hiểm, lãi hoàn tiền, thu từ thanh lý tài sản, thu phí phạt từ khách hàng, ... chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng PGD đang từng bước đa dạng hóa sản phẩm về các dịch vụ thanh toán, đẩy mạnh các dòng thẻ thanh toán, thẻ tín dụng để đáp ứng tốt với nhu cầu của mỗi khách hàng tại khu vực TP. Đà Nẵng.

Trong giai đoạn 2023 - 2025, tổng chi phí của VPBank - PGD Núi Thành tăng đều qua các năm nhưng vẫn được kiểm soát hợp lý. Năm 2023 tổng chi phí đạt 24.752 triệu đồng. Tiếp tục năm 2024 đạt 27.012 triệu đồng (tăng 2.260 triệu đồng, tương ứng 9,13%) và đến năm 2025 đạt 29.746 triệu đồng, tăng 2.734 triệu đồng và tăng tương ứng 10,12% so với năm 2024. Sự gia tăng này chủ yếu xuất phát từ chi phí trả lãi, vốn chiếm gần 88% tổng chi phí. Nguyên nhân là do ngân hàng đẩy mạnh chính sách huy động vốn nhằm tạo nguồn vốn để PGD cho khách hàng vay trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Tuy nhiên, tốc độ tăng của chi phí trả lãi không quá cao so với tốc độ tăng của thu nhập, cho thấy PGD đã có sự điều chỉnh hợp lý trong chính sách lãi suất huy động và cơ cấu nguồn vốn.

Bên cạnh đó, chi phí dịch vụ như chi phí hệ thống (duy trì phần mềm, máy chủ, đường truyền, ...), in sao kê, ... có sự tăng liên tục. Từ giai đoạn 2023 - 2025 tỷ trọng chiếm khoảng 6% trong tổng chi phí. Điều này phản ánh PGD đang giảm các khoản chi phí không cần thiết. Nguyên nhân tăng chi phí dịch vụ là do PGD đẩy mạnh phát triển dịch vụ thanh toán, thẻ tín dụng và ngân hàng số nhằm mở rộng nguồn thu. Các khoản chi phí khác như quảng cáo tiếp thị, khấu hao máy móc, chi phí dự phòng, ... tăng nhẹ qua các năm, tỷ trọng chiếm khoảng 5% trong tổng chi phí nhưng vẫn duy trì ở mức thấp, cho thấy ngân hàng đã thực hiện tốt công tác kiểm soát nội bộ và tối ưu hóa nguồn lực. Nhìn chung, mặc dù tổng chi phí tăng theo quy mô hoạt động, tốc độ tăng chi phí vẫn thấp hơn tốc độ tăng thu nhập, qua đó khẳng định VPBank - PGD Núi Thành đã nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và cải thiện lợi nhuận một cách bền vững.

Qua đó thấy được VPBank - PGD Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025 thu nhập trước thuế qua các năm đều tăng. Cụ thể tăng từ 5.157 triệu đồng năm 2023 lên 9.927 triệu đồng vào năm 2025. Kết quả này phản ánh sự phát triển tích cực của ngân hàng VPBank - PGD Núi Thành đang từng bước kiểm soát rủi ro chi phí, đồng thời mở rộng phân khúc khách hàng cho vay tại khu vực Đà Nẵng. Bên cạnh đó, PGD cũng chú trọng đẩy mạnh công tác thu hồi nợ, đồng thời hỗ trợ khách hàng khi gặp khó khăn trong việc

thanh toán đúng hạn. Chính những yếu tố này đã giúp cho PGD gia tăng sự gắn bó với khách hàng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của VPBank - PGD Núi Thành.

Trong giai đoạn 2023 - 2025, VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành tăng trưởng ổn định về thu nhập, kiểm soát chi phí hợp lý và lợi nhuận trước thuế tăng gấp đôi. Nguyên nhân do PGD mở rộng phân khúc khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng và dịch vụ. Do đó, trong giai đoạn tới, VPBank - PGD Núi Thành cần tiếp tục tối ưu hóa chi phí cơ cấu nguồn vốn, gia tăng tỷ trọng tiền gửi thanh toán và đẩy mạnh dịch vụ ngân hàng số nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động một cách bền vững.

2.1.7. Các sản phẩm tiết kiệm của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành

Hiện nay, VPBank - PGD Núi Thành cung cấp nhiều sản phẩm về các loại tiền gửi tiết kiệm với những kỳ hạn, tính năng nổi bật, lợi ích phục vụ nhu cầu của khách hàng cá nhân nhằm thu hút vốn nhàn rỗi trong dân cư bao gồm: Tiết kiệm/Tiền gửi Lãi suất cao, tiết kiệm/tiền gửi linh hoạt, chứng chỉ tiền gửi.

2.1.7.1 Tiết kiệm/Tiền gửi Lãi suất cao

a. Tiết kiệm thường/Tiền gửi có kỳ hạn thường

Phù hợp với những khách hàng không có nhu cầu sử dụng tiền mặt thường xuyên và mong muốn được sinh lời trên số tiền gửi. Sản phẩm được triển khai tại Quầy giao dịch hoặc bằng phương tiện điện tử (Online) của VPBank.

b. Tiết kiệm/Tiền gửi có kỳ hạn Phát Lộc Thịnh Vượng

Phù hợp với những Khách hàng không có nhu cầu sử dụng tiền mặt thường xuyên và mong muốn được sinh lời cao nhất trên số tiền gửi. Sản phẩm được triển khai tại Quầy giao dịch hoặc bằng phương tiện điện tử (Online) của VPBank.

2.1.7.2. Tiết kiệm/Tiền gửi linh hoạt

a. Tiết kiệm định kỳ trả lãi trước

Tiết kiệm định kỳ trả lãi trước phù hợp với những khách hàng gửi tiền mong muốn nhận lãi vào ngày đầu tiên của kỳ trả lãi đáp ứng nhu cầu thanh toán định kỳ (điện/ nước/ hóa đơn/...) giúp tối ưu hóa nguồn tiền nhàn rỗi. Chỉ áp dụng tại quầy giao dịch của tất cả chi nhánh VPBank.

b. Tiền gửi có kỳ hạn Thịnh Vượng Plus

Thịnh Vượng Plus - Giải pháp gửi tiết kiệm thông minh cho tương lai. Từ ngày 08/12/2025, VPBank chính thức ra mắt Thịnh Vượng Plus - sản phẩm tiền gửi thông

minh, linh hoạt, tối ưu lợi ích (sản phẩm Prime Savings tiền thân). Đặc quyền dành cho khách hàng mới: cơ chế nhân hệ số lãi suất cực kỳ hấp dẫn trong tháng đầu tiên cho kỳ hạn từ 6 tháng trở lên; các tháng tiếp theo áp dụng lãi suất niêm yết.

c. Tiết kiệm/Tiền gửi có kỳ hạn Thịnh Vượng linh hoạt

“Thịnh Vượng Linh Hoạt” là sản phẩm tiền gửi thông minh, cho phép khách hàng chủ động lựa chọn thời hạn gửi theo ngày, tối ưu hóa hiệu quả sử dụng nguồn tiền nhàn rỗi mà vẫn đảm bảo linh hoạt và sinh lời tối đa. Sản phẩm được triển khai tại Quầy giao dịch hoặc bằng phương tiện điện tử (Online) của VPBank.

d. Tiết kiệm/Tiền gửi có kỳ hạn Bảo Toàn Thịnh Vượng

Tiết kiệm/Tiền gửi có kỳ hạn Bảo Toàn Thịnh Vượng nhằm hỗ trợ khách hàng bảo toàn lãi suất trước những biến động điều chỉnh lãi suất trên thị trường. Sản phẩm được triển khai tại Quầy giao dịch hoặc bằng phương tiện điện tử (Online) của VPBank.

e. Tiết kiệm gửi góp Easy Savings@Kids

Tiết kiệm gửi góp Easy Savings@Kids phù hợp với các đối tượng là cha/mẹ muốn gửi tiền tiết kiệm gửi góp dài hạn cho con. Sản phẩm được triển khai tại quầy giao dịch.

f. Tiết kiệm/Tiền gửi có kỳ hạn Gửi góp Easy Savings

Sản phẩm Gửi góp Easy Savings phù hợp với tất cả các khách hàng muốn gửi tiết kiệm nhằm tích lũy tài chính bằng những số tiền nhỏ nhàn rỗi. Sản phẩm được triển khai tại Quầy giao dịch hoặc bằng phương tiện điện tử (Online) của VPBank.

2.1.7.3. Chứng chỉ tiền gửi

Chứng chỉ tiền gửi (CCTG) Lộc Thịnh Vượng (Super Thịnh Vượng) là giấy tờ có giá dài hạn ghi danh, theo hình thức ghi sổ có ghi tên người sở hữu do VPBank phát hành nhằm huy động vốn từ khách hàng mua lần đầu, là bằng chứng xác nhận nghĩa vụ trả nợ giữa VPBank với người sở hữu CCTG trong một thời hạn nhất định với điều kiện và điều khoản thỏa thuận trong Hợp đồng với khách hàng mua lần đầu, phương án phát hành và Giấy chứng nhận sở hữu CCTG.

2.2. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH

Tại VPBank - PGD Núi Thành thực hiện hoạt động huy động vốn bằng nhiều hình thức khác nhau, trong đó tiền gửi tiết kiệm từ khách hàng cá nhân vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu. Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm

tại PGD có nhiều biến động đáng chú ý. Tình hình cụ thể được thể hiện qua các bảng số liệu và các biểu đồ dưới đây.

2.2.1. Cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn

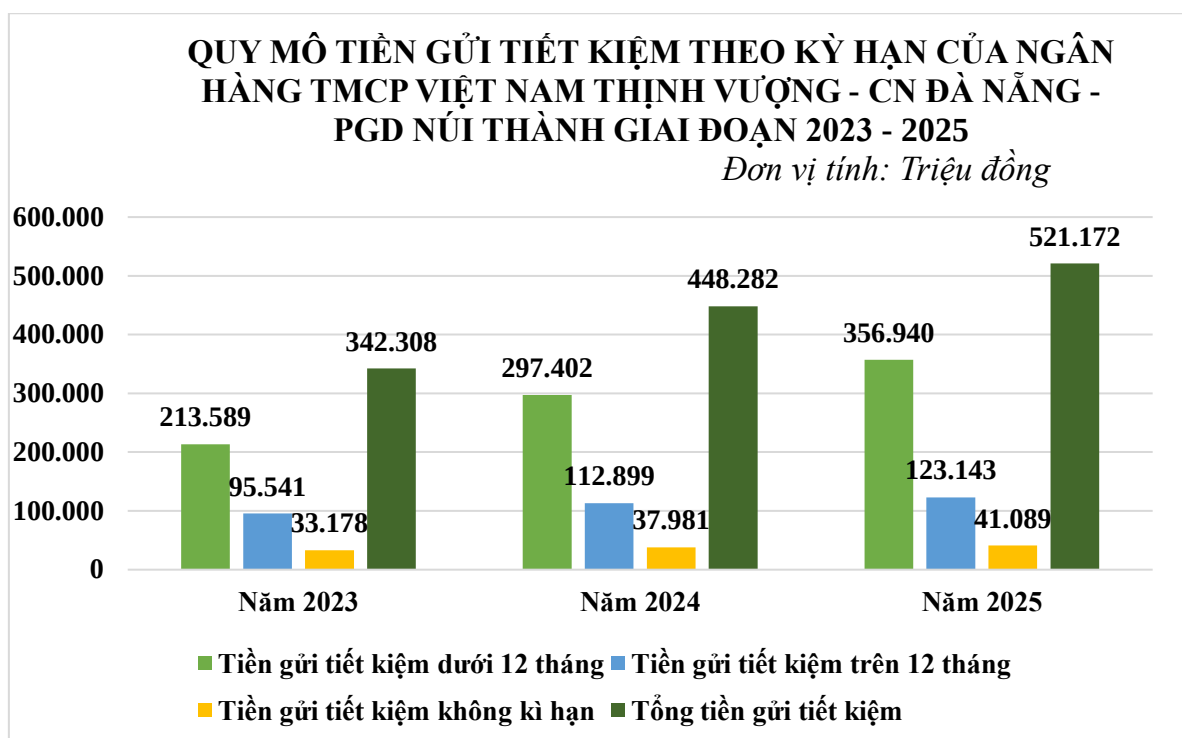
Tại VPBank - PGD Núi Thành, tiền gửi tiết kiệm được phân chia theo kỳ hạn nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Trong đó, chủ yếu bao gồm tiền gửi tiết kiệm dưới 12 tháng và trên 12 tháng. Cơ cấu kỳ hạn tiền gửi có ý nghĩa quan trọng trong việc phản ánh mức độ ổn định của nguồn vốn huy động. Trong giai đoạn 2023 - 2025, cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn có sự thay đổi liên tục. Tình hình hoạt động về tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn được thể hiện qua số liệu của Bảng 2.5 và Biểu đồ 2.5 dưới đây:

Bảng 2.5 Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi
Thành giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn										
Tiền gửi dưới 12 tháng	213.589	62,40	297.402	66,34	356.940	68,49	83.813	39,24	59.538	20,02
Tiền gửi trên 12 tháng	95.541	27,91	112.899	25,18	123.143	23,63	17.358	18,17	10.244	9,07
2. Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn										
Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn	33.178	9,69	37.981	8,47	41.089	7,88	4.803	14,48	3.108	8,18
Tổng tiền gửi tiết kiệm	342.308	100	448.282	100	521.172	100	105.974	30,96	72.890	16,26

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)



Biểu đồ 2.4 Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.5 và Biểu đồ 2.4, trong giai đoạn 2023 - 2025, quy mô tiền gửi tiết kiệm tại VPBank - PGD Núi Thành có xu hướng tăng trưởng tích cực qua các năm, cho thấy hoạt động huy động vốn tiết kiệm của PGD đạt hiệu quả tương đối tốt. Cụ thể, tổng tiền gửi tiết kiệm năm 2023 đạt 342.308 triệu đồng. Tiếp đến năm 2024, tổng tiền gửi tăng lên 448.282 triệu đồng, tương ứng tăng 105.974 triệu đồng, tốc độ tăng trưởng đạt 30,96% so với năm 2023. Đến năm 2025, quy mô tiếp tục tăng lên 521.172 triệu đồng, tăng thêm 72.890 triệu đồng, tương ứng mức tăng 16,26% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng năm 2025 có chậm lại so với năm trước, song tổng nguồn vốn vẫn duy trì xu hướng tăng ổn định, phản ánh khả năng thu hút nguồn vốn từ dân cư khá tốt.

Xét theo cơ cấu tiền gửi tiết kiệm cho thấy tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn huy động và có xu hướng tăng dần qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 213.589 triệu đồng, chiếm 62,40% tổng tiền gửi tiết kiệm. Năm 2024 tăng lên 297.402 triệu đồng, chiếm 66,34%, tăng 83.813 triệu đồng tương ứng 39,24% so với năm trước. Đến năm 2025, con số này tiếp tục tăng lên 356.940 triệu đồng, chiếm 68,49%, tăng thêm 59.538 triệu đồng, tương ứng tăng 20,02% so với

năm 2024. Qua đó, khách hàng ngày càng có xu hướng ưu tiên các khoản tiền gửi ngắn hạn nhằm đảm bảo tính linh hoạt trong sử dụng vốn và dễ dàng điều chỉnh kế hoạch tài chính cá nhân của mình.

Nguyên nhân chủ yếu là trong giai đoạn này mặt bằng lãi suất huy động trên thị trường có nhiều biến động do ảnh hưởng từ chính sách điều hành của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, đặc biệt sau các đợt điều chỉnh giảm lãi suất nhằm hỗ trợ phục hồi kinh tế. Cụ thể, mặt bằng lãi suất huy động tại VPBank có sự biến động giảm từ khoảng 7,5 - 7,8%/năm xuống còn 6,10 - 6,20%/năm đặc biệt ở các kỳ hạn trung và dài hạn. Trong bối cảnh lãi suất có xu hướng giảm, khách hàng ưu tiên lựa chọn kỳ hạn ngắn để vừa hưởng lãi, vừa đảm bảo khả năng rút hoặc tái cơ cấu nguồn vốn khi cần và hạn chế rủi ro. Bên cạnh đó, bối cảnh kinh tế vẫn tiềm ẩn nhiều biến động, giá cả hàng hóa và chi phí sinh hoạt có xu hướng tăng khiến khách hàng thận trọng hơn trong quyết định khóa vốn dài hạn. Ngoài ra, sự phát triển mạnh của các sản phẩm tiết kiệm online, gửi góp linh hoạt và các chương trình ưu đãi theo kỳ hạn ngắn của VPBank cũng góp phần thúc đẩy nhóm tiền gửi này tăng trưởng mạnh.

Ngược lại, tiền gửi tiết kiệm trên 12 tháng vẫn tăng về quy mô nhưng tỷ trọng lại có xu hướng giảm nhẹ. Cụ thể, năm 2023 đạt 95.541 triệu đồng, chiếm 27,91% tổng tiền gửi tiết kiệm. Sang năm 2024 tăng lên 112.899 triệu đồng, chiếm 25,18%, tăng 17.358 triệu đồng tương ứng 18,17%. Đến năm 2025 đạt 123.143 triệu đồng, chiếm 23,63%, tăng thêm 10.244 triệu đồng, tương ứng tăng 9,07% so với năm 2024. Có thể thấy rằng, khách hàng vẫn có nhu cầu gửi dài hạn để tích lũy tài sản an toàn.

Nguyên nhân là do tâm lý khách hàng trong giai đoạn kinh tế phục hồi chưa thực sự ổn định thường ưu tiên giữ tính thanh khoản cho dòng tiền, tránh khóa vốn quá lâu. Đồng thời, lãi suất kỳ hạn dài chưa đủ hấp dẫn để bù đắp chi phí cơ hội, đặc biệt khi khách hàng có thêm nhiều lựa chọn đầu tư khác như bất động sản, vàng, chứng khoán hoặc kinh doanh cá nhân khi thị trường dần phục hồi. Ngoài ra, nhu cầu sử dụng vốn linh hoạt cho chi tiêu gia đình, giáo dục, y tế và đầu tư ngắn hạn cũng khiến khách hàng hạn chế gửi dài hạn.

Đối với tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, khoản mục này chiếm tỷ trọng thấp nhất trong tổng nguồn vốn huy động và có xu hướng giảm nhẹ về cơ cấu qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 33.178 triệu đồng, chiếm 9,69%. Năm 2024 tăng lên 37.981 triệu đồng, chiếm 8,47%, tăng 4.803 triệu đồng tương ứng 14,48%. Đến năm 2025 đạt 41.089

triệu đồng, chiếm 7,88%, tăng thêm 3.108 triệu đồng, tương ứng tăng 8,18% so với năm 2024. Mặc dù giá trị tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn vẫn tăng qua các năm nhờ nhu cầu duy trì tính linh hoạt trong sử dụng vốn và xu hướng gửi tiết kiệm ngắn hạn của khách hàng, song tỷ trọng của khoản mục này lại giảm cho thấy tốc độ tăng trưởng của tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn thấp hơn so với tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn. Điều này phản ánh khách hàng có xu hướng ưu tiên các sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn để hưởng mức lãi suất cao hơn trong bối cảnh thị trường có nhiều biến động. Tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn thấp đồng nghĩa với việc PGD đang thiếu đi một nguồn vốn giá rẻ, từ đó làm gia tăng áp lực lên chi phí trả lãi bình quân đầu vào khi phải phụ thuộc nhiều vào tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn.

Tuy nhiên, ở chiều ngược lại, việc dòng vốn tập trung mạnh vào phân khúc có kỳ hạn lại mang đến một lợi thế lớn về tính ổn định và an toàn thanh khoản. Do khách hàng không thể rút tiền đột ngột trước hạn mà không chịu mất toàn bộ phần lãi, PGD có thể chủ động dự báo xu hướng dòng tiền, giảm thiểu rủi ro rút vốn hàng loạt và tạo bộ đỡ vững chắc để lên kế hoạch giải ngân, cấp tín dụng trung và dài hạn một cách hiệu quả hơn. Trong bối cảnh hiện nay, khách hàng ngày càng quan tâm đến hiệu quả sử dụng vốn, họ có xu hướng chuyển một phần tiền nhàn rỗi từ tài khoản thanh toán sang các sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn hoặc tiết kiệm online để hưởng mức lãi suất tốt hơn.

Nhìn chung, cơ cấu huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tại PGD Núi Thành đang chuyển dịch theo hướng tích cực, tập trung chủ yếu vào nhóm tiền gửi có kỳ hạn, đặc biệt là kỳ hạn dưới 12 tháng. Điều này giúp ngân hàng vừa gia tăng quy mô nguồn vốn ổn định, vừa phù hợp với xu hướng lựa chọn sản phẩm tài chính linh hoạt của khách hàng trong bối cảnh thị trường còn nhiều biến động.

2.2.2. Cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo hình thức gửi tiền

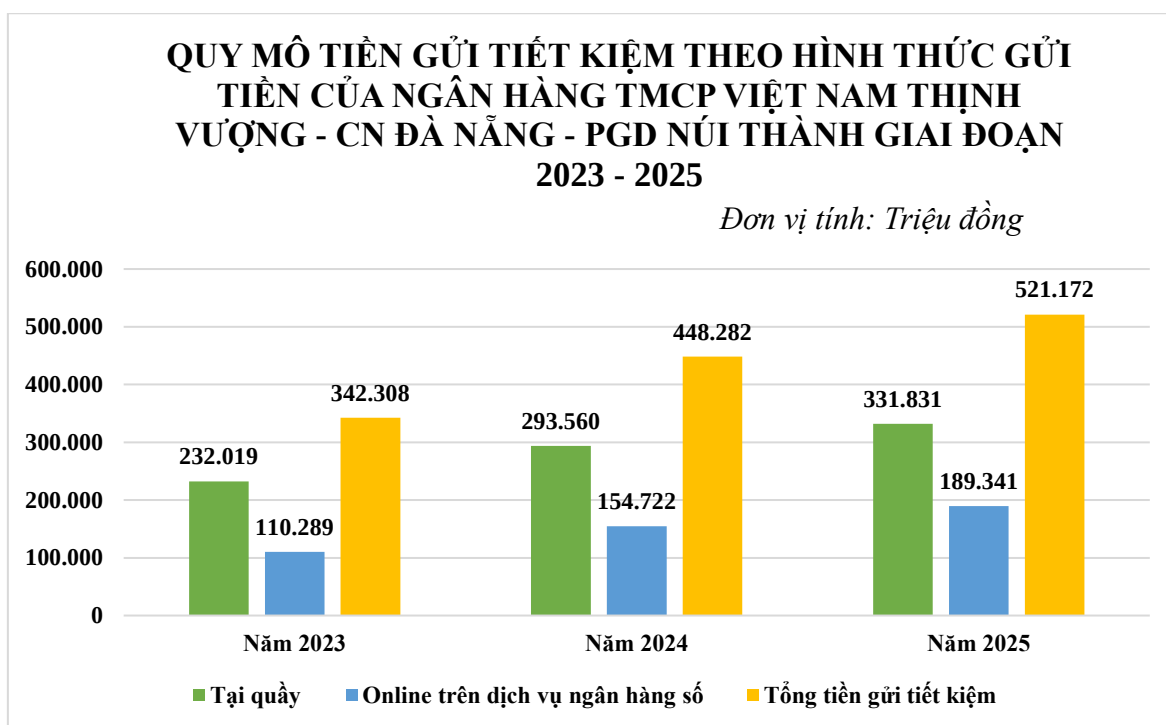
Bên cạnh việc đa dạng tiền gửi về kỳ hạn, VPBank - PGD Núi Thành còn triển khai nhiều hình thức gửi tiền nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. Hiện nay, tiền gửi tiết kiệm được thực hiện chủ yếu qua hai hình thức là gửi tại quầy và gửi online thông qua các dịch vụ ngân hàng số. Sự phát triển của công nghệ trong ngân hàng đã góp phần làm thay đổi thói quen giao dịch của khách hàng theo hướng hiện đại hơn. Tình hình cụ thể được phản ánh qua số liệu bảng 2.6 và biểu đồ 2.5 dưới đây.

Bảng 2.6 Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo hình thức gửi tiền của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Tại quầy	232.019	67,78	293.560	65,49	331.831	63,67	61.541	26,52	38.271	13,04
Online trên dịch vụ ngân hàng số	110.289	32,22	154.722	34,51	189.341	36,33	44.433	40,29	34.619	22,37
Tổng tiền gửi tiết kiệm	342.308	100	448.282	100	521.172	100	105.974	30,96	72.890	16,26

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)



Biểu đồ 2.5 Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo hình thức gửi tiền của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.6 và Biểu đồ 2.5, trong giai đoạn 2023 - 2025, quy mô tiền gửi tiết kiệm theo hình thức gửi tiền tại VPBank - PGD Núi Thành đều tăng trưởng tích cực qua các năm ở cả hai hình thức gửi tại quầy và gửi online cho thấy hoạt động huy động vốn của PGD ngày càng được mở rộng, đồng thời phản ánh xu hướng chuyển dịch dần từ giao dịch truyền thống sang ngân hàng số.

Xét về cơ cấu, hình thức gửi tiết kiệm tại quầy vẫn duy trì mức tăng trưởng ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 232.019 triệu đồng. Sang năm 2024 tăng lên 293.560 triệu đồng, tương ứng tăng 61.541 triệu đồng, với tốc độ tăng trưởng 26,52% so với năm 2023. Đến năm 2025, số dư tiếp tục tăng lên 331.831 triệu đồng, tăng thêm 38.271 triệu đồng, tương ứng tăng 13,04% so với năm 2024. Mặc dù giá trị vẫn tăng liên tục, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, từ 26,52% xuống còn 13,04%, cho thấy mức tăng của hình thức này đang dần ổn định hơn so với giai đoạn trước.

Xét theo cơ cấu, tiền gửi tiết kiệm tại quầy vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tiền gửi tiết kiệm, lần lượt đạt 67,78% năm 2023, giảm xuống 65,49% năm 2024 và còn 63,67% năm 2025. Điều này phản ánh dù khách hàng vẫn ưu tiên giao dịch trực tiếp, song tỷ trọng đang giảm dần do sự phát triển mạnh của các kênh số.

Nguyên nhân khiến hình thức gửi tiết kiệm tại quầy vẫn chiếm tỷ trọng cao, do cơ cấu khách hàng của PGD chủ yếu là khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh nhỏ lẻ và nhóm khách hàng trung niên trở lên có xu hướng ưu tiên giao dịch trực tiếp để đảm bảo an toàn và nhận được sự tư vấn cụ thể từ nhân viên ngân hàng. Đặc biệt, đối với các khoản tiền gửi tiết kiệm lớn hoặc khách hàng có nhu cầu tìm hiểu kỹ về lãi suất, kỳ hạn, ưu đãi và các sản phẩm tiết kiệm phù hợp, khách hàng thường lựa chọn đến trực tiếp PGD để được hỗ trợ chi tiết. Ngoài ra, việc cầm giữ chứng từ, sổ tiết kiệm hoặc xác nhận giao dịch trực tiếp vẫn tạo cảm giác an tâm hơn đối với một bộ phận khách hàng truyền thống.

Bên cạnh đó, hình thức gửi tiết kiệm online qua dịch vụ ngân hàng số có sự tăng trưởng khá cao và tỷ trọng ngày càng gia tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 110.289 triệu đồng, chiếm 32,22% tổng tiền gửi tiết kiệm. Sang năm 2024 tăng lên 154.722 triệu đồng, tương ứng tăng 44.433 triệu đồng, tốc độ tăng trưởng đạt 40,29% so với năm 2023. Đến năm 2025, tiếp tục tăng lên 189.341 triệu đồng, tăng thêm 34.619 triệu đồng, tương ứng tăng 22,37% so với năm 2024. Về cơ cấu, tỷ trọng gửi online tăng từ 32,22% năm 2023 lên 36,33% vào năm 2025. Đây là dấu hiệu tích cực cho thấy khách hàng ngày càng tiếp cận mạnh hơn với các sản phẩm ngân hàng số và dần thay đổi thói quen giao dịch.

Nguyên nhân chủ yếu đến từ sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số trong lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt là việc VPBank đẩy mạnh ứng dụng VPBank NEO với nhiều tính năng tiện lợi như mở sổ tiết kiệm online, tắt toán trực tuyến, theo dõi lãi suất và quản lý tài khoản mọi lúc mọi nơi. Đồng thời, ngân hàng thường áp dụng mức lãi suất ưu đãi cao hơn cho các khoản tiền gửi online nhằm khuyến khích khách hàng chuyển đổi hành vi sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, chủ trương thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt do Thủ tướng Chính phủ Ban hành Chỉ thị số 22/CT-TTg về việc đẩy mạnh triển khai các giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam cũng góp phần làm thay đổi thói quen tài chính của người dân. Sau đại dịch Covid-19, khách hàng ngày càng ưu tiên các giao dịch hạn chế tiếp xúc trực tiếp, tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại. Đặc biệt, nhóm khách hàng trẻ, nhân viên văn phòng và người thường xuyên sử dụng điện thoại thông minh có xu hướng lựa chọn gửi online do thao tác nhanh chóng, thuận tiện và linh hoạt hơn so với giao dịch tại quầy.

Tuy nhiên, mặc dù tỷ trọng gửi online tăng tích cực nhưng hình thức này vẫn chưa vượt qua gửi tại quầy, cho thấy quá trình chuyển đổi số trong hành vi khách hàng diễn ra theo hướng tăng dần nhưng chưa hoàn toàn thay thế phương thức truyền thống. Điều này xuất phát từ tâm lý e ngại rủi ro bảo mật, lo ngại sai sót giao dịch hoặc chưa quen sử dụng công nghệ ở một bộ phận khách hàng lớn tuổi.

Nhìn chung, cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo hình thức gửi tiền tại PGD Núi Thành đang có sự chuyển dịch theo hướng hiện đại hóa, giảm dần tỷ trọng giao dịch tại quầy và gia tăng tỷ trọng giao dịch online. Đây là xu hướng phù hợp với định hướng phát triển ngân hàng số hiện nay, đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả huy động vốn và tối ưu trải nghiệm khách hàng trong dài hạn.

2.2.3 Cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền

Tại VPBank - PGD Núi Thành, tiền gửi tiết kiệm của khách hàng được thực hiện dưới hai loại tiền chủ yếu là nội tệ và ngoại tệ. Trong đó, tiền gửi tiết kiệm bằng nội tệ thường chiếm tỷ trọng lớn do phù hợp với nhu cầu giao dịch trong nước. Ngược lại, tiền gửi tiết kiệm ngoại tệ phụ thuộc nhiều vào chính sách quản lý của Nhà nước và biến động của thị trường ngoại hối. Cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền phản ánh mức độ đa dạng của nguồn vốn huy động. Tình hình hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền được trình bày qua các số liệu Bảng 2.7 và Biểu đồ 2.6 dưới đây:

Bảng 2.7 Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền gửi của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

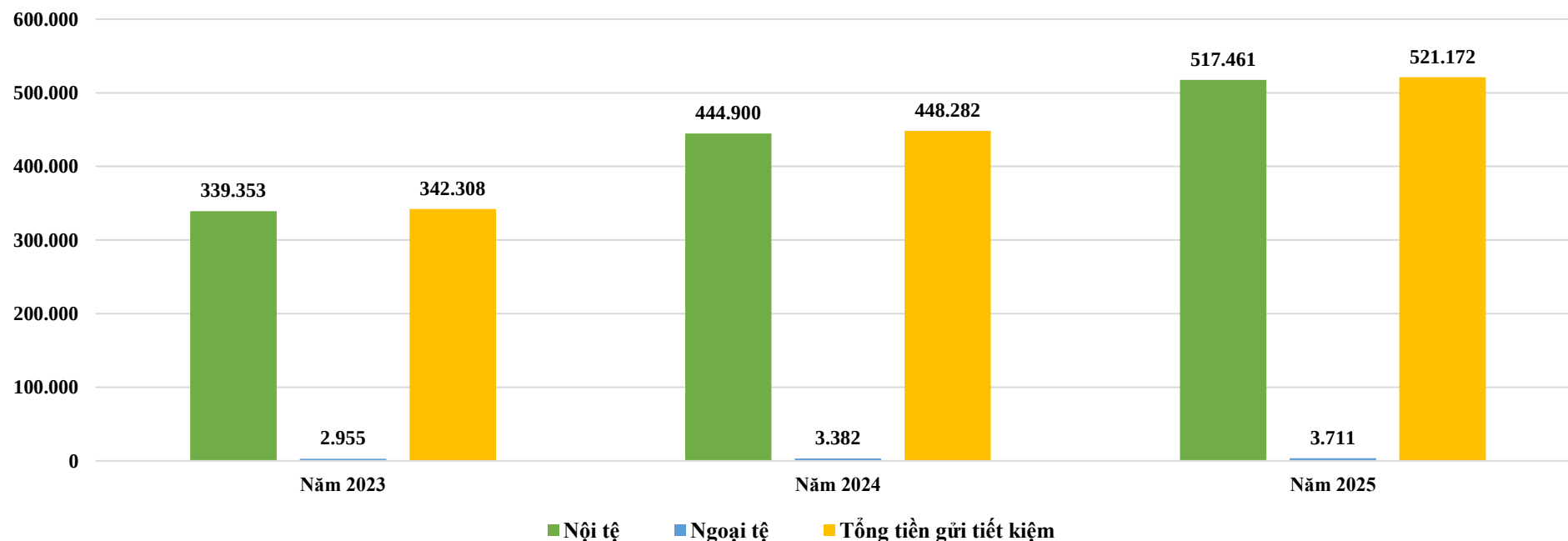
Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Nội tệ (VND)	339.353	99,14	444.900	99,25	517.461	99,29	105.547	31,10	72.561	16,31
Ngoại tệ (Quy ra tiền VND)	2.955	0,86	3.382	0,75	3.711	0,71	427	14,45	329	9,73
Tổng tiền gửi tiết kiệm	342.308	100	448.282	100	521.172	100	105.974	30,96	72.890	16,26

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

QUY MÔ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM THEO LOẠI TIỀN GỬI CỦA NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CN ĐÀ NẴNG - PGD NÚI THÀNH GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng



Biểu đồ 2.6 Quy mô tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền gửi của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.7 và Biểu đồ 2.6, trong giai đoạn 2023 - 2025, cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền tại VPBank - PGD Núi Thành có sự tăng trưởng ổn định qua các năm, trong đó tiền gửi tiết kiệm bằng nội tệ luôn chiếm tỷ trọng gần như tuyệt đối trong tổng nguồn vốn huy động. Qua đó, hoạt động huy động vốn của PGD chủ yếu tập trung vào nguồn vốn bằng Việt Nam đồng, phù hợp với đặc điểm khách hàng và nhu cầu sử dụng vốn thực tế tại địa phương.

Xét theo cơ cấu, tiền gửi tiết kiệm bằng nội tệ có xu hướng tăng trưởng liên tục qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 339.353 triệu đồng, chiếm 99,14% tổng tiền gửi tiết kiệm. Sang năm 2024, khoản mục này tăng lên 444.900 triệu đồng, tương ứng tăng 105.547 triệu đồng, với tốc độ tăng trưởng đạt 31,10% so với năm 2023. Đến năm 2025, tiếp tục tăng lên 517.461 triệu đồng, tăng thêm 72.561 triệu đồng, tương ứng tăng 16,31% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng năm 2025 có xu hướng chậm lại so với năm 2024 nhưng quy mô tiền gửi nội tệ vẫn duy trì mức tăng khá tốt, cho thấy khả năng huy động vốn bằng nội tệ của PGD tương đối ổn định.

Xét về tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm bằng nội tệ luôn chiếm phần lớn trong tổng nguồn vốn huy động và tăng nhẹ từ 99,14% năm 2023 lên 99,29% năm 2025. Điều này phản ánh nguồn vốn huy động của PGD có tính ổn định cao, đồng thời cho thấy khách hàng vẫn ưu tiên lựa chọn gửi tiết kiệm bằng VND để thuận tiện trong giao dịch và tối ưu lợi ích tài chính. Nguyên nhân chủ yếu là do phần lớn khách hàng cá nhân tại PGD có nguồn thu nhập, chi tiêu và tích lũy tài chính bằng đồng Việt Nam nên việc lựa chọn gửi tiết kiệm bằng nội tệ giúp khách hàng thuận tiện hơn trong thanh toán, rút tiền và sử dụng vốn khi cần thiết. Đồng thời, lãi suất huy động bằng VND luôn hấp dẫn hơn đáng kể so với ngoại tệ, từ đó tạo động lực lớn để khách hàng ưu tiên nắm giữ và gửi tiết kiệm bằng nội tệ nhằm tối đa hóa lợi nhuận từ khoản tiền nhàn rỗi.

Bên cạnh đó, trong giai đoạn 2023 - 2025, nền kinh tế dần phục hồi sau đại dịch Covid-19, hoạt động kinh doanh, tiêu dùng và đầu tư trong nước có dấu hiệu cải thiện, góp phần gia tăng lượng tiền nhàn rỗi của khách hàng cá nhân. Ngoài ra, VPBank cũng thường xuyên triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất, sản phẩm tiết kiệm linh hoạt và các gói gửi tiết kiệm online bằng nội tệ, qua đó thu hút thêm nguồn vốn từ dân cư.

Đối với tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ (quy đổi ra VND), quy mô vẫn tăng nhẹ nhưng chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động. Cụ thể, năm 2023 đạt 2.955 triệu đồng, chiếm 0,86%. Sang năm 2024 tăng lên 3.382 triệu đồng, tương ứng

tăng 427 triệu đồng, tốc độ tăng trưởng đạt 14,45%. Đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 3.711 triệu đồng, tăng thêm 329 triệu đồng, tương ứng tăng 9,73% so với năm 2024.

Tuy nhiên, xét về cơ cấu, tỷ trọng tiền gửi ngoại tệ lại có xu hướng giảm nhẹ từ 0,86% năm 2023 xuống còn 0,71% trong năm 2025. Có thể thấy rằng, tốc độ tăng của tiền gửi ngoại tệ thấp hơn nhiều so với nội tệ, khiến tỷ trọng ngày càng thu hẹp.

Nguyên nhân là do nhu cầu nắm giữ và gửi tiết kiệm ngoại tệ tại địa bàn không lớn, bởi phần lớn khách hàng không có nguồn thu thường xuyên bằng ngoại tệ. Đồng thời, theo chính sách điều hành của NHNN theo *Thông tư 46/2024/TT-NHNN quy định của Ngân hàng Nhà nước*, lãi suất huy động ngoại tệ duy trì ở mức rất thấp, thậm chí gần như 0% trong nhiều thời kỳ, khiến việc gửi tiết kiệm ngoại tệ kém hấp dẫn hơn so với gửi VND. Ngoài ra, biến động tỷ giá và tâm lý thận trọng cũng khiến khách hàng hạn chế nắm giữ ngoại tệ dài hạn, thay vào đó thường quy đổi sang VND để gửi tiết kiệm nhằm hưởng mức sinh lời tốt hơn. Từ góc độ ngân hàng, việc tập trung nguồn vốn huy động chủ yếu bằng nội tệ cũng mang lại lợi thế cho PGD trong hoạt động sử dụng vốn, đặc biệt là cho vay khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh trong nước. Điều này giúp PGD hạn chế rủi ro tỷ giá, chủ động hơn trong cân đối nguồn vốn và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn huy động.

Nhìn chung, cơ cấu tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền tại VPBank - PGD Núi Thành có tính ổn định cao, tập trung chủ yếu vào nguồn vốn nội tệ. Đây là cơ cấu phù hợp với đặc điểm khách hàng tại địa phương cũng như định hướng hoạt động kinh doanh an toàn, bền vững của PGD trong giai đoạn nghiên cứu.

2.2.5 Quy mô về chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm

Bảng 2.8 Quy mô về chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

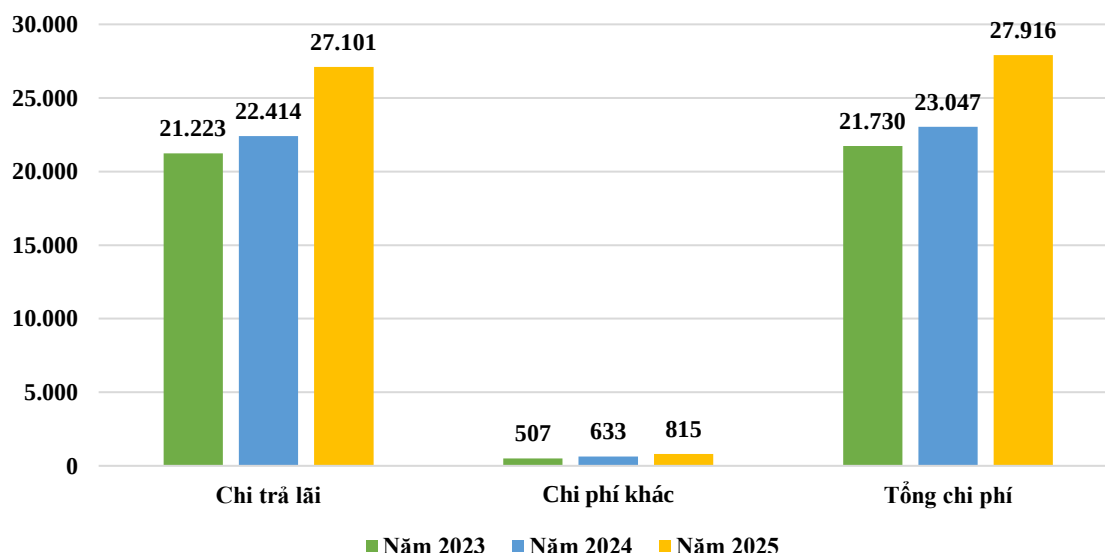
Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Chi trả lãi từ tiền gửi tiết kiệm	21.223	97,67	22.414	97,25	27.101	97,08	1.191	5,61	4.687	20,91
Chi phí khác	507	2,33	633	2,75	815	2,92	126	24,85	182	28,75
Tổng chi phí	21.730	100	23.047	100	27.916	100	1.317	6,06	4.869	21,13

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

**QUY MÔ VỀ CHI PHÍ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI
TIẾT KIỆM CỦA NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM
THỊNH VƯỢNG - CN ĐÀ NẴNG - PGD NÚI THÀNH
GIAI ĐOẠN 2023 - 2025**

Đơn vị tính: Triệu đồng



**Biểu đồ 2.7 Quy mô về chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng
TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 -
2025**

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.9 chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tại VPBank - PGD Núi Thành có xu hướng tăng liên tục trong giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể, tổng chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tăng từ 21.730 triệu đồng năm 2023 lên 23.047 triệu đồng năm 2024 và đạt 27.916 triệu đồng năm 2025. Mặc dù, mặt bằng lãi suất huy động trung bình của VPBank đã giảm đáng kể từ khoảng 6,2%/năm trong năm 2023 xuống khoảng 5,0%/năm trong năm 2024 và chỉ phục hồi nhẹ lên khoảng 5,2%/năm trong năm 2025. Chi phí trả lãi vẫn tăng chủ yếu do quy mô tiền gửi tiết kiệm tại PGD tăng nhanh qua các năm, làm cho tổng số tiền lãi phải trả cho khách hàng tăng lên

Trong cơ cấu chi phí huy động vốn, chi trả lãi từ tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng cao nhất, trên 97% tổng chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm. Điều này cho thấy chi phí trả lãi vẫn là khoản chi phí chủ yếu trong hoạt động huy động vốn của PGD. Bên cạnh đó, chi phí khác tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng có xu hướng tăng từ 2,33% năm 2023 lên 2,92% năm 2025, cho thấy việc PGD đầu tư cho các hoạt động như chăm sóc

khách hàng, quảng bá sản phẩm tiết kiệm và phát triển dịch vụ ngân hàng số nhằm hỗ trợ trong việc thu hút nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm nhân rộng từ dân cư.

Nhìn chung, sự gia tăng chi phí huy động vốn trong giai đoạn 2023 - 2025 phù hợp với xu hướng mở rộng quy mô tiền gửi tiết kiệm tại PGD. Đồng thời, cơ cấu chi phí tương đối ổn định khi chi phí trả lãi vẫn giữ vai trò chi phối, góp phần đảm bảo khả năng thu hút và duy trì nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân.

2.2.6 Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trên tổng chi phí

Bảng 2.9 Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trên tổng chi phí của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm	21.730	23.047	27.916	1.317	6,06	4.869	21,13
Tổng chi phí	24.752	27.012	29.746	2.260	9,13	2.734	10,12
Chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trên tổng chi phí	87,79%	85,32%	93,85%	-2,47%		8,53%	

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.10 chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng cao trong tổng chi phí hoạt động của PGD Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể, tỷ trọng chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trên tổng chi phí đạt 87,79% năm 2023, giảm xuống 85,32% năm 2024 và tăng mạnh lên 93,85% năm 2025.

Năm 2024, mặc dù chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tăng từ 21.730 triệu đồng lên 23.047 triệu đồng, tương ứng tăng 6,06%, nhưng tổng chi phí của PGD tăng nhanh hơn với mức tăng 9,13%. Điều này làm tỷ trọng chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trên tổng chi phí giảm 2,47% so với năm 2023. Nguyên nhân chủ yếu là trong

năm 2024 PGD gia tăng các khoản chi phí phục vụ hoạt động kinh doanh như chi phí quản lý, chi phí phát triển dịch vụ ngân hàng số, chi phí chăm sóc khách hàng và các chương trình thúc đẩy huy động vốn.

Sang năm 2025, tỷ trọng này tăng mạnh lên 93,85%, tăng 8,53% so với năm 2024. Nguyên nhân là do chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tăng mạnh 21,13%, cao hơn nhiều so với tốc độ tăng của tổng chi phí là 10,12%. Điều này phản ánh hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tiếp tục được PGD đẩy mạnh, đồng thời quy mô tiền gửi tiết kiệm tăng mạnh làm gia tăng đáng kể chi phí trả lãi cho khách hàng.

Nhìn chung, tỷ trọng chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm luôn duy trì ở mức cao trên 85% cho thấy hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm đóng vai trò chủ đạo trong cơ cấu chi phí của PGD. Đồng thời, điều này cũng phản ánh nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân vẫn là nguồn vốn quan trọng nhất trong hoạt động kinh doanh của đơn vị.

2.2.7 Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng vốn huy động tiền gửi

Bảng 2.10 Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng huy động tiền gửi của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm	21.730	23.047	27.916	1.317	6,06	4.869	21,13
Tổng vốn huy động tiền gửi tiết kiệm	342.308	448.282	521.172	105.974	30,96	72.890	16,26
Chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng vốn huy động tiền gửi tiết kiệm	6,35%	5,14%	5,36%	-1,21%		0,22%	

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Dựa vào Bảng 2.11 chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng vốn huy động tiền gửi có sự biến động nhưng nhìn chung duy trì ở mức tương đối ổn định trong giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể, tỷ lệ chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng vốn huy động tiền gửi tiết kiệm đạt 6,35% năm 2023, giảm xuống 5,14% năm 2024 và tăng nhẹ lên 5,36% năm 2025.

Năm 2024, mặc dù chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm tăng 6,06%, nhưng tổng vốn huy động tiền gửi tiết kiệm lại tăng tới 30,96%, từ 342.308 triệu đồng lên 448.282 triệu đồng. Do tốc độ tăng của nguồn vốn huy động cao hơn nhiều so với tốc độ tăng chi phí trả lãi nên tỷ lệ chi phí trả lãi trên tổng vốn huy động giảm từ 6,35% xuống còn 5,14%.

Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc mặt bằng lãi suất huy động trên thị trường giảm mạnh trong năm 2024 theo định hướng điều hành của Ngân hàng Nhà nước sau các đợt cắt giảm lãi suất năm 2023. Đồng thời, VPBank đẩy mạnh huy động vốn thông qua kênh ngân hàng số VPBank NEO, giúp mở rộng quy mô nguồn vốn nhưng vẫn kiểm soát tương đối tốt chi phí lãi phải trả.

Đến năm 2025, tỷ lệ chi phí trả lãi tiền gửi tiết kiệm trên tổng vốn huy động tiền gửi tiết kiệm tăng nhẹ lên 5,36%. Nguyên nhân là do chi phí trả lãi tăng mạnh 21,13%, trong khi tổng vốn huy động tiền gửi tiết kiệm chỉ tăng 16,26%. Điều này phản ánh việc VPBank bắt đầu điều chỉnh tăng lãi suất huy động tại nhiều kỳ hạn từ cuối năm 2024 đến năm 2025 nhằm duy trì khả năng cạnh tranh và thu hút nguồn vốn trên thị trường. Bên cạnh đó, cơ cấu tiền gửi vẫn tập trung chủ yếu ở nhóm tiền gửi có kỳ hạn, đặc biệt là kỳ hạn dưới 12 tháng, làm chi phí trả lãi tiếp tục gia tăng.

Nhìn chung, tỷ lệ chi phí trả lãi trên tổng vốn huy động có xu hướng giảm so với năm 2023, cho thấy PGD đã nâng cao hiệu quả huy động vốn, mở rộng được quy mô tiền gửi tiết kiệm với chi phí vốn được kiểm soát tương đối hợp lý. Đây là tín hiệu tích cực đối với hoạt động huy động vốn của PGD trong giai đoạn nghiên cứu.

2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CN ĐÀ NẴNG - PGD NÚI THÀNH

2.3.1. Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động huy động vốn tiền gửi tại VPBank - PGD Núi Thành đạt những thành tựu tích cực được thể hiện qua những số liệu, chỉ tiêu tăng trưởng ổn định.

Đầu tiên về quy mô hoạt động vốn tiền gửi của khách hàng cá nhân có sự tăng trưởng ổn định và liên tục qua các năm. Tổng vốn huy động tiền gửi tăng từ 410.294 triệu đồng năm 2023 lên 528.821 triệu đồng vào năm 2025. Điều này cho thấy PGD đang khai thác tốt nguồn vốn nhân rồi từ dân cư trên địa bàn TP.Đà Nẵng.

Thứ hai, tiền gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng lớn từ 83% - 85% trong tổng vốn huy động. Cụ thể tiền gửi tiết kiệm dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng lớn và tăng liên tục qua các năm từ 213.589 triệu đồng năm 2023 lên 356.940 triệu đồng trong năm 2025, cho thấy được khách hàng có xu hướng gửi tiền linh hoạt và đảm bảo khả năng sử dụng nhu cầu vốn của khách hàng.

Thứ ba, về huy động vốn tiền gửi tiết kiệm bằng hình thức gửi tiền của khách hàng, tiền gửi tiết kiệm tại quầy vẫn chiếm tỷ trọng cao nhưng tỷ trọng này giảm dần qua các năm cụ thể giảm từ 67,78% năm 2023 xuống 63,67% trong năm 2025. Trong khi tiền gửi online trên dịch vụ ngân hàng số tăng dần từ 32,22% trong năm 2023 lên 36,33% năm 2025. Điều này cho thấy sự thay đổi tích cực từ truyền thống sang dịch vụ ngân hàng số nhằm đáp ứng xu hướng chuyển đổi số của hệ thống NHTM hiện nay.

Thứ tư, chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm được kiểm soát tương đối hiệu quả. Mặc dù quy mô huy động vốn tiền gửi tiết kiệm của PGD tăng liên tục qua các năm, nhưng tỷ lệ chi phí trả lãi trên tổng vốn huy động lại có xu hướng giảm từ 6,35% năm 2023 xuống còn 5,36% năm 2025. Điều này cho thấy tốc độ tăng của nguồn vốn huy động cao hơn tốc độ tăng của chi phí trả lãi, phản ánh PGD đã nâng cao hiệu quả sử dụng chi phí huy động vốn, đồng thời duy trì được sự cân đối giữa mục tiêu mở rộng quy mô nguồn vốn và kiểm soát chi phí đầu vào.

Thứ năm, VPBank - PGD Núi Thành đã xây dựng được uy tín và vị thế nhất định trên địa bàn, góp phần duy trì tốc độ tăng trưởng huy động vốn tiền gửi tiết kiệm qua các năm. Bên cạnh việc đa dạng hóa sản phẩm tiết kiệm, PGD còn đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số VPBank NEO nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình giao dịch. Đây là một trong những yếu tố quan trọng giúp PGD thu hút và duy trì nguồn vốn huy động ổn định trong giai đoạn 2023 - 2025.

2.3.2. Hạn chế

Trong giai đoạn 2023 - 2025, bên cạnh đạt những thành tựu đáng tích cực về hoạt động huy động vốn tiền gửi tại VPBank - PGD Núi Thành được thể hiện qua những số liệu, chỉ tiêu tăng trưởng ổn định nhưng vẫn còn một số những hạn chế như sau:

Một là cơ cấu nguồn vốn huy động tại VPBank - PGD Núi Thành phần lớn tập trung vào tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn dưới 12 tháng và trong đó tiền gửi tiết kiệm trên 12 tháng lại chiếm tỷ trọng thấp và có xu hướng giảm dần từ 27,91% xuống 23,63% qua các năm. Thêm vào đó là tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn vẫn còn thấp dưới 10% trong tổng huy động vốn tiền gửi tiết kiệm. Trong khi đây là nguồn vốn có chi phí thấp và còn có xu hướng giảm. Điều này làm tăng chi phí vốn khi PGD chỉ tập trung vào mỗi tiền gửi tiết kiệm.

Hai là mặc dù tiền gửi tiết kiệm online có xu hướng tăng qua các năm (từ 32,22% lên 36,33%), nhưng tiền gửi tiết kiệm tại quầy vẫn còn chiếm tỷ trọng cao (trên 60%). Điều này cho thấy quá trình chuyển dịch từ truyền thống sang ngân hàng số của PGD còn chậm. Việc phụ thuộc vào kênh truyền thống cũng làm gia tăng chi phí vận hành và hạn chế khả năng tiếp cận khách hàng mới, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và bận rộn.

Ba là tiền gửi tiết kiệm bằng nội tệ chiếm gần như tuyệt đối (trên 99%), trong khi tiền gửi ngoại tệ chiếm tỷ trọng rất nhỏ và có xu hướng giảm. Điều này khiến nguồn vốn huy động chưa đa dạng, chưa tận dụng được nguồn ngoại tệ trong dân cư, đặc biệt PGD nằm trong khu vực tại địa bàn TP. Đà Nẵng nơi có lượng khách du lịch lớn, các nhà đầu tư từ nước ngoài.

Bốn là về tình hình nhân sự ở PGD Núi Thành trong năm 2023-2025 Quy mô nhân sự tương đối ít và có thay đổi nhân sự qua các năm, khiến áp lực công việc trên mỗi cán bộ tăng cao, đặc biệt trong hoạt động tư vấn và chăm sóc khách hàng. Bên cạnh đó, đội ngũ nhân sự chủ yếu ở trình độ đại học, thiếu nhân sự có chuyên môn sâu và có kỹ năng bán chéo sản phẩm, nên chưa khai thác hết nhu cầu từ khách hàng hiện hữu trên địa bàn. Ngoài ra, cơ cấu độ tuổi chưa hợp lý do thiếu lực lượng nhân sự trẻ năng động để thúc đẩy các sản phẩm ngân hàng số, từ đó làm hạn chế khả năng thu hút và mở rộng nguồn tiền gửi tiết kiệm của nhóm khách hàng trẻ là đối tượng sử dụng thành thạo các dịch vụ ngân hàng số hay gửi tiền tiết kiệm online trên ứng dụng VPBank Neo.

2.3.3. Nguyên nhân của hạn chế

Những hạn chế trong hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025 xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm cả yếu tố khách quan từ môi trường kinh doanh và yếu tố chủ quan từ phía PGD:

Trước hết, trên địa bàn hoạt động của VPBank - PGD Núi Thành, phần lớn khách hàng là cá nhân, hộ kinh doanh và tiểu thương có nhu cầu sử dụng vốn thường xuyên cho hoạt động sản xuất kinh doanh và chi tiêu hằng ngày. Do đó, họ thường ưu tiên lựa chọn các khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn ngắn nhằm đảm bảo tính thanh khoản và chủ động khi phát sinh nhu cầu sử dụng vốn. Bên cạnh đó, trong bối cảnh lãi suất thị trường có nhiều biến động, khách hàng có xu hướng gửi tiết kiệm ngắn hạn để dễ dàng tái tục với mức lãi suất ưu đãi hơn khi thị trường thay đổi. Ngoài ra, PGD vẫn chủ yếu tập trung vào các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm truyền thống, trong khi việc phát triển các sản phẩm gắn với tài khoản thanh toán, trả lương qua tài khoản hay các chương trình thúc đẩy tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn chưa thực sự nổi bật, dẫn đến tỷ trọng nguồn vốn chi phí này thấp và làm gia tăng chi phí huy động vốn tiền gửi tiết kiệm của PGD.

Tiếp theo, chủ yếu xuất phát từ thói quen giao dịch của khách hàng và quá trình chuyển đổi số tại PGD chưa đạt hiệu quả. Mặc dù VPBank đã triển khai ứng dụng VPBank NEO với nhiều tiện ích và ưu đãi dành cho khách hàng gửi tiết kiệm trực tuyến, tuy nhiên một bộ phận lớn khách hàng trên địa bàn, đặc biệt là nhóm khách hàng trung niên, tiểu thương và người lớn tuổi vẫn có xu hướng giao dịch trực tiếp tại quầy do cảm thấy an tâm hơn khi được nhân viên tư vấn và hỗ trợ dịch vụ. Bên cạnh đó, quy mô nhân sự tại PGD còn hạn chế nên việc hướng dẫn, tư vấn và khuyến khích khách hàng sử dụng các sản phẩm ngân hàng số chưa được thực hiện thường xuyên và đồng bộ. Hoạt động truyền thông về lợi ích của gửi tiết kiệm online cũng chưa tạo được sức lan tỏa mạnh mẽ để thu hút khách hàng, khiến tốc độ chuyển dịch từ kênh truyền thống sang kênh ngân hàng số vẫn còn chậm, làm gia tăng chi phí vận hành và hạn chế khả năng mở rộng tập khách hàng mới.

Bên cạnh đó, xuất phát từ chính sách quản lý ngoại hối của Nhà nước khi lãi suất huy động ngoại tệ hiện nay được duy trì ở mức rất thấp. Điều này làm giảm đáng kể động lực gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ của khách hàng. Bên cạnh đó, mặc dù TP. Đà Nẵng là thành phố có hoạt động du lịch và giao thương quốc tế phát triển, song với khu vực hoạt động của PGD Núi Thành chưa phải là địa bàn tập trung đông khách hàng nước ngoài và các doanh nghiệp có nguồn thu ngoại tệ lớn. Ngoài ra, PGD cũng chưa triển khai nhiều chương trình tiếp thị hướng tới nhóm khách hàng có nguồn thu bằng ngoại tệ như người nhận kiều hối, chuyên gia nước ngoài hay các doanh nghiệp xuất nhập

khẩu. Vì vậy, nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ chưa được khai thác hiệu quả, làm cho cơ cấu nguồn vốn của PGD còn thiếu sự đa dạng.

Cuối cùng, quy mô hoạt động của PGD còn tương đối nhỏ nên số lượng nhân sự được phân bổ còn hạn chế. Trong giai đoạn 2023 - 2025, PGD cũng có sự thay đổi liên tục về tình hình nhân sự, dẫn đến tình trạng một số cán bộ phải kiêm nhiệm nhiều công việc khác nhau, làm gia tăng áp lực công việc và ảnh hưởng đến chất lượng tư vấn, chăm sóc khách hàng. Bên cạnh đó, mặc dù đội ngũ nhân viên chủ yếu có trình độ đại học nhưng vẫn còn thiếu những cán bộ có chuyên môn sâu về bán hàng, bán chéo sản phẩm và phát triển khách hàng. Ngoài ra, cơ cấu nhân sự chưa có nhiều lao động trẻ, am hiểu về công nghệ và có khả năng tiếp cận khách hàng thông qua các nền tảng số. Điều này khiến PGD chưa tận dụng tốt xu hướng chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng, đồng thời hạn chế khả năng thu hút nhóm khách hàng trẻ - đối tượng có nhu cầu sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử và gửi tiết kiệm trực tuyến ngày càng cao.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Trong chương 2 đã trình bày và phân tích về thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tại PGD Núi Thành trong giai đoạn 2023 - 2025. Kết quả cho thấy hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm đạt được sự tăng trưởng tích cực, quy mô không ngừng mở rộng, cơ cấu dần chuyển dịch theo hướng phù hợp với thị trường.

Bên cạnh đó, hoạt động tín dụng và kết quả kinh doanh cũng đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận, thể hiện qua sự gia tăng về dư nợ, kiểm soát tốt nợ xấu và khả năng sinh lời ngày càng cao. Tuy nhiên, cơ cấu nguồn vốn vẫn còn những hạn chế nhất định như phụ thuộc vào tiền gửi cá nhân, tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn thấp và nguồn thu nhập chưa đa dạng, mạng lưới chưa rộng, thương hiệu tại địa phương chưa mạnh bằng các ngân hàng quốc doanh và hoạt động dịch vụ chưa đa dạng. Do đó, trong chương 3, bài khóa luận sẽ đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao phát triển hiệu quả huy động vốn tiền gửi tiết kiệm, cải thiện cơ cấu nguồn vốn và nâng cao năng lực cạnh tranh của PGD Núi Thành trong giai đoạn tới.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH TRONG GIAI ĐOẠN TỚI.

3.1.1. Định hướng chung tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành

Trong 3 năm tới, VPBank - PGD Núi Thành định hướng mục tiêu trở thành điểm đến tài chính tin cậy trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Bao gồm những mục tiêu chính ở dưới đây:

- Mục tiêu đầu tiên là PGD phải duy trì tốc độ tăng trưởng huy động vốn tiền gửi tiết kiệm ổn định đi đôi với kiểm soát tốt chất lượng tín dụng để giảm thiểu rủi ro nợ xấu.

- Tiếp theo, PGD không nên phụ thuộc quá nhiều vào tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn PGD nên tập trung gia tăng tỷ trọng tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn để tối ưu hóa chi phí vốn.

- Cuối cùng, PGD không chỉ dừng lại ở tệp khách hàng hiện hữu mà thêm vào đó là PGD nằm ở trung tâm thành phố nên sẽ tận dụng vị trí này PGD cũng định hướng mở rộng tiếp cận thêm các khách hàng trẻ, khách hàng có thu nhập ổn định và nhóm khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ thanh toán nhằm đa dạng hóa nguồn vốn huy động và tăng nguồn thu từ dịch vụ.

3.1.2. Định hướng huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Núi Thành

Trong giai đoạn 2023 - 2025, nhìn chung về tình hình hoạt động của PGD ổn định, trong cơ cấu huy động vốn tiền gửi phát triển và tăng trưởng tốt và chủ yếu tập trung vào khách hàng cá nhân là chính. Ngoài ra thì hoạt động tín dụng cũng được mở rộng và phát triển ổn định. Tuy nhiên, cơ cấu huy động vốn tiền gửi chưa có sự đa dạng về đối tượng khách hàng, PGD còn phụ thuộc vào tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn. Chính vì vậy, trong 3 năm tới, PGD cần định hướng phát triển về đa dạng hóa khách hàng không chỉ tập trung vào nhóm khách hàng cá nhân truyền thống như hộ kinh doanh bán lẻ, tiểu

thương, ... mà PGD cần phải mở rộng sang các phân khúc khách hàng mới có tiềm năng đóng góp vào nguồn vốn CASA và thu nhập từ các hoạt động dịch vụ. Định hướng thực tế bao gồm các nội dung trọng tâm sau:

- Tại PGD thay vì tiếp tục chạy đua lãi suất kỳ hạn dài gây áp lực lên chi phí vốn, PGD sẽ định hướng khách hàng sử dụng các sản phẩm tiền gửi linh hoạt gắn liền với hệ sinh thái ngân hàng số VPBank NEO. Mục tiêu là muốn tài khoản VPBank trở thành "tài khoản chính" của khách hàng thông qua các tiện ích thanh toán, từ đó gia tăng doanh số tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn cho PGD.

- PGD còn tận dụng lợi thế nằm trên đường Núi Thành và gần với trung tâm TP. Đà Nẵng, PGD định hướng tiếp cận thêm những nhóm tiểu thương và người kinh doanh. Đây là nhóm có dòng tiền luân chuyển liên tục; do đó, PGD sẽ tập trung vào các gói giải pháp tài chính trọn gói: "Tiền gửi - Thanh toán - Thấu chi", giúp giữ chân dòng tiền nhân rồi ngắn hạn của họ tại ngân hàng.

- Định hướng tiếp theo là giảm dần tỷ lệ giao dịch tại quầy đối với các khoản tiết kiệm nhỏ và lẻ. PGD sẽ đẩy mạnh việc hướng dẫn khách hàng sử dụng ứng dụng VPBank NEO để gửi tiết kiệm trực tuyến. Điều này không chỉ giúp khách hàng hưởng lãi suất ưu đãi hơn so với tại quầy mà còn giúp PGD tối ưu hóa nguồn nhân lực, cán bộ bán hàng tập trung vào việc tư vấn các sản phẩm có giá trị gia tăng cao hơn như bảo hiểm ô tô, bảo hiểm nhân thọ hay thẻ tín dụng, ...

- Để khắc phục tình trạng nợ xấu có xu hướng tăng, định hướng tới đây sẽ kết hợp chặt chẽ giữa huy động và cho vay. Cụ thể, PGD sẽ khuyến khích khách hàng vay vốn duy trì một tỷ lệ tiền gửi tiết kiệm trả góp hoặc tiền gửi đảm bảo. Việc này vừa giúp khách hàng hình thành thói quen tích lũy để trả nợ, vừa giúp PGD tăng quy mô huy động vốn và kiểm soát tốt hơn năng lực tài chính của người vay.

- Xây dựng hình ảnh PGD Núi Thành là một PGD an toàn, thân thiện. Định hướng phát triển sẽ dựa trên việc thấu hiểu đặc điểm dân cư địa phương để đưa ra các sản phẩm tiết kiệm phù hợp với vòng đời khách hàng (từ tiết kiệm cho con cái đi học đến tiết kiệm dưỡng già cho người cao tuổi), từ đó tạo ra nguồn vốn huy động bền vững và ít nhạy cảm về giá.

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN BẰNG TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH

3.2.1. Phân loại khách hàng tiền gửi tiết kiệm theo từng nhóm để xây dựng chính sách chăm sóc phù hợp

Khách hàng gửi tiết kiệm có nhu cầu, khả năng tài chính và mức độ đóng góp khác nhau đối với hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm của PGD. Vì vậy, việc áp dụng cùng một phương thức chăm sóc cho tất cả khách hàng sẽ khó mang lại hiệu quả tối ưu. Do đó, VPBank - PGD Núi Thành cần thực hiện phân loại khách hàng theo quy mô tiền gửi để xây dựng các chương trình chăm sóc phù hợp với từng nhóm đối tượng.

Đối với nhóm khách hàng có số dư tiền gửi dưới 500 triệu đồng, mục tiêu trọng tâm là gia tăng quy mô tiền gửi. Nhân viên cần thường xuyên giới thiệu các sản phẩm tiết kiệm mới, các chương trình ưu đãi lãi suất, chương trình khuyến mại nhằm khuyến khích khách hàng tăng số tiền gửi hoặc gửi thêm các khoản tiền nhàn rỗi phát sinh trong tương lai. Đồng thời, cần tăng cường liên hệ, tư vấn định kỳ để duy trì mối quan hệ với khách hàng.

Đối với nhóm khách hàng có số dư từ 500 triệu đồng đến dưới 1 tỷ đồng, mục tiêu quan trọng là giữ chân khách hàng và hạn chế tình trạng dịch chuyển tiền gửi sang các ngân hàng khác. Nhân viên cần chủ động theo dõi thời điểm đáo hạn của các khoản tiền gửi để liên hệ tư vấn tái tục, cập nhật thông tin về lãi suất và các chương trình ưu đãi mới. Việc chăm sóc thường xuyên sẽ giúp khách hàng cảm nhận được sự quan tâm của ngân hàng, từ đó gia tăng mức độ gắn bó.

Đối với nhóm khách hàng có số dư trên 1 tỷ đồng, đây là nhóm khách hàng có giá trị cao và đóng góp đáng kể vào nguồn vốn huy động của PGD. Do đó cần áp dụng chính sách chăm sóc riêng biệt như ưu tiên phục vụ, tư vấn tài chính cá nhân, thông báo sớm các chương trình ưu đãi dành cho khách hàng VIP, gửi lời chúc vào các dịp đặc biệt hoặc thực hiện các chương trình tri ân khách hàng thân thiết. Việc duy trì tốt mối quan hệ với nhóm khách hàng này có ý nghĩa rất quan trọng trong việc ổn định nguồn vốn huy động của PGD.

Ngoài việc phân loại theo số dư tiền gửi, PGD cũng có thể kết hợp phân loại khách hàng theo độ tuổi, nghề nghiệp hoặc tần suất giao dịch để xây dựng các phương án tiếp cận phù hợp hơn.

3.2.2. Đẩy mạnh huy động vốn từ hộ kinh doanh và tiểu thương trên địa bàn

Khu vực tại đường Núi Thành và các tuyến phố lân cận tập trung nhiều hộ kinh doanh, tiểu thương và cơ sở dịch vụ nhỏ lẻ có lượng tiền nhàn rỗi phát sinh thường xuyên. Đây là nhóm khách hàng tiềm năng nhưng chưa được khai thác hiệu quả trong hoạt động huy động vốn tiết kiệm. Do đó, PGD cần chủ động tiếp cận trực tiếp các hộ kinh doanh, giới thiệu các sản phẩm tiết kiệm phù hợp với dòng tiền kinh doanh và tư vấn các giải pháp gửi tiết kiệm linh hoạt.

Đầu tiên, trước hết PGD cần tiến hành khảo sát và lập danh sách các hộ kinh doanh, tiểu thương và cơ sở dịch vụ nằm trong khu vực. Thông qua hoạt động khảo sát, nhân viên có thể nắm bắt được quy mô kinh doanh, khả năng tài chính, nhu cầu gửi tiết kiệm cũng như thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng của từng khách hàng. Trên cơ sở đó xây dựng kế hoạch tiếp cận phù hợp với từng khách hàng.

Sau đó, PGD xây dựng kế hoạch chăm sóc khách hàng hộ kinh doanh theo định kỳ hàng tháng, quý, năm. Nhân viên cần thường xuyên gọi điện hỏi thăm, cập nhật thông tin lãi suất mới, thông báo các chương trình ưu đãi, nhắc nhở khách hàng khi khoản tiền gửi sắp đến hạn. Hoạt động chăm sóc sau bán hàng giúp tăng mức độ hài lòng của khách hàng và hạn chế tình trạng chuyển dịch tiền gửi sang ngân hàng khác.

Việc phát triển huy động vốn từ nhóm khách hàng này không chỉ giúp gia tăng nguồn vốn huy động mà còn góp phần đa dạng hóa cơ cấu khách hàng, hạn chế sự phụ thuộc vào một số nhóm khách hàng truyền thống.

3.2.3. Phát triển nguồn tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ phù hợp với sự phát triển tại khu vực TP. Đà Nẵng

Một hạn chế tiếp theo là tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ rất thấp, chưa được 1,0%, trong khi PGD nằm trong những địa điểm có lượng khách du lịch nước ngoài, nhà đầu tư cao nhất cả nước. Để khắc phục hạn chế trên thì PGD cần tập trung vào những nhóm khách hàng có nguồn thu bằng ngoại tệ như: những cá nhân nhận kiều hối, chủ nhà hàng, khách sạn, cá nhân làm việc cho doanh nghiệp nước ngoài có chi nhánh tại Việt Nam, ... Đối với những khách hàng này thì PGD nên có những sản phẩm như:

- Tài khoản cá nhân bằng ngoại tệ kết hợp gửi tiền tiết kiệm: Khách hàng có thể giữ ngoại tệ trong tài khoản cá nhân của mình và một phần chuyển sang gửi tiết kiệm khi chưa có nhu cầu sử dụng đến.

- Hỗ trợ chuyển đổi nhanh giữa ngoại tệ và VND với tỷ giá rõ ràng và kèm theo những ưu đãi khi đổi sang VND tại ngân hàng.
- Kết nối với các đối tác trong lịch vực du lịch: PGD chủ động tiếp cận với khách sạn, nhà hàng, công ty du lịch trên địa bàn để giới thiệu dịch vụ tài khoản bằng ngoại tệ và tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ để hỗ trợ nhận tiền ngoại tệ và giữ tiền ngoại tệ lại trong tài khoản ngân hàng.
- Hướng dẫn khách hàng mở tiết kiệm bằng ngoại tệ cho mục đích: cho con đi du học vào 2 hoặc 3 năm sau, định cư nước ngoài, du lịch, ...
- Đà Nẵng có lượng khách nước ngoài đổ về rất lớn. PGD nên đưa ra thêm giải pháp là chương trình tặng thêm quà, tặng những voucher hướng dẫn khi khách hàng có trao đổi ngoại tệ. Ngân hàng sẽ tặng ngay các gói bảo hiểm du lịch quốc tế hay Voucher phòng chờ sân bay, ... khi khách hàng nhận tiền từ người thân ở nước ngoài qua hệ thống VPBank, nếu họ đồng ý chuyển ngay vào tiết kiệm ngoại tệ kỳ hạn từ 6 tháng. Hiện tại, Techcombank và ACB hiện đang triển khai những chương trình này và tặng kèm các đặc quyền phi tài chính để giữ chân dòng tiền ngoại tệ không bị rút ra ngay.

3.2.4. Phát triển chất lượng đào tạo nguồn nhân lực tại phòng giao dịch

Những hạn chế về nhân sự hiện nay không nằm ở số lượng cán bộ mà chủ yếu ở chất lượng đào tạo cán bộ nhân viên. Do đó, PGD cần chú trọng đào tạo kỹ năng thực tiễn cho cán bộ, đặc biệt là kỹ năng tư vấn sản phẩm, bán chéo sản phẩm và chăm sóc khách hàng. Bên cạnh đó, cần khuyến khích nhân viên chủ động tìm kiếm khách hàng mới thay vì chỉ phục vụ khách hàng sẵn có, cử thêm 3-5 cán bộ nhân viên trực tiếp đến các khu chợ, các tuyến phố kinh doanh quanh khu vực Núi Thành và thậm chí ở những nơi khác để tư vấn mở tài khoản và gửi tiết kiệm online tại chỗ.

Thêm vào đó, PGD có thể triển khai giải pháp như: Ghép một nhóm nhân viên mới với nhân viên xuất sắc có kinh nghiệm để hướng dẫn về quy trình tư vấn sản phẩm, đồng viên giúp nhân viên mới thích nghi với môi trường mới của họ, hỗ trợ trong việc mở tài khoản tiết kiệm, ... trong một thời gian nào đó.

Đồng thời, việc bổ sung lực lượng nhân sự trẻ từ 25 - 35 tuổi, am hiểu công nghệ cũng là yếu tố cần thiết để thúc đẩy kênh ngân hàng số phát triển, một kênh huy động vốn đang có tiềm năng tăng trưởng cao. Thêm vào đó, PGD thường xuyên tuyển các bạn thực tập sinh có trợ cấp để hỗ trợ khách hàng trong việc mở tài khoản ngân hàng, mở sổ

tiết kiệm trên ứng dụng VPBank NEO, Khi đội ngũ nhân sự được cải thiện cả về kỹ năng lẫn tư duy, hiệu quả hoạt động huy động vốn sẽ được tăng lên rõ rệt.

Bên cạnh đó, nhân viên nên chủ động hướng dẫn khách hàng lớn tuổi sử dụng ứng dụng VPBank NEO thay vì chỉ tập trung thực hiện giao dịch trực tiếp tại PGD. Ngoài ra, PGD cần tăng hoạt động chăm sóc khách hàng sau giao dịch như gọi điện, nhắc lịch đáo hạn, tư vấn các sản phẩm phù hợp với khách hàng.

3.2.5. Đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số trong hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ trong ngành ngân hàng, việc gia tăng tỷ lệ khách hàng sử dụng các sản phẩm tiết kiệm trực tuyến là một giải pháp quan trọng giúp VPBank - PGD Núi Thành nâng cao hiệu quả huy động vốn. Hiện nay, mặc dù ứng dụng VPBank NEO đã được triển khai rộng rãi nhưng nhiều khách hàng vẫn duy trì thói quen đến quầy giao dịch để gửi tiết kiệm. Điều này không chỉ làm tăng áp lực công việc cho giao dịch viên mà còn làm giảm hiệu quả khai thác các kênh ngân hàng số.

Vì vậy, PGD cần xây dựng kế hoạch cụ thể nhằm khuyến khích khách hàng chuyển từ gửi tiết kiệm tại quầy sang gửi tiết kiệm trực tuyến. Trước hết, mỗi nhân viên cần được giao chỉ tiêu về số lượng khách hàng cài đặt và sử dụng ứng dụng VPBank NEO, số lượng khách hàng mở sổ tiết kiệm online và số lượng khách hàng thực hiện tái tục tiết kiệm trực tuyến. Việc giao chỉ tiêu cần gắn với cơ chế đánh giá kết quả công việc định kỳ để tạo động lực cho nhân viên tích cực tư vấn khách hàng.

Bên cạnh đó, khi khách hàng đến giao dịch tại quầy, giao dịch viên cần chủ động hướng dẫn trực tiếp các thao tác mở sổ tiết kiệm online trên điện thoại, giải thích các lợi ích như gửi tiền mọi lúc mọi nơi, không cần đến ngân hàng, dễ dàng theo dõi số dư và thường được hưởng mức lãi suất ưu đãi hơn so với gửi tại quầy. Đối với những khách hàng lớn tuổi hoặc chưa quen sử dụng công nghệ, nhân viên cần hỗ trợ cài đặt ứng dụng, hướng dẫn từng bước để khách hàng có thể tự thực hiện các giao dịch cơ bản.

Ngoài ra, PGD có thể thường xuyên liên hệ với các khách hàng đang có tiền gửi tiết kiệm sắp đáo hạn để tư vấn tái tục trực tuyến thay vì đến quầy giao dịch. Điều này vừa giúp tiết kiệm thời gian cho khách hàng, vừa góp phần gia tăng tỷ lệ giao dịch số của đơn vị.

Việc đẩy mạnh chuyển đổi khách hàng sang gửi tiết kiệm online không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn giảm tải áp lực giao dịch tại quầy, tiết kiệm chi phí vận hành và tạo điều kiện để PGD tập trung nhiều hơn vào hoạt động chăm sóc khách hàng và phát triển nguồn vốn huy động.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

- NHNN có những chính sách linh hoạt hơn về trần lãi suất huy động, đặc biệt là ngoại tệ. Việc duy trì lãi suất USD 0% trong thời gian dài khiến các ngân hàng rất khó để thu hút những dòng tiền kiều hối nằm lại trong hệ thống.

- NHNN sẽ sớm hoàn thiện khung pháp lý cho các hình thức tích lũy mới (như tiết kiệm nhóm, tiết kiệm liên kết bảo hiểm trực tuyến) để các NHTM có cơ sở triển khai mạnh tay mà không lo ngại vấn đề tuân thủ.

- NHNN nên có thêm các chiến dịch truyền thông diện rộng về an toàn bảo mật ngân hàng số để người dân, đặc biệt là người lớn tuổi ở các khu dân cư như Núi Thành, yên tâm gửi tiền online thay vì giữ tiền mặt tại nhà.

3.3.2. Kiến nghị đối với Hội sở của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

- Hội sở cần mạnh tay đầu tư thêm cho mảng Gamification (Game hóa) trên ứng dụng VPBank NEO. Học hỏi thêm các đối thủ (như MB hay Sacombank) để biến ứng dụng VPBank NEO thành một nơi "vừa chơi vừa kiếm tiền", chứ không chỉ là công cụ chuyển tiền khô khan. Cần có thêm các tính năng như "Heo đất online" hay "Thử thách tiết kiệm" để giữ chân khách hàng.

- Phát triển sản phẩm tiền gửi tiết kiệm theo “*rút trước giữ lãi, phần còn lại theo kỳ hạn ban đầu*”. Khác với cách tiền gửi tiết kiệm truyền thống là rút trước sẽ mất toàn bộ lãi, sản phẩm này cho phép phần tiền còn lại vẫn giữ nguyên lãi suất ban đầu. Điều này trực tiếp giải quyết tâm lý “sợ mất lãi khi khách hàng cần tiền”, từ đó góp phần khuyến khích khách hàng lựa chọn kỳ hạn dài hơn và giúp ngân hàng cải thiện cơ cấu nguồn vốn.

- Cần tạo cơ chế linh hoạt hơn cho các PGD vùng tâm điểm du lịch như Đà Nẵng. Hội sở nên cho phép PGD được áp dụng các chương trình ưu đãi phí chuyển tiền quốc tế hoặc tỷ giá "mềm" hơn cho nhóm khách hàng chiến lược (du lịch, khách nhận kiều hối) để tăng sức cạnh tranh với các ngân hàng lớn khác.

- Hội sở cần tăng thêm các chương trình ưu đãi dành riêng cho khách hàng gửi tiết kiệm online như cộng thêm lãi suất, tích điểm đổi quà, ... nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng ngân hàng số nhiều hơn. Cần tiếp tục nâng cấp ứng dụng VPBank NEO theo hướng đơn giản, dễ thao tác hơn đối với khách hàng trung niên và lớn tuổi, đặc biệt là quy trình gửi tiết kiệm online và các thao tác trên ứng dụng VPBank NEO.

- Hội sở cần đẩy mạnh truyền thông quảng bá về mức độ an toàn, uy tín và năng lực tài chính của VPBank để tạo niềm tin tốt hơn với khách hàng gửi tiết kiệm dài hạn và khách hàng gửi số tiền lớn.

- Hội sở VPBank xem xét mở rộng thêm mạng lưới phòng giao dịch tại các khu vực đông dân cư, khu công nghiệp hoặc khu vực có nhiều hộ kinh doanh, nhằm nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng, tăng hiệu quả huy động vốn tiền gửi tiết kiệm từ đó tăng độ phủ thương hiệu và nâng cao khả năng cạnh tranh với những ngân hàng trên địa bàn.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng

- Chi nhánh cần tổ chức các buổi "thực chiến" nhiều hơn là học lý thuyết trong phòng họp. Hãy để những giao dịch viên hay là những nhân viên giỏi xuống tận các chợ, các tuyến phố để hướng dẫn nhân viên mới cách mời khách và chốt số ngay tại chỗ.

- Chi nhánh Đà Nẵng hỗ trợ PGD Núi Thành về mặt kinh phí cho các hoạt động quảng bá sản phẩm tiết kiệm và chương trình ưu đãi tại địa bàn nhằm tăng khả năng tiếp cận khách hàng dân cư (như đặt quầy tư vấn tại các lễ hội du lịch, các hội nghị tiểu thương Đà Nẵng). Đôi khi chỉ cần một gian hàng nhỏ ở phố đi bộ cũng giúp PGD gom về lượng lớn tài khoản cá nhân của VPBank.

- Chi nhánh nên đưa xuống PGD những phần thưởng "nóng", thiết thực cho các cá nhân hoặc nhóm có sáng kiến hay trong việc chuyển dịch khách hàng từ quầy lên ứng dụng VPBank NEO. Phải làm sao để các nhân viên cảm thấy mỗi lần hướng dẫn khách gửi online thành công là họ cũng được hưởng lợi ích xứng đáng.

- Cần bố trí thêm nhân sự hỗ trợ vào các khung giờ cao điểm đông khách để giảm thời gian chờ giao dịch và nâng cao trải nghiệm dịch vụ khách hàng tại quầy.

3.4. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

3.4.1. Hạn chế của đề tài

Bên cạnh những kết quả đạt được ở phần trên, đề tài vẫn còn một số hạn chế. Thứ nhất, phạm vi nghiên cứu của đề tài chỉ tập trung tại VPBank - PGD Núi Thành nên tính khái quát chưa cao và chưa phản ánh đầy đủ tình hình huy động vốn của toàn hệ thống VPBank trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Vì mỗi PGD có số lượng, đặc điểm khách hàng, vị trí địa lý, quy mô hoạt động khác nhau nên kết quả nghiên cứu chưa đại diện toàn bộ hệ thống ngân hàng của VPBank.

Thứ hai, đề tài sử dụng số liệu trong giai đoạn 2023 - 2025 nên khoảng thời gian nghiên cứu còn tương đối ngắn. Trong khi đó hoạt động huy động vốn chịu ảnh hưởng từ những biến động kinh tế, lãi suất thị trường và các chính sách điều chỉnh lãi suất của NHNN qua từng thời kỳ.

Thứ ba, đề tài tập trung vào hoạt động huy động vốn bằng tiền gửi tiết kiệm tại VPBank - PGD Núi Thành. Ngoài ra, do thời gian có hạn và khả năng tiếp cận số liệu thực tế còn hạn chế nên đề tài chủ yếu sử dụng số liệu trong giai đoạn 2023 - 2025 và chưa thể đánh giá đầy đủ những biến động dài hạn của hoạt động huy động vốn. Một số thông tin nội bộ của ngân hàng liên quan đến chiến lược kinh doanh, dữ liệu khách hàng chi tiết chưa được tiếp cận đầy đủ do tính bảo mật của ngân hàng.

Cuối cùng, đề tài này chủ yếu tập trung phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm và đề xuất giải pháp nên chưa áp dụng các mô hình định lượng hay các phương pháp hồi quy để đo lường mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm.

3.4.2. Hướng nghiên cứu tiếp theo

Từ những kết quả đạt được cùng với những hạn chế trong chương 2, em đã đề xuất một số hướng nghiên cứu tiếp theo trong tương lai như sau:

Đầu tiên, mở rộng nghiên cứu thêm về tiền gửi không kỳ hạn, vì đây là nguồn vốn có chi phí thấp và có vai trò quan trọng đối với hoạt động huy động vốn trong ngân hàng. Tiếp theo là với sự chuyển dịch từ kênh truyền thống sang kênh ngân hàng số mạnh mẽ nên hướng nghiên cứu tiếp theo tập trung vào phân khúc “khách hàng số”. Với nghiên cứu này sẽ đi sâu vào phân tích tâm lý, thói quen nhu cầu và mong muốn của khách hàng khi gửi tiết kiệm qua ứng dụng VPBank NEO nhằm đưa ra các giải pháp tối ưu về giao diện, tăng tính tương tác giữa khách hàng với ngân hàng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở mục tiêu chiến lược và thực trạng hoạt động tại VPBank - PGD Núi Thành, Chương 3 đã tập trung hoàn thiện các giải pháp nhằm phát triển hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm trong giai đoạn tới.

Trong chương 3, em không chỉ đề xuất những định hướng về điều chỉnh cơ cấu nguồn vốn, giảm chi phí đầu vào, mà còn đề xuất những giải pháp mang tính thực chiến gắn liền với đặc điểm kinh tế - xã hội của địa bàn TP. Đà Nẵng. Nổi bật của chương 3 chính là đưa số hóa vào hoạt động huy động vốn tiền gửi thông qua hệ sinh thái VPBank NEO và những ứng dụng Gamification (game hóa) để thu hút những tệp khách hàng trẻ, xây dựng hành vi, trải nghiệm gửi tiền của khách hàng trở nên thú vị và gần gũi hơn mỗi khi đăng nhập vào ứng dụng VPBank NEO. Bên cạnh đó, các giải pháp về nâng cao chất lượng đào tạo cán bộ nhân, kiểm soát rủi ro tín dụng và đa dạng hóa nguồn ngoại tệ cũng được xây dựng đồng bộ để đảm bảo sự phát triển của PGD không chỉ mạnh về quy mô mà còn vững về chất lượng dịch vụ. Để những đề xuất này thực sự đi vào thực tiễn, bài viết cũng đã đưa ra các kiến nghị một cách thẳng thắn và mang tính xây dựng đối với Ngân hàng Nhà nước, Hội sở và Chi nhánh Đà Nẵng. Đây là những kiến nghị về cơ chế và công nghệ cần được tháo gỡ để tạo đà cho PGD Núi Thành phát huy tối đa tiềm năng.

Tóm lại, sự thành công trong huy động vốn tại PGD Núi Thành giai đoạn tới sẽ không nằm ở cuộc đua lãi suất đơn thuần, mà phụ thuộc vào việc PGD có thể thấu hiểu khách hàng địa phương đến mức nào và ứng dụng công nghệ linh hoạt ra sao. Những giải pháp được trình bày trong Chương 3 sẽ góp phần đưa VPBank Núi Thành trở thành điểm đến tài chính tin cậy trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

KẾT LUẬN

Trong quá trình tìm hiểu lý thuyết kết hợp với phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng Giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025, bài khóa luận tốt nghiệp đã hoàn thành các mục tiêu đề ra và rút ra được những kết luận như sau:

Thứ nhất, về cơ sở lý luận và thực tiễn, bài khóa luận tốt nghiệp đã khẳng định vai trò quan trọng của hoạt động huy động vốn tiền gửi tiết kiệm. Đây không chỉ là nguồn vốn ổn định giúp ngân hàng duy trì tính thanh khoản mà còn là nền tảng để xây dựng mối quan hệ bền vững với khách hàng cá nhân. Tại PGD Núi Thành, dù bối cảnh thị trường có nhiều biến động và cạnh tranh gay gắt, đơn vị vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng ổn định nhờ uy tín thương hiệu và sự tận tâm của đội ngũ nhân sự giàu kinh nghiệm.

Thứ hai, qua phân tích thực trạng, khóa luận đã chỉ ra những điểm hạn chế cần tháo gỡ. Đó là cơ cấu nguồn vốn còn phụ thuộc nhiều vào tiền gửi có kỳ hạn, tỷ trọng ngoại tệ còn ít so với tiềm năng du lịch của địa bàn TP. Đà Nẵng và việc chuyển dịch khách hàng sang kênh ngân hàng số VPBank NEO, tuy có tiến triển nhưng chưa thực sự bùng nổ. Đặc biệt, xu hướng trẻ hóa khách hàng và việc cá nhân hóa trải nghiệm người dùng trên nền tảng công nghệ số là bài toán lớn mà PGD cần phải đổi mới.

Thứ ba, những giải pháp được đề xuất trong Chương 3 là đóng góp quan trọng nhất của bài khóa luận. Thay vì chạy đua lãi suất - một chiến lược tốn kém và không bền vững - em đã đề xuất là nên tập trung vào chiến lược "Số hóa dựa trên sự thấu hiểu địa phương". Việc đưa các yếu tố Game hóa (Gamification) vào ứng dụng VPBank NEO, phát triển các gói sản phẩm tích hợp "Tiết kiệm - Thanh toán - Thấu chi" cho tiểu thương, hay tận dụng nguồn khiếu nại tại địa phương chính là những hướng đi thực chiến, mang lại giá trị thực cho cả PGD và khách hàng.

Cuối cùng, để những giải pháp này dễ được đi vào thực tế, sự hỗ trợ từ cơ chế chính sách của Ngân hàng Nhà nước và sự đồng hành về công nghệ, nhân lực từ Hội sở cũng như Chi nhánh Đà Nẵng là yếu tố quan trọng. Một hệ thống ngân hàng hiện đại không chỉ nằm ở những con số tăng trưởng, mà còn ở khả năng bảo mật, sự linh hoạt trong quản trị rủi ro và trải nghiệm khách hàng.

Khóa luận này là kết quả của quá trình học tập và quan sát thực tế tại đơn vị. Dù còn những hạn chế nhất định về mặt thời gian và dữ liệu, em hy vọng đây sẽ là nguồn

tài liệu tham khảo hữu ích, góp phần giúp VPBank PGD Núi Thành tiếp tục giữ vững vị thế là điểm đến tài chính tin cậy, hiện đại và thân thiện hàng đầu trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình Nghiệp vụ NHTM_PGS.TS Trầm Thị Xuân Hương và ThS Hoàng Thị Minh Ngọc, NXB trường ĐH Kinh Tế TP.HCM.
2. GS.TS Nguyễn Văn Tiến, Giáo trình Nguyên lý và Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại, NXB Thống Kê.
3. GS.TS Nguyễn Văn Tiến, Giáo trình Quản trị Ngân hàng Thương mại, NXB Thống Kê, 2012.
4. PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn (chủ biên), Quản trị Ngân hàng Thương mại hiện đại, NXB Phương Đông, 2012.
5. Quyết định về mức lãi suất tối đa đối với tiền gửi bằng Đô la mỹ của tổ chức, cá nhân tại tổ chức tín dụng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài theo quy định tại Thông tư Số 06/2014/TT-NHNN, ngày 17 tháng 3 năm 2014.
6. Ngân hàng Nhà nước giảm lãi suất điều hành lần thứ 4 trong năm 2023.
7. Báo cáo diễn biến thị trường bất động sản năm 2023 và dự báo tình hình thị trường trong thời gian tới.
8. Vietcombank và FWD triển khai hợp tác độc quyền phân phối bảo hiểm qua ngân hàng.
9. Trang Web chính thức của Ngân hàng VPBank.
10. Lãi suất huy động tiền gửi của Ngân hàng VPBank năm 2023-2025.
11. Lãi suất huy động tiền gửi của các Ngân hàng ABBank, TPBank, HDBank vào tháng 11-12/2025.