

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH
VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH
HÒA XUÂN

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : ThS. Trần Thị Yên Vinh

SINH VIÊN THỰC HIỆN : Nguyễn Băng Tuyết

KHÓA HỌC : 2022 – 2026

LỚP : 22NH1

MSSV : 2254020017

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin được gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến quý thầy cô Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, đã luôn tận tâm giảng dạy và truyền đạt cho em những kiến thức quý báu trong suốt quá trình học tập tại trường và tạo điều kiện thuận lợi cho em có những kiến thức cần thiết và kỹ năng thực tiễn đã được hình thành trong quá trình học tập tại trường. Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn đến các quý thầy cô trong chuyên ngành Tài chính – Ngân hàng, Khoa Kinh tế, đã không chỉ cung cấp nền tảng lý thuyết vững chắc mà còn hướng dẫn em rèn luyện các kỹ năng thực hành, giúp em có hành trang cần thiết để thực tập tại Ngân hàng và hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Thạc sĩ Trần Thị Yến Vinh – giảng viên hướng dẫn, người đã luôn tận tình đồng hành, chỉ bảo em trong suốt quá trình thực hiện bài báo cáo thực tập. Những góp ý quý báu, sự tận tâm và kiên nhẫn của cô chính là động lực lớn giúp em hoàn thiện bài viết một cách tốt nhất.

Em cũng xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến Ban Giám đốc Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng, cùng toàn thể các anh chị cán bộ, nhân viên, đặc biệt là chị Huỳnh Thị Thùy Trang – người đã luôn tận tình hướng dẫn, hỗ trợ em trong suốt thời gian thực tập tại đơn vị. Nhờ sự giúp đỡ quý báu và những góp ý chân thành của mọi người, cùng với việc cung cấp đầy đủ tài liệu cần thiết, em đã có điều kiện thuận lợi để hoàn thành tốt bài khóa luận nghiệp của mình.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý thầy cô Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, cùng Ban Giám đốc và toàn thể anh chị tại Ngân hàng luôn dồi dào sức khỏe, hạnh phúc và đạt nhiều thành công trong công việc cũng như cuộc sống. Em xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Băng Tuyết

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

1. Thông tin chung

- Họ và tên sinh viên : Nguyễn Băng Tuyết
- Trường : Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng
- Chuyên ngành : Tài chính – Ngân hàng
- MSSV : 2254020017

2. Nhận xét của GVHD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	ii
DANH MỤC HÌNH VẼ	viii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	ix
DANH MỤC VIẾT TẮT.....	x
LỜI MỞ ĐẦU	xi
1. Lý do chọn đề tài	xi
2. Mục tiêu nghiên cứu	xii
3. Câu hỏi nghiên cứu.....	xii
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	xii
5. Phương pháp nghiên cứu	xiii
6. Ý nghĩa của đề tài	xiii
7. Kết cấu của đề tài.....	xiv
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng Thương mại	1
1.1.3. Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng Thương mại	2
1.2. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.2.1. Khái niệm về hoạt động huy động vốn.....	3
1.2.2. Đặc điểm của hoạt động huy động vốn	3
1.2.3. Các hình thức huy động vốn của Ngân hàng Thương mại.....	4
1.2.3.1. Huy động vốn bằng tiền gửi	4
1.2.3.2. Huy động bằng phát hành giấy tờ có giá	5
1.2.3.3. Huy động bằng đi vay.....	6
1.2.4. Vai trò của hoạt động huy động vốn.....	6
1.2.4.1. Đối với nền kinh tế	6
1.2.4.2. Đối với Ngân hàng	7
1.2.4.3. Đối với khách hàng	7
1.3. MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	7
1.3.1. Sự cần thiết của mở rộng hoạt động huy động vốn tại NHTM.....	7
1.3.2. Quan điểm về mở rộng hoạt động huy động vốn	9

1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá về mở rộng hoạt động huy động vốn	10
1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng	13
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	17
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VPBANK) – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	18
2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VPBANK) – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	18
2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.....	18
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Phòng giao dịch Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng	19
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.....	20
2.1.4. Chức năng và nhiệm vụ của PGD.....	22
2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025	22
2.1.6. Tình hình hoạt động kinh doanh của về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025	24
2.1.6.1. <i>Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân</i>	<i>24</i>
2.1.6.2. <i>Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân</i>	<i>30</i>
2.1.7. Các sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.....	35
2.2. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	38
2.2.1. Quy mô nguồn vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân	38
2.2.2. Phân tích cơ cấu huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.....	40
2.2.2.1. <i>Cơ cấu huy động vốn theo đối tượng khách hàng</i>	<i>42</i>
2.2.2.2. <i>Cơ cấu huy động vốn theo hình thức</i>	<i>43</i>
2.2.2.3. <i>Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn</i>	<i>43</i>

2.2.2.4. Cơ cấu huy động vốn phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025...	45
2.2.3. Hiệu quả ứng dụng công nghệ trong hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân	50
2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CÔNG TÁC MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN	59
2.3.1. Những kết quả đạt được	59
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân	61
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	64
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VPBANK) – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN	65
3.1 ĐỊNH HƯỚNG MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA VPBANK – PGD HÒA XUÂN	65
3.1.1. Định hướng phát triển chung của Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank)..	65
3.1.2. Định hướng mở rộng hoạt động huy động vốn tại PGD Hòa Xuân	66
3.2 GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA VPBANK – PGD HÒA XUÂN	68
3.3. KIẾN NGHỊ	77
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà Nước	77
3.3.2. Kiến nghị đối với Hội sở Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	78
3.3.3. Kiến nghị đối với Chi nhánh	79
3.3.4. Kiến nghị đối với Chính quyền địa phương	79
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	80
KẾT LUẬN	81
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	83

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Hình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025	23
Bảng 2.2: Hình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025	25
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025.....	31
Bảng 2.4: Quy mô huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025	39
Bảng 2.5: Cơ cấu sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023–2025.....	41
Bảng 2.6: Sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025	46
Bảng 2.7: Số lượng người gửi hình thức huy động tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025	51
Bảng 2.8: Tiền gửi theo hình thức huy động tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025.....	53
Bảng 2.9: Bảng lãi suất huy động TGTK Thường tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025	55
Bảng 2.10: Lãi suất huy động kỳ hạn 6 tháng đối với THPT Thường tại các Ngân hàng TMCP giai đoạn 2023 – 2025	58

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 2.1.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân	20
--	----

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

BIỂU ĐỒ 2.1: DOANH SỐ CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	26
BIỂU ĐỒ 2.2: LỢI NHUẬN CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	34
BIỂU ĐỒ 2.3: TỔNG HĐV CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	40
BIỂU ĐỒ 2.4: BIỂU ĐỒ CƠ CẤU HĐV CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN.....	44
GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	44
BIỂU ĐỒ 2.5: BIỂU ĐỒ CƠ CẤU HĐV CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	Error! Bookmark not defined.
BIỂU ĐỒ 2.6: THỂ HIỆN CƠ CẤU CỦA TỪNG LOẠI SẢN PHẨM HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	47
BIỂU ĐỒ 2.7 THỂ HIỆN SỐ NGƯỜI HUY ĐỘNG ĐƯỢC TẠI MỖI KÊNH Ở NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	51
BIỂU ĐỒ 2.8 THỂ HIỆN LÃI SUẤT HUY ĐỘNG KỶ HẠN 6 THÁNG TẠI NHTMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025.....	56

DANH MỤC VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Giải thích
1	BLS	Bảng lãi suất
2	BVBank	Ngân hàng Bản Việt
3	CCTG	Chứng chỉ tiền gửi
4	CKH	Có kỳ hạn
5	CV	Cho vay
6	GTCG	Giấy tờ có giá
7	HĐV	Huy động vốn
8	KKH	Không kỳ hạn
9	KH	Khách hàng
10	LSNY	Lãi suất niêm yết
11	NH	Ngắn hạn
12	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
13	PGD	Phòng giao dịch
14	PGD	Phó giám đốc
15	TCTD	Tổ chức tín dụng
16	TDH	Trung dài hạn
17	TG	Tiền gửi
18	TGKH	Tiền gửi khách hàng
19	TMCP	Thương mại cổ phần
20	TT	Tỷ trọng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước gắn liền với chuyển đổi số và hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, nền kinh tế thị trường Việt Nam đang phát triển năng động và cạnh tranh hơn bao giờ hết. Trong xu thế đó, các Ngân hàng Thương mại tiếp tục khẳng định vai trò là trung gian tài chính quan trọng, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế thông qua việc huy động và phân bổ hiệu quả nguồn vốn trong xã hội. Đặc biệt, hoạt động huy động vốn giữ vị trí vô cùng quan trọng, không chỉ quyết định quy mô hoạt động mà còn khẳng định vị thế cạnh tranh, sự ổn định của mỗi Ngân hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ, hệ thống Ngân hàng Thương mại tại Việt Nam đang có những bước chuyển mình rõ rệt, vừa mở rộng quy mô hoạt động, vừa ứng dụng công nghệ hiện đại vào chất lượng dịch vụ. Bên cạnh chức năng trung gian tài chính truyền thống, các Ngân hàng Thương mại ngày càng đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ ngân hàng số và tích hợp các nền tảng số nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của khách hàng. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt không chỉ giữa các tổ chức tín dụng trong nước mà còn với các định chế tài chính quốc tế, cùng với sự bùng nổ của công nghệ tài chính (Fintech), ví điện tử và các kênh đầu tư mới, hoạt động huy động vốn của Ngân hàng đang chịu nhiều áp lực và thách thức lớn.

Những năm gần đây, hệ thống Ngân hàng Việt Nam nói chung và các Ngân hàng Thương mại nói riêng đã đạt được nhiều thành tựu trong việc đa dạng hóa hình thức huy động vốn và duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định, góp phần đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng tăng của nền kinh tế. Trong số đó, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) nổi lên là một trong những Ngân hàng có tốc độ phát triển nhanh, đặc biệt trong lĩnh vực Ngân hàng bán lẻ và chuyển đổi số. Với chiến lược mở rộng mạng lưới và không ngừng cải tiến sản phẩm, dịch vụ tài chính, VPBank đã thu hút được lượng lớn khách hàng và gia tăng nguồn vốn huy động đáng kể. Tại đây, Phòng giao dịch Hòa Xuân giữ vai trò quan trọng trong việc triển khai các hoạt động kinh doanh, góp phần hiện thực hóa mục tiêu phát triển chung của Ngân hàng tại khu vực.

Tuy nhiên, trong quá trình thực tập tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân em nhận thấy rằng trong thực tế

hoạt động công tác huy động vốn tại PGD Hòa Xuân vẫn còn gặp một số hạn chế nhất định như quy mô huy động vốn còn khá nhỏ, cơ cấu nguồn vốn chưa thật sự hợp lý, cũng như sự cạnh tranh từ các Ngân hàng Thương mại khác trên cùng khu vực ngày càng mạnh mẽ, đòi hỏi Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân cần có những giải pháp mở rộng hoạt động huy động vốn để tối ưu hóa tiềm năng địa bàn, nâng cao khả năng huy động vốn của Ngân hàng để đáp ứng nhu cầu vốn trên địa bàn. Xuất phát từ những lý do trên, em lựa chọn đề tài: **“Giải pháp mở rộng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân”** làm đề tài nghiên cứu cho khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Nghiên cứu thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động huy động vốn tại đơn vị.
- Mục tiêu cụ thể:
 - Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến huy động vốn, vai trò của huy động vốn, mở rộng huy động vốn, các chỉ tiêu đo lường mở rộng hoạt động huy động vốn của NHTM.
 - Phân tích thực trạng và đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.
 - Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Huy động vốn là gì? Vai trò của hoạt động huy động vốn? Mở rộng huy động vốn là gì? Các chỉ tiêu nào đo lường mở rộng hoạt động huy động vốn?
- Thực trạng mở rộng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân như thế nào?
- Các giải pháp cần thiết nào nhằm mở rộng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu:

❖ Hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.

- Phạm vi nghiên cứu:

❖ Về nội dung: Nghiên cứu các vấn đề liên quan đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng như các hình thức huy động vốn, cơ cấu nguồn vốn, quy mô huy động vốn và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn.

❖ Về không gian: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.

❖ Về thời gian: Phân tích hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng trong giai đoạn 2023 – 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Thu thập dữ liệu và thông tin từ các báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân, tài liệu nội bộ của ngân hàng và các tài liệu chuyên ngành ngân hàng, sách báo, tạp chí và các tài liệu tham khảo liên quan khác.

- Phương pháp phân tích và tổng hợp: Trên cơ sở dữ liệu đã thu thập được tiến hành phân tích các số liệu nhằm đánh giá rõ ràng và khách quan thực trạng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.

- Phương pháp so sánh: Thực hiện so sánh, đối chiếu số liệu giữa các năm, sau đó tổng hợp thông tin để đưa ra nhận xét và đánh giá xu hướng biến động của các chỉ tiêu huy động vốn.

- Phương pháp thống kê: Sử dụng các số liệu đã phân tích, thống kê lại để đánh giá mức độ tăng trưởng của hoạt động huy động vốn và hiệu quả hoạt động tại đơn vị.

6. Ý nghĩa của đề tài

- Về mặt lý luận: Đề tài góp phần hệ thống hóa và làm rõ thêm những vấn đề lý luận liên quan đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại, từ đó giúp người đọc có cái nhìn tổng quan về vai trò cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn.

- Về mặt thực tiễn: Kết quả nghiên cứu của đề tài giúp đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng –

PGD Hòa Xuân, từ đó đề xuất một số giải pháp có tính khả thi nhằm mở rộng và nâng cao hiệu quả huy động vốn tại đơn vị.

7. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của khóa luận được chia thành 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về mở rộng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân.

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

1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng Thương mại

Theo khoản 23, Điều 4 Chương 1 Luật Các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15 áp dụng năm 2025: “*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.

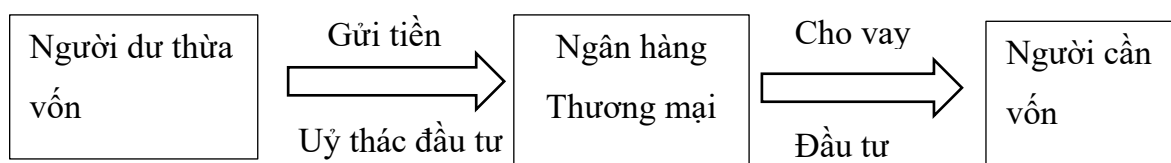
Đối với hoạt động Ngân hàng thì “*Hoạt động ngân hàng*” là việc kinh doanh, cung ứng thường xuyên một hoặc một số nghiệp vụ sau đây: Nhận tiền gửi; cấp tín dụng; cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản. Theo khoản 17, Điều 4 chương 1 Luật Các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15 áp dụng năm 2025.

Như vậy ta có thể hiểu rằng Ngân hàng Thương mại là một tổ chức tài chính hoạt động với mục đích tạo lợi nhuận từ các hoạt động giao dịch tiền tệ. Các Ngân hàng Thương mại chủ yếu dựa vào việc huy động tiền gửi từ khách hàng để cung cấp các dịch vụ tài chính như cấp tín dụng, chiết khấu và thanh toán, hoạt động kinh doanh dựa trên quy tắc kinh tế và hướng đến mục tiêu tạo lợi nhuận và phát triển nền kinh tế chung.

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng Thương mại

❖ Chức năng trung gian tài chính

Ngân hàng Thương mại đóng vai trò là “cầu nối” giữa người thừa vốn và người cần vốn, thực hiện chức năng chuyển hóa tiết kiệm thành đầu tư.



Thông qua việc huy động các khoản vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi, NHTM hình thành nên quỹ cho vay để cung cấp tín dụng cho nền kinh tế. Với chức năng này, NHTM vừa đóng vai trò là người đi vay vừa đóng vai trò là người cho vay. Đây là chức năng quan trọng nhất, NHTM đã góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia, bao gồm người gửi tiền, Ngân hàng và người đi vay, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

❖ Chức năng trung gian thanh toán

NHTM làm trung gian thanh toán khi thực hiện các giao dịch thanh toán theo yêu cầu của khách hàng và cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán thuận lợi như

tài khoản thanh toán, séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... giúp tiết kiệm được nhiều chi phí, thời gian, đảm bảo được thanh toán an toàn. Ngoài ra, Ngân hàng còn thực hiện các dịch vụ liên quan đến quản lý tiền mặt, thu – chi tiền mặt và các dịch vụ ngân quỹ khác. Thông qua chức năng trung gian thanh toán góp phần thúc đẩy lưu thông hàng hoá, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế. Đồng thời việc thanh toán không dùng tiền mặt sẽ giảm được lượng tiền mặt trong lưu thông, giúp tiết kiệm chi phí lưu thông tiền mặt như chi phí in ấn, bảo quản tiền, chi phí vận chuyển ...và góp phần tăng thêm lợi nhuận cho Ngân hàng thông qua việc thu phí thanh toán.

❖ Chức năng tạo tiền

Với chức năng trung gian tín dụng và trung gian thanh toán, NHTM có khả năng tạo ra tiền tín dụng (hay tiền ghi sổ) thể hiện trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại NHTM. Đây chính là một bộ phận quan trọng của lượng tiền được sử dụng trong các giao dịch. Từ khoản dự trữ tăng lên ban đầu, thông qua hành vi cho vay bằng chuyển khoản, hệ thống Ngân hàng có khả năng tạo nên số tiền gửi (tức tiền tín dụng) gấp nhiều lần số dự trữ tăng thêm ban đầu. Quá trình tạo tiền bắt đầu khi Ngân hàng sử dụng vốn huy động để cho vay. Số tiền cho vay được khách hàng sử dụng để thanh toán và tiếp tục quay trở lại hệ thống Ngân hàng dưới dạng tiền gửi, từ đó tạo ra lượng tiền gửi lớn hơn nhiều lần so với số dự trữ ban đầu.

Với chức năng này, hệ thống NHTM đã làm tăng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, thúc đẩy quá trình lưu thông tiền tệ chi trả của xã hội. Khi Ngân hàng thực hiện tốt việc chức năng trung gian thanh toán và tạo tiền còn giúp tăng khả năng luân chuyển vốn, hỗ trợ hoạt động sản xuất kinh doanh và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

1.1.3. Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng Thương mại

a) *Hoạt động huy động vốn*: là một trong các nghiệp vụ tạo nên vốn của NHTM, thông qua việc nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và các giấy tờ có giá khác để huy động vốn của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước. Với mục đích bảo đảm khả năng thanh toán thường xuyên và duy trì một lượng ngân quỹ nhất định.

b) *Hoạt động tín dụng*: là hoạt động quan trọng nhất của Ngân hàng Thương mại, mang lại nguồn thu chủ yếu cho Ngân hàng. Thông qua hoạt động tín dụng, Ngân hàng cung cấp vốn cho các cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức kinh tế để phục vụ sản xuất, kinh doanh hoặc tiêu dùng. Với nhiều hình thức như: cho vay, chiết khấu, bảo lãnh và cho thuê tài chính, trong đó hoạt động cho vay được xem là hoạt động sinh lời chủ yếu của các NHTM.

c) *Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ*: Cung ứng các dịch vụ thanh toán, thực hiện các dịch vụ thanh toán, dịch vụ thu hộ và chi hộ, thanh toán quốc tế khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép, thực hiện thanh toán nội bộ và tham gia hệ thống thanh toán liên Ngân hàng trong nước,...

d) *Các hoạt động khác*: Bên cạnh nghiệp vụ nguồn vốn và tài sản, trong hoạt động kinh doanh, NHTM còn cung cấp hàng loạt các loại hình dịch vụ tiện ích cho khách hàng, chủ yếu gồm: Mua bán, chuyển đổi ngoại tệ; Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế; Dịch vụ tư vấn tài chính; Dịch vụ môi giới đầu tư chứng khoán; Cung cấp dịch vụ bảo hiểm...

1.2. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm về hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn là hoạt động tạo lập nguồn vốn nợ của NHTM. Đây là nghiệp vụ mà Ngân hàng đóng vai trò là người đi vay, có trách nhiệm hoàn trả gốc và lãi đúng hạn cho khách hàng. (*Trích dẫn: Giáo trình Ngân hàng Thương mại - PGS. TS. Phan Thị Thu Hà*).

Cũng có thể hiểu huy động vốn là quá trình Ngân hàng Thương mại sử dụng những công cụ và biện pháp cần thiết mà luật pháp cho phép để thu hút nguồn tiền từ các cá nhân và tổ chức để phục vụ cho các mục đích tài chính của mình như cho vay hoặc đầu tư. Mục tiêu của việc huy động là giúp Ngân hàng duy trì dòng tiền ổn định, đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng, mở rộng các cơ hội đầu tư, đồng thời tạo ra lợi nhuận từ chênh lệch lãi suất giữa nguồn vốn huy động và cho vay.

1.2.2. Đặc điểm của hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn diễn ra thường xuyên và liên tục. Khách hàng thường xuyên có nhu cầu gửi tiền nhàn rỗi của mình tại các Ngân hàng. Mỗi khách hàng có nhu cầu về kỳ hạn gửi khác nhau. Khi có nhu cầu, khách hàng sẽ rút các khoản tiền gửi của mình

hoặc sẽ gửi các khoản tiền tạm thời nhàn rỗi do đó dòng tiền trong Ngân hàng sẽ luân chuyển, khả năng huy động vốn cũng thường xuyên hơn.

Nguồn vốn huy động đa dạng, có thể từ nhiều nguồn khác nhau như các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp, hộ gia đình,... với phạm vi huy động rộng lớn, quy mô huy động cao. Thông thường, giá trị các khoản tiền gửi của mỗi khách hàng là nhỏ và nhu cầu gửi của mỗi người khác nhau. Nhưng, khi tập hợp tất cả các khoản tiền gửi lại thì lượng vốn cực kỳ lớn do số lượng người gửi với phạm vi và quy mô rộng lớn trong hoạt động huy động vốn.

Tiền gửi từ khách hàng là hình thức huy động chủ yếu. Trong các hình thức huy động vốn, nhận tiền gửi là hoạt động phổ biến nhất, thường xuyên nhất và mang lại lượng vốn nhiều nhất. Do đó, các Ngân hàng thường chú trọng vào các dịch vụ cung cấp.

Huy động vốn là nghiệp vụ có tính hoàn trả, vì NHTM là người đi vay vốn, chỉ được quyền sử dụng số vốn đó trong một khoảng thời gian nhất định mà không có quyền sở hữu, nên có trách nhiệm hoàn trả lại cho khách hàng khi đến hạn hoặc ngay khi khách hàng có yêu cầu. Các hình thức huy động vốn được xác định là một hình thức đầu tư an toàn trong điều kiện nền kinh tế thị trường. Lãi suất huy động vốn là yếu tố tích cực kích thích huy động vốn từ các chủ thể trong nền kinh tế.

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

1.2.3.1. Huy động vốn bằng tiền gửi

Huy động vốn bằng tiền gửi là hình thức chủ yếu và quan trọng nhất của Ngân hàng, Ngân hàng thực hiện hoạt động nhận tiền từ các tổ chức và cá nhân dưới nhiều hình thức khác nhau:

a) Tiền gửi tiết kiệm

- *Tiền gửi tiết kiệm có kì hạn*: là loại tiền gửi tích lũy mà khách hàng đem gửi vào Ngân hàng với mục đích kiếm lời và an toàn, có thời hạn gửi nhất định và có lãi suất cao hấp dẫn nếu rút đúng hạn, vì mục đích gửi tiền của doanh nghiệp hay các cá nhân là để hưởng lãi, còn nếu rút trước hạn thì lãi suất sẽ giống với tiền gửi không kỳ hạn. Tiền gửi có kỳ hạn là nguồn vốn kinh doanh chủ mang tính chất ổn định giúp Ngân hàng có nguồn vốn ổn định để phục vụ cho các khoản vay dài hạn. Các Ngân hàng thường thu hút khách hàng bằng cách đưa ra 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.

- *Tiền gửi tiết kiệm không kì hạn*: là tiền gửi tích lũy mà người gửi có thể rút ra sử bất kì lúc nào. Tiền gửi không kỳ hạn giúp Ngân hàng duy trì sự linh hoạt trong việc đáp ứng nhu cầu thanh toán của khách hàng nhưng lãi suất thấp hơn so với tiền gửi có kỳ hạn. Đồng thời, Ngân hàng vẫn có thể dựa vào sự ổn định của số dư để thực hiện các hoạt động cho vay và đầu tư của mình.

b) Tiền gửi thanh toán

- *Tiền gửi không kì hạn*: Đây là tiền của cá nhân gửi vào Ngân hàng để nhờ Ngân hàng giữ và thanh toán hộ. Trong phạm vi số dư cho phép, Ngân hàng sẽ đáp ứng nhu cầu thanh toán cho khách hàng khi họ có yêu cầu. Nhìn chung lãi suất của loại tiền gửi này rất thấp, nhưng thay vào đó chủ tài khoản có thể được hưởng những dịch vụ Ngân hàng với mức chi phí thấp.

- *Tiền gửi có kì hạn*: là loại tiền gửi mà người gửi sử dụng để thanh toán có thời gian thỏa thuận gửi nhất định (1 tuần, 1 tháng,...36 tháng). Khách hàng có thể rút tiền theo kỳ hạn lãi suất thấp hơn 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 gia 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.

1.2.3.2. Huy động bằng phát hành giấy tờ có giá

- *Trái phiếu Ngân hàng*: là loại giấy tờ có giá phổ biến trên thị trường vốn. Nguồn vốn mang tính ổn định cao trong một khoảng thời gian nhất định và nhận lại số tiền gốc khi trái phiếu đáo hạn.

- *Chứng chỉ tiền gửi*: Là một loại giấy tờ chứng nhận số tiền mà khách hàng gửi vào Ngân hàng trong một khoảng thời gian cụ thể. Khách hàng có thể chuyển nhượng giấy tờ có giá và nhận lãi suất cao hơn so với tiền gửi thông thường, đây là hình thức huy động vốn an toàn, giúp duy trì sự ổn định trong nguồn vốn và thường không thể rút trước hạn.

- *Kỳ phiếu*: Kỳ phiếu là một loại giấy tờ có giá ngắn hạn mà Ngân hàng phát hành để huy động vốn trong thời gian ngắn. Kỳ phiếu thường được sử dụng để đáp ứng các nhu cầu thanh khoản nhanh chóng, với kỳ hạn từ vài tháng đến dưới một năm. Ngân hàng có thể linh hoạt trong việc xác định lãi suất và thời hạn của kỳ phiếu để phù hợp với chiến lược tài chính của mình.

1.2.3.3. Huy động bằng đi vay

- *Huy động vốn bằng vay vốn từ các tổ chức tín dụng khác:* Ngoài việc huy động vốn từ khách hàng thông qua các hình thức như tiền gửi, phát hành giấy tờ có giá, Ngân hàng Thương mại còn có thể vay vốn từ nhiều nguồn khác nhau để đáp ứng nhu cầu kinh doanh và phát triển từ: Ngân hàng Nhà nước, các tổ chức tài chính quốc tế, kho bạc Nhà nước, các Ngân hàng Thương mại, Ngân hàng đối tác khác.
- *Huy động vốn bằng vay Ngân hàng Nhà nước:* là hoạt động huy động vốn dưới hình thức tái cấp vốn, cho vay lại, nhằm giải quyết nhu cầu thanh khoản cấp bách và đảm bảo an toàn hệ thống. Các hình thức phổ biến bao gồm: cho vay cầm cố hoặc chiết khấu giấy tờ có giá (như Trái phiếu Chính phủ) và cho vay đặc biệt. Nguồn vốn này có đặc điểm là tính ngắn hạn và chịu sự kiểm soát chặt chẽ thông qua các mức lãi suất điều hành.

1.2.3.4. Huy động bằng tăng vốn điều lệ, phát hành cổ phiếu

“*Vốn điều lệ* là tổng số tiền do chủ sở hữu, thành viên góp vốn của tổ chức tín dụng là công ty trách nhiệm hữu hạn đã góp; là tổng mệnh giá cổ phần của tổ chức tín dụng là công ty cổ phần đã bán cho cổ đông; là tổng số tiền do thành viên của tổ chức tín dụng là hợp tác xã đã góp, vốn đã hỗ trợ của Nhà nước cho ngân hàng hợp tác xã”. Tại Điều 4 Chương 1 Luật Các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15. Ngân hàng có thể phát hành thêm cổ phiếu ra công chúng hoặc cho các nhà đầu tư chiến lược, qua đó huy động được lượng vốn cần thiết cho các hoạt động phát triển.

Việc tăng vốn điều lệ giúp Ngân hàng có nền tảng tài chính vững chắc để phục vụ các kế hoạch đầu tư lớn, đồng thời gia tăng khả năng thanh toán và giảm thiểu rủi ro. Đây là một chiến lược phát triển dài hạn, giúp ngân hàng duy trì sự ổn định và phát triển bền vững trong môi trường tài chính đầy cạnh tranh, nâng cao uy tín trên thị trường tài chính

1.2.4. Vai trò của hoạt động huy động vốn

1.2.4.1. Đối với nền kinh tế

Thông qua hoạt động huy động vốn, Ngân hàng tập trung các nguồn tiền nhàn rỗi trong xã hội và phân bổ lại cho các cá nhân, doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng vốn phục vụ tiêu dùng, sản xuất kinh doanh và đầu tư phát triển kinh tế. Qua đó góp phần thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh và phát triển kinh tế, điều tiết lượng tiền mặt có trong lưu thông. Khi Ngân hàng thu hút được nhiều tiền gửi, áp lực chi tiêu trực tiếp giảm xuống, góp phần ổn định giá cả thị trường. Cuối cùng mở rộng huy động vốn qua tài

khoản thanh toán góp phần thực hiện đề án “Thanh toán không dùng tiền mặt” của Chính phủ, giúp minh bạch hóa tài chính quốc gia.

1.2.4.2. Đối với Ngân hàng

Là nguồn vốn chủ yếu để Ngân hàng Thương mại thực hiện các hoạt động cho vay và đầu tư, cung cấp các dịch vụ tài chính. Khi nguồn vốn huy động lớn, Ngân hàng mở rộng quy mô và nâng cao hiệu quả kinh doanh, nâng cao vị thế cạnh tranh, mở rộng mạng lưới. Nguồn vốn huy động dồi dào và ổn định giúp Ngân hàng luôn sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng và các dịch vụ thanh toán khác, phòng tránh các rủi ro thanh khoản.

Thông qua việc huy động vốn Ngân hàng thiết lập và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Đây cũng là nền tảng để Ngân hàng phát triển và cung cấp thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ tài chính khác như bảo hiểm, thẻ tín dụng và các dịch vụ ngân hàng số... Việc kết hợp cung cấp nhiều sản phẩm, dịch vụ giúp Ngân hàng gia tăng giá trị cho khách hàng, đồng thời nâng cao hiệu quả kinh doanh và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.2.4.3. Đối với khách hàng

Nghiệp vụ huy động vốn giúp cho khách hàng thuận lợi trong việc tích lũy, cung cấp cho khách hàng một kênh tiết kiệm và đầu tư uy tín, đồng thời là nơi an toàn để cất trữ và tích lũy vốn tạm thời nhàn rỗi có thể hưởng lãi suất từ những khoản tiền nhàn rỗi, từ đó bảo toàn giá trị đồng tiền trước lạm phát và gia tăng tích lũy cho tương lai. Khi gửi tiền vào tài khoản tại Ngân hàng, khách hàng có cơ hội tiếp cận với các dịch vụ khác của Ngân hàng như thanh toán không dùng tiền mặt, chuyển tiền nhanh 24/7, thanh toán hóa đơn... một cách nhanh chóng và minh bạch.

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, thanh toán lãi, mục đích tích lũy... bằng những hợp đồng kinh tế được ký kết hay thỏa ước giữa Ngân hàng và khách hàng, nhằm bảo vệ quyền lợi của khách hàng và đảm bảo an toàn về tài sản.

1.3. MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. Sự cần thiết của mở rộng hoạt động huy động vốn tại NHTM

Vốn là cơ sở, nền tảng cốt lõi để tổ chức và duy trì mọi hoạt động trong nền kinh tế, đặc biệt đối với NHTM, vốn giữ vai trò quyết định đến sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng. Nguồn vốn điều lệ ban đầu chỉ đáp ứng nhu cầu đầu tư cơ sở vật chất, chưa đủ để triển khai các hoạt động kinh doanh như cấp tín dụng hay cung ứng dịch vụ Ngân hàng. Do đó, việc khai thác hiệu quả các nguồn vốn nhân rồi trong xã hội trở thành yêu cầu tất yếu.

Tuy nhiên, trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng cạnh tranh với sự tham gia của nhiều tổ chức như Ngân hàng, tổ chức phi Ngân hàng, công ty tài chính, công ty bảo hiểm..., việc huy động vốn gặp nhiều khó khăn. Đồng thời, nhu cầu vốn của nền kinh tế không ngừng gia tăng cũng đặt ra áp lực lớn đối với các Ngân hàng Thương mại. Do đó, để đáp ứng yêu cầu phát triển của nền kinh tế và nâng cao năng lực cạnh tranh, hoạt động huy động vốn trong thời gian tới tiếp tục giữ vai trò then chốt trong chiến lược của các Ngân hàng Thương mại.

a) Tạo nguồn lực để mở rộng hoạt động tín dụng, đầu tư và đáp ứng nhu cầu tín dụng ngày càng tăng:

Ngân hàng Thương mại hoạt động dựa trên nguyên tắc “đi vay để cho vay”. Vốn huy động chính là “nguyên liệu đầu vào” quyết định quy mô “đầu ra”. Mở rộng huy động vốn giúp Ngân hàng có thêm nguồn lực tài chính để tăng cường cho vay và đầu tư. Qua đó đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng tăng của cá nhân và doanh nghiệp trong nền kinh tế và gia tăng lợi nhuận.

b) Tối ưu hóa cấu trúc chi phí và nâng cao năng lực cạnh tranh

Khi quy mô huy động lớn, ổn định thì chi phí cố định trên một đơn vị vốn huy động sẽ giảm xuống, giúp Ngân hàng có thể đưa ra mức lãi suất cho vay và lãi suất huy động cạnh tranh hơn so với đối thủ trên cùng địa bàn. Nguồn vốn huy động với chi phí hợp lý sẽ nâng cao hiệu quả kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

c) Đảm bảo tính thanh khoản và quản trị rủi ro

Nguồn vốn huy động ổn định giúp Ngân hàng đảm bảo khả năng thanh toán và đáp ứng nhu cầu rút tiền của khách hàng trong mọi thời điểm. Đồng thời, việc mở rộng và đa dạng hóa nguồn vốn huy động còn giúp Ngân hàng chủ động hơn trong việc quản trị rủi ro thanh khoản, góp phần nâng cao sự an toàn và ổn định trong hoạt động kinh doanh.

d) Nâng cao lợi thế cạnh tranh và tận dụng cơ hội thị trường

Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các Ngân hàng ngày càng gay gắt, việc mở rộng huy động vốn giúp Ngân hàng gia tăng quy mô hoạt động và nâng cao vị thế trên thị trường. Khi có nguồn vốn dồi dào, Ngân hàng có thể chủ động triển khai các sản phẩm, dịch vụ mới và tận dụng các cơ hội đầu tư khi thị trường có điều kiện thuận lợi.

e) Thúc đẩy quá trình Ngân hàng số và giữ chân khách hàng

Cùng với sự phát triển của công nghệ, các Ngân hàng đang đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số trong hoạt động huy động vốn như tiết kiệm trực tuyến và các dịch vụ ngân hàng điện tử. Việc mở rộng huy động vốn thông qua các kênh số không chỉ giúp Ngân hàng tiếp cận khách hàng nhanh chóng và thuận tiện hơn mà còn nâng cao trải nghiệm dịch vụ, mà còn duy trì sự ổn định cho mạng lưới khách hàng tại Ngân hàng.

1.3.2. Quan điểm về mở rộng hoạt động huy động vốn

Huy động vốn Ngân hàng là quá trình Ngân hàng Thương mại thu hút tối đa nguồn tiền tạm thời nhàn rỗi từ các cá nhân, tổ chức thông qua gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, phát hành giấy tờ có giá, hoặc vay từ các tổ chức tín dụng khác, nhằm tạo nguồn vốn kinh doanh, cho vay và đảm bảo thanh khoản.

Mở rộng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại không chỉ dừng lại ở thu hút nguồn tiền mà còn là:

- + Quá trình mở rộng quy mô huy động một cách bền vững, Ngân hàng cần không ngừng gia tăng tổng lượng vốn huy động thông qua việc thu hút thêm nhiều khách hàng mới, đồng thời duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng cũ, ưu tiên nguồn vốn ổn định, có kỳ hạn, chi phí hợp lý.

- + Tối ưu hóa chi phí vốn thông qua kiểm soát hợp lý lãi suất huy động, cân đối giữa mục tiêu thu hút vốn và chi phí sử dụng vốn. Bên cạnh đó, việc tối ưu quy trình, giảm chi phí vận hành và ứng dụng công nghệ cũng góp phần giảm chi phí vốn đầu vào.

- + Đa dạng hóa sản phẩm và kênh huy động vốn với nhiều loại hình tiền gửi (tiết kiệm thường, tiết kiệm linh hoạt, tiết kiệm online, chứng chỉ tiền gửi...), đồng thời mở rộng các kênh huy động thông qua ngân hàng số, đại lý ngân hàng, Fintech...

- + Kết hợp đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số, eKYC, tự động hóa quy trình, tích hợp thanh toán qua mobile banking,... giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng, rút ngắn thời gian giao dịch và gia tăng sự tiện lợi. Công nghệ chính là nền tảng để Ngân hàng mở rộng quy mô, nâng cao năng lực cạnh tranh. Từ đó, tối đa hóa lợi nhuận và nâng cao vị thế trên thị trường.

1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá về mở rộng hoạt động huy động vốn

a) Quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Quy mô nguồn vốn huy động phản ánh tổng lượng vốn mà Ngân hàng huy động được từ các cá nhân, tổ chức kinh tế và các tổ chức tín dụng khác trong một khoảng thời điểm nhất định (thường là theo năm).

Quy mô vốn huy động càng lớn cho thấy nguồn lực tài chính của Ngân hàng càng tốt, khả năng mở rộng hoạt động cho vay và đầu tư cao, bền vững được nhiều khách hàng tin tưởng và gửi tiền vào Ngân hàng. Ngược lại, nếu quy mô vốn huy động nhỏ hoặc tăng trưởng chậm sẽ tạo áp lực trong việc đảm bảo nguồn vốn phục vụ cho hoạt động tín dụng, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả kinh doanh. Tuy nhiên, việc gia tăng quy mô cũng cần đặt trong mối tương quan với sự ổn định của dòng vốn. Nếu nguồn vốn thường xuyên biến động mạnh hoặc bị rút bất ngờ, Ngân hàng có thể đối mặt với rủi ro mất cân đối tài chính và rủi ro thanh khoản trong hoạt động.

Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động phản ánh mức độ gia tăng của nguồn vốn huy động qua các năm, từ đó đánh giá khả năng mở rộng hoạt động huy động vốn. Tốc độ tăng trưởng có thể dương hoặc âm, tùy thuộc vào việc quy mô của biến số đó đang tăng hay giảm theo thời gian.

Chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động (%) được tính theo công thức:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng VHĐ} = \frac{(\text{Tổng VHĐ năm sau} - \text{Tổng VHĐ năm trước})}{\text{Tổng VHĐ năm trước}} \times 100\%$$

Ý nghĩa:

- Nếu tốc độ tăng trưởng > 0 : quy mô vốn huy động có xu hướng tăng so với năm trước, quy mô kỳ sau lớn hơn kỳ trước $\rightarrow$ phản ánh sự phát triển.
- Nếu tốc độ tăng trưởng < 0 : quy mô vốn huy động có xu hướng giảm so với năm trước, quy mô kỳ sau nhỏ hơn kỳ trước $\rightarrow$ phản ánh sự suy giảm.
- Nếu tốc độ tăng trưởng $= 0$: không có sự thay đổi về quy mô huy động vốn, kỳ sau bằng kỳ trước $\rightarrow$ hoạt động ổn định, không biến động.

b) Cơ cấu nguồn vốn huy động

Cơ cấu nguồn vốn huy động của Ngân hàng là tỷ trọng giữa các loại vốn mà Ngân hàng huy động được trong tổng nguồn vốn, như tiền gửi khách hàng, phát hành giấy tờ có giá hay vốn vay từ các tổ chức khác. Cơ cấu nguồn vốn có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của Ngân hàng, vì nó quyết định khả năng sinh lời, mức độ rủi ro và tính thanh khoản. Nếu nguồn vốn ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn thì Ngân hàng có thể gặp rủi ro khi khách hàng rút tiền cùng lúc, còn nếu chi phí vốn cao thì lợi nhuận sẽ bị giảm. Ngược lại, nếu cơ cấu nguồn vốn hợp lý thì Ngân hàng sẽ hoạt động ổn định, giảm thiểu rủi ro, tối ưu chi phí và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Một cơ cấu hợp lý giữa các loại tiền gửi và nhóm khách hàng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc cân đối nguồn vốn phục vụ cho vay và đầu tư. Vì vậy, việc quản lý tốt cơ cấu nguồn vốn là rất quan trọng đối với sự phát triển của Ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng từng nguồn VHĐ} = \frac{\text{Khối lượng từng nguồn VHĐ}}{\text{Tổng VHĐ}} \times 100\%$$

Nguồn vốn huy động của Ngân hàng có thể được phân loại theo các chỉ tiêu như:

Theo loại tiền gửi: Tiền gửi có kì hạn, tiền gửi không kì hạn, tiền gửi tiết kiệm.

Theo hình thức: Gửi online, trực tiếp tại quầy.

Theo loại tiền: Ngoại tệ, nội tệ.

c) Chi phí nguồn vốn huy động

Chi phí nguồn vốn huy động là toàn bộ các chi phí liên quan mà Ngân hàng trả để thu hút nguồn tiền gửi từ khách hàng hay vay từ Ngân hàng khác, hoặc phát hành giấy tờ có giá trong thời gian nhất định. Đa số chi phí của Ngân hàng dùng để chi trả trả cho người gửi tiền và các chi phí liên quan đến hoạt động huy động vốn như chi phí quản lý, quảng bá sản phẩm huy động...

Chỉ tiêu chi phí huy động vốn giúp đánh giá mức độ hiệu quả trong việc thu hút nguồn vốn của Ngân hàng. Khi chi phí huy động vốn ở mức hợp lý sẽ góp phần giảm chi phí đầu vào và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Việc tính toán chi phí nguồn vốn huy động một cách chính xác giúp Ngân hàng xác định đúng mức chi phí phải bỏ ra để huy động vốn, từ đó đưa ra mức lãi suất cho vay và đầu tư hợp lý, đảm bảo lợi nhuận và kiểm soát tốt hiệu quả sử dụng vốn. Tỷ lệ chi phí huy động vốn được xác định theo công thức:

$$\text{Tỷ lệ chi phí huy động vốn} = \frac{\text{Chi phí trả lãi}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Chi phí bao gồm:

Chi phí lãi: lãi suất trả cho tiền gửi của khách hàng (chiếm tỷ trọng lớn nhất).

Chi phí phi lãi: chi phí khuyến mãi, quà tặng, marketing, quản lý tài khoản, vận hành hệ thống,...

Chi phí huy động vốn ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của Ngân hàng: nếu chi phí cao sẽ làm giảm chênh lệch lãi suất (NIM), từ đó giảm hiệu quả kinh doanh. Ngược lại, kiểm soát tốt chi phí vốn sẽ giúp Ngân hàng nâng cao khả năng cạnh tranh và tối ưu lợi nhuận. Vì vậy, các Ngân hàng cần xây dựng chính sách lãi suất hợp lý để cân bằng giữa thu hút khách hàng và tối ưu chi phí.

d) Mức độ đa dạng của sản phẩm huy động vốn

Mức độ đa dạng của sản phẩm huy động vốn được thể hiện qua việc các sản phẩm tiền gửi mà Ngân hàng cung cấp khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Sự đa dạng này bao gồm các yếu tố như kỳ hạn gửi tiền (ngắn, trung, dài hạn), hình thức gửi (tại quầy, online), loại tiền (VNĐ, ngoại tệ), phương thức trả lãi (trả trước, trả sau, định kỳ), mục đích gửi tiền (tiết kiệm hưu trí, tiết kiệm cho con, tiền gửi doanh nghiệp,...). Thông qua đó, khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn sản phẩm phù hợp với mục tiêu tài chính và khả năng của mình.

Bên cạnh đó, việc phát triển các sản phẩm như tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm linh hoạt, tiết kiệm online cùng với các tiện ích đi kèm như rút gốc linh hoạt hay giao dịch trên nền tảng ngân hàng số 24/7 đã giúp Ngân hàng tiếp cận hiệu quả nhiều phân khúc khách hàng khác nhau. Sự đa dạng này không chỉ hỗ trợ khách hàng tối ưu hóa nguồn tiền nhàn rỗi mà còn góp phần giúp Ngân hàng phân tán rủi ro, mở rộng thị phần và tạo điều kiện thuận lợi cho việc bán chéo các sản phẩm, dịch vụ như thẻ, bảo hiểm và tín dụng.

Tuy nhiên, nếu các sản phẩm huy động quá phức tạp, Ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong quản lý, gia tăng chi phí vận hành và có thể gây lãng phí nguồn lực. Ngược lại, nếu sản phẩm thiếu sự khác biệt, Ngân hàng dễ rơi vào thế bị động trong cạnh tranh, mất dần khách hàng và phải tăng lãi suất để giữ chân người gửi tiền, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến biên lợi nhuận và khả năng thanh khoản. Vì vậy, việc đa dạng hóa sản phẩm

huy động vốn cần được thực hiện theo hướng cân đối, đảm bảo tính đơn giản, hiệu quả và phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng.

e) Hiệu quả ứng dụng công nghệ trong huy động

Thông qua việc ứng dụng công nghệ hiện đại như (Mobile Banking, Internet Banking, QR Code, hệ thống CRM) trong hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng, nâng cao trải nghiệm khách hàng, gia tăng sự thuận tiện trong giao dịch, giúp Ngân hàng mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng và tối ưu hóa chi phí hoạt động kết hợp nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hóa dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Có thể đánh giá theo một số chỉ tiêu sau:

- *Tỷ lệ khách hàng sử dụng ứng dụng Ngân hàng số*: Là chỉ tiêu quan trọng phản ánh mức độ khách hàng tiếp cận và thường xuyên sử dụng các dịch vụ công nghệ của Ngân hàng trong giao dịch và gửi tiền, thường được tính bằng số lượng khách hàng sử dụng thường xuyên các ứng dụng như Mobile Banking, Internet Banking so với khách hàng tham gia tại quầy trong tổng số khách hàng của Ngân hàng. Con số này càng cao cho thấy Ngân hàng đã ứng dụng công nghệ hiệu quả, giúp khách hàng giao dịch thuận tiện và thành công trong việc chuyển đổi hành vi khách hàng từ kênh truyền thống sang kênh số, từ đó góp phần gia tăng nguồn vốn huy động, giảm phụ thuộc vào kênh truyền thống.

- *Tỷ trọng tiền gửi trực tuyến trên tổng tiền gửi*: Chỉ tiêu này cho biết mức độ đóng góp của tiền gửi vào hoạt động huy động vốn thông qua các kênh gửi online. Nếu tỷ trọng tiền gửi online ngày càng tăng, điều đó chứng tỏ các nền tảng công nghệ của Ngân hàng hoạt động hiệu quả, có độ uy tín cao, thu hút được khách hàng nhờ tính tiện lợi, nhanh chóng và chi phí thấp hơn so với giao dịch tại quầy.

1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng

Mỗi hoạt động kinh doanh đều diễn ra trong một môi trường nhất định, chịu sự tác động của nhiều yếu tố như kinh tế, chính trị, pháp luật, xã hội và văn hóa,... luôn biến động và thay đổi theo thời gian, từ đó tạo ra những ảnh hưởng tích cực hoặc tiêu cực đến hoạt động kinh doanh của các tổ chức trong nền kinh tế. Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cũng vậy. Vì vậy, để đánh giá đầy đủ các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng, cần xem xét đồng thời cả các yếu tố bên trong Ngân hàng (yếu tố chủ quan) và các yếu tố thuộc môi trường bên ngoài (yếu tố

khách quan), bởi cả hai đều tác động trực tiếp đến khả năng huy động vốn của Ngân hàng.

a) Nhân tố khách quan

Là những nhân tố thuộc môi trường bên ngoài, Ngân hàng không thể triệt tiêu hay làm thay đổi chúng, tuy nhiên có thể nghiên cứu để đưa ra các dự báo, từ đó đề ra các giải pháp phòng ngừa khi môi trường kinh tế có tác động xấu tới hoạt động kinh doanh.

✚ Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế bao gồm các yếu tố như tốc độ tăng trưởng kinh tế, lạm phát, chính sách tiền tệ, tỷ giá và chính sách đầu tư,... Những yếu tố này ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập, khả năng tiết kiệm và nhu cầu gửi tiền của khách hàng. Khi nền kinh tế tăng trưởng, thu nhập của người dân được cải thiện, mức tiết kiệm tăng lên, từ đó nguồn tiền gửi vào Ngân hàng cũng tăng, khả năng huy động nguồn tiền từ khách hàng lớn. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, thu nhập giảm sẽ làm cho lượng tiền gửi vào Ngân hàng giảm. Khi lạm phát cao và lãi suất tiền gửi không đủ bù đắp mức trượt giá, người dân có xu hướng chuyển sang nắm giữ các tài sản khác như vàng, bất động sản hoặc ngoại tệ, làm giảm nguồn vốn huy động của Ngân hàng. Cùng với đó, chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước như điều chỉnh lãi suất hoặc tỷ lệ dự trữ bắt buộc cũng tác động đến khả năng huy động vốn của các Ngân hàng Thương mại.

✚ Môi trường chính trị – pháp luật

Sự ổn định về chính trị và hệ thống pháp luật minh bạch là điều kiện quan trọng giúp hoạt động Ngân hàng phát triển ổn định. Trong môi trường chính trị ổn định, người dân có xu hướng tin tưởng vào hệ thống tài chính và sẵn sàng gửi tiền vào Ngân hàng để đảm bảo an toàn và sinh lời. Ngược lại, nếu tình hình chính trị – xã hội bất ổn hoặc hệ thống pháp luật thiếu minh bạch, lòng tin của người dân đối với hệ thống Ngân hàng sẽ giảm, từ đó làm hạn chế khả năng huy động vốn của Ngân hàng.

✚ Môi trường công nghệ thông tin

Sự phát triển của công nghệ thông tin đã làm thay đổi mạnh mẽ hoạt động của ngành Ngân hàng trong những năm gần đây. Nhờ ứng dụng công nghệ hiện đại, nhiều sản phẩm và dịch vụ Ngân hàng mới đã được triển khai như Internet Banking, Mobile Banking, ATM, thẻ thanh toán và các dịch vụ ngân hàng số, góp phần nâng cao tiện ích cho khách hàng những tiện ích này giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng, thuận

tiện và an toàn, qua đó góp phần thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ của Ngân hàng và tăng khả năng huy động nguồn vốn cho Ngân hàng.

Môi trường văn hóa – xã hội và thói quen của người dân

Các yếu tố văn hóa, tâm lý và thói quen sử dụng tiền của người dân cũng ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động huy động vốn. Ở những quốc gia có thói quen sử dụng tiền mặt hoặc tâm lý tích trữ vàng, lượng tiền gửi vào Ngân hàng thường thấp hơn.

Ngược lại, tại các quốc gia có thói quen thanh toán không dùng tiền mặt và hệ thống Ngân hàng phát triển, phần lớn nguồn tiền nhàn rỗi trong xã hội được tập trung vào hệ thống Ngân hàng. Bên cạnh đó, mức thu nhập của người dân cũng là yếu tố quan trọng quyết định khả năng tiết kiệm và gửi tiền vào Ngân hàng.

Cơ cấu dân số

Cơ cấu dân số cũng có ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng. Ở những quốc gia có cơ cấu dân số trẻ, người dân thường có xu hướng đầu tư vào kinh doanh hoặc các kênh đầu tư khác thay vì gửi tiết kiệm, do đó việc huy động vốn có thể gặp khó khăn. Ngược lại, tại những quốc gia có tỷ lệ dân số già cao, nhu cầu tiết kiệm và tích lũy thường lớn hơn, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động huy động vốn.

b) Nhân tố chủ quan

Bên cạnh các yếu tố khách quan từ môi trường bên ngoài, hoạt động huy động vốn của Ngân hàng còn chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố nội tại của chính Ngân hàng. Đây là những yếu tố mà Ngân hàng có thể chủ động điều chỉnh nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Vốn tự có

Vốn tự có là yếu tố quan trọng quyết định năng lực tài chính và uy tín của Ngân hàng. Quy mô vốn tự có càng lớn thì khả năng mở rộng hoạt động kinh doanh và khả năng huy động vốn của Ngân hàng càng cao. Ngoài ra, theo các quy định về an toàn vốn như tiêu chuẩn Basel, các Ngân hàng phải duy trì một tỷ lệ vốn tự có tối thiểu so với tổng tài sản có rủi ro vì đây là yêu cầu nhằm đảm bảo an toàn tài chính, nâng cao khả năng chống đỡ rủi ro và duy trì sự ổn định trong hoạt động của Ngân hàng.

Chiến lược kinh doanh của ngân hàng

Mỗi Ngân hàng đều xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp với mục tiêu và định hướng phát triển của mình. Chiến lược kinh doanh được xây dựng dựa trên điểm mạnh,

điểm yếu, cơ hội, thách thức đồng thời dự đoán được sự thay đổi của môi trường kinh doanh trong tương lai.

Trong đó, hệ thống chính sách liên quan đến hoạt động huy động vốn đóng vai trò quan trọng, bao gồm:

- Chính sách về giá cả, đặc biệt là lãi suất tiền gửi và các chi phí dịch vụ, được xem là yếu tố quan trọng trong việc thu hút khách hàng gửi tiền.

- Chính sách về sản phẩm dịch vụ tiền gửi, thể hiện qua sự đa dạng về loại hình tiền gửi, kỳ hạn, tiện ích và các dịch vụ đi kèm nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách hàng.

- Chính sách chăm sóc và giao tiếp khách hàng, góp phần xây dựng hình ảnh và uy tín của Ngân hàng, từ đó tạo niềm tin và thu hút khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng.

Chiến lược kinh doanh hợp lý sẽ giúp Ngân hàng xác định đúng mục tiêu phát triển, tận dụng tốt các cơ hội của thị trường, nâng cao khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng, từ đó khai thác hiệu quả các nguồn vốn trong nền kinh tế và nâng cao khả năng huy động vốn.

Các hình thức huy động vốn và chính sách lãi suất

Ngân hàng cung cấp nhiều loại hình tiền gửi với các kỳ hạn, mức lãi suất và tiện ích khác nhau giúp đáp ứng mọi nhu cầu đa dạng của từng khách hàng, từ đó góp phần gia tăng nguồn vốn huy động.

Lãi suất được xem là một trong những công cụ quan trọng trong việc thu hút khách hàng gửi tiền. Ngân hàng xây dựng chính sách lãi suất hợp lý và linh hoạt theo từng kỳ hạn không chỉ giúp nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường mà còn góp phần mở rộng quy mô nguồn vốn huy động. Tuy nhiên, Ngân hàng cũng cần cân đối hợp lý giữa lãi suất huy động và chi phí hoạt động để đảm bảo hiệu quả kinh doanh.

Uy tín và thương hiệu của Ngân hàng

Uy tín và thương hiệu là yếu tố quan trọng ảnh hưởng lớn đến quyết định gửi tiền của khách hàng. Một ngân hàng có uy tín, hoạt động minh bạch và ổn định sẽ tạo được niềm tin đối với khách hàng. Khi niềm tin được củng cố, khách hàng sẽ có xu hướng lựa chọn Ngân hàng đó để gửi tiền, qua đó góp phần làm tăng nguồn vốn huy động.

Mạng lưới và kênh phân phối

Mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch và các kênh phân phối hiện đại đóng vai trò quan trọng trong việc đưa sản phẩm dịch vụ Ngân hàng đến gần hơn với khách hàng. Việc mạng lưới mở rộng, phòng giao dịch phủ sóng mọi nơi khách hàng thuận tiện hơn dễ dàng tiếp cận các dịch vụ Ngân hàng, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động huy động vốn.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 hệ thống hóa cơ sở khoa học về những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động huy động vốn của NHTM. Trình bày khái niệm, làm rõ đặc điểm, vai trò của huy động vốn cũng như các hình thức huy động vốn tại Ngân hàng. Đồng thời, phân tích sự cần thiết của việc mở rộng hoạt động huy động vốn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt và xu hướng chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng. Bên cạnh đó, trình bày các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả mở rộng huy động vốn như quy mô, tốc độ tăng trưởng, cơ cấu nguồn vốn, chi phí huy động và mức độ ứng dụng công nghệ. Đây là cơ sở để đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn trong chương 2.

Ngoài các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn, bao gồm cả yếu tố khách quan và chủ quan, cũng được phân tích nhằm tạo nền tảng cho việc nhận diện nguyên nhân của các vấn đề tồn tại trong thực tiễn. Nhìn chung, chương 1 đóng vai trò là cơ sở lý luận quan trọng cho việc phân tích thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân và đề xuất giải pháp ở các chương 2.

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP
VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VPBANK) – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG
GIAO DỊCH HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025**

**2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG
(VPBANK) – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN GIAI
ĐOẠN 2023 – 2025**

**2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh
Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân**



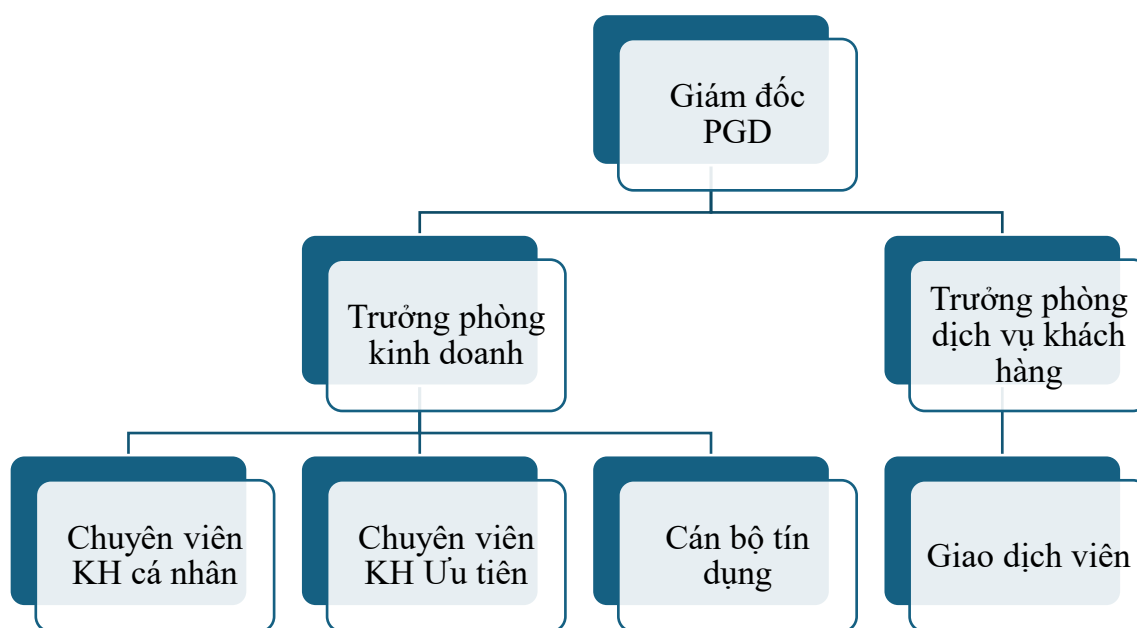
- **Tên đơn vị:** Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Phòng Giao dịch Hòa Xuân
- **Tên viết tắt:** VPBANK PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN
- **Địa chỉ:** 180 – 182 Nguyễn Phước Lan, phường Hòa Xuân, quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng
- **MST:** 0100233583 – 065
- **Hotline:** 1900 5454 – 15

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Phòng giao dịch Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng

Phòng Giao dịch Hòa Xuân – trực thuộc Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) – Chi nhánh Đà Nẵng là đơn vị được thành lập trên cơ sở đổi tên từ Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ, một trong những phòng giao dịch đầu tiên của VPBank tại trung tâm thành phố Đà Nẵng và là nền tảng giúp Ngân hàng thiết lập sự hiện diện ban đầu tại khu vực miền Trung. Ngày 05/6/2023, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – Chi nhánh TP. Đà Nẵng đã ban hành văn bản số 722/ĐAN-TTGSNH xác nhận việc đổi tên “Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ trực thuộc VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng” thành “Phòng Giao dịch Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng”. Nhận thấy tiềm năng phát triển của khu vực Hòa Xuân – Cẩm Lệ, VPBank đã chủ động xây dựng phòng giao dịch tại đây nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính của người dân địa phương, đồng thời giảm tải áp lực cho các chi nhánh trung tâm. Với đội ngũ nhân sự tận tâm cùng quy trình nghiệp vụ bài bản, Phòng Giao dịch Hòa Xuân đã nhanh chóng tạo dựng được lòng tin từ khách hàng, phát triển tệp khách hàng ổn định và đóng góp tích cực vào các chỉ tiêu chung của Chi nhánh Đà Nẵng. Đây cũng là một bước đi chiến lược trong khuôn khổ chiến lược phát triển 5 năm (2022–2026) của VPBank, với mục tiêu mạnh mẽ đưa Ngân hàng vươn tầm trở thành một định chế tài chính hùng mạnh, gia tăng thị phần tại thị trường miền Trung.

Từ khi chính thức đi vào hoạt động, VPBank – Phòng Giao dịch Hòa Xuân không ngừng nâng cấp chất lượng và dịch vụ, hiện đại hóa công nghệ, nâng cao không gian làm việc và tăng cường tiện ích giao dịch góp phần mở rộng thị phần và gia tăng tệp khách hàng (cá nhân, hộ gia đình trong khu vực,...) cho VPBank Chi nhánh Đà Nẵng góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động bán lẻ của Ngân hàng. VPBank đã và đang vận động không ngừng để thích nghi và bắt kịp các xu hướng mới – vận hội mới.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân



Hình 2.1.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân
(Nguồn: PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Cơ cấu tổ chức của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng được xây dựng theo mô hình tinh gọn, rõ ràng và phù hợp với hoạt động của phòng giao dịch. Đứng đầu là Giám đốc PGD. Dưới sự điều hành của Ban Giám đốc là Trưởng phòng kinh doanh và Trưởng phòng dịch vụ KH, phụ trách các mảng kinh doanh và vận hành. Các vị trí nghiệp vụ bao gồm chuyên viên khách hàng cá nhân, ưu tiên, cán bộ tín dụng và giao dịch viên, đảm nhiệm trực tiếp công tác tư vấn, huy động vốn, tín dụng và phục vụ khách hàng.

❖ **Giám đốc PGD:** Đứng đầu với nhiệm vụ điều hành và quản lý mọi hoạt động của PGD. Tham gia xây dựng kế hoạch kinh doanh, phê duyệt các khoản tín dụng và chi phí trong các bộ phận và chịu trách nhiệm với các quyết định. Định kỳ đánh giá và đề xuất sửa đổi chiến lược để đảm bảo hoạt động của PGD an toàn và hiệu quả nhất. Nâng cao hình ảnh và uy tín của PGD tại khu vực.

❖ **Trưởng phòng kinh doanh:** Hỗ trợ trực tiếp cho Giám đốc quản lý hoạt động của PGD. Thực hiện sát sao việc theo dõi và thúc đẩy tiến độ hoàn thành công việc của các chuyên viên. Phê duyệt hồ sơ trong phạm vi được ủy quyền. Tối ưu hóa hiệu suất làm việc của từng phòng ban. Tuyển dụng, đào tạo và phát triển nhân viên; quản lý các nguồn lực vật chất và tài chính. Xây dựng và duy trì mối quan hệ với khách hàng.

❖ **Trưởng phòng dịch vụ KH:** Trực tiếp tham gia quản lý đội ngũ vận hành và giao dịch viên. Kiểm soát các chứng từ, giao dịch lớn, giám sát chất lượng phục vụ khách hàng, quy trình nghiệp vụ của từng chuyên viên và giải quyết các khiếu nại của khách hàng. Nhằm đảm bảo mọi hoạt động của PGD được hiệu quả và đạt mức độ hài lòng nhất.

❖ **Chuyên viên KH cá nhân:** Thực hiện tìm kiếm, chăm sóc và tư vấn giải pháp tài chính cho khách hàng thực hiện tư vấn và cung cấp các đặc quyền và sản phẩm chuyên biệt của nhóm khách hàng (Thẻ tín dụng cao cấp, sản phẩm tiền gửi, bảo hiểm, đầu tư,..). Nhằm gia tăng doanh thu từ hoạt động bán chéo cho Ngân hàng và giữ chân các khách hàng trung lưu.

❖ **Chuyên viên KH Ưu tiên:** Chịu trách nhiệm quản lý và chăm sóc nhóm khách hàng ưu tiên cao cấp của PGD thực hiện tư vấn các giải pháp tài chính toàn diện như tiền gửi, tín dụng, bảo hiểm và đầu tư theo nhu cầu riêng của từng khách hàng. Đồng thời, đảm bảo chất lượng dịch vụ cá nhân hóa, bảo mật thông tin và duy trì mối quan hệ lâu dài. Nhằm gia tăng giá trị tài sản quản lý và giữ chân khách hàng có giá trị cao cho Ngân hàng.

❖ **Cán bộ tín dụng:** Thực hiện tiếp nhận, thẩm định và quản lý các hồ sơ vay vốn của khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh, đánh giá khả năng tài chính, mục đích sử dụng vốn và mức độ rủi ro tín dụng của khách hàng. Bên cạnh đó, là theo dõi tình hình trả nợ và đề xuất biện pháp xử lý khi phát sinh rủi ro nhằm tăng trưởng dư nợ an toàn và hạn chế nợ xấu cho Ngân hàng.

❖ **Giao dịch viên:** Đảm nhiệm các nghiệp vụ thu – chi tiền mặt, chuyển tiền, mở tài khoản và xử lý các yêu cầu về thẻ cho khách hàng tại PGD. Trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, thực hiện bán chéo, hướng dẫn sử dụng các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng. Đồng thời, giao dịch viên kiểm soát chứng từ, đảm bảo tính chính xác và an toàn trong giao dịch, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của khách hàng đối với ngân hàng.

Cơ cấu được tổ chức theo phân cấp rõ ràng từ Ban Giám đốc xuống các phòng chuyên môn, giúp việc điều hành tập trung và thống nhất. Các phòng ban được chia tách dựa trên đối tượng khách hàng giúp tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và quản lý rủi ro chuyên sâu.

2.1.4. Chức năng và nhiệm vụ của PGD

- ♦ **Nhiệm vụ:**

Thực hiện trực tiếp các hoạt động kinh doanh Ngân hàng bán lẻ và phục vụ khách hàng trên địa bàn được phân công, là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng, góp phần mở rộng thị phần, huy động vốn và cung ứng dịch vụ tài chính.

- ♦ **Chức năng:**

Thực hiện huy động tiền gửi từ cá nhân và tổ chức thông qua các sản phẩm như tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiết kiệm online... tạo nguồn vốn ổn định cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Tiếp nhận hồ sơ, tư vấn và thực hiện cho vay đối với khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh như vay tiêu dùng, vay mua nhà, mua xe, vay sản xuất kinh doanh,... và theo dõi chặt chẽ, quản lý và thu hồi nợ đúng hạn.

Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán như chuyển khoản, thu hộ – chi hộ, thanh toán hóa đơn, phát hành và quản lý thẻ ATM, thẻ tín dụng, ngân hàng điện tử (Internet Banking, Mobile Banking) và thu – chi tiền mặt, quản lý quỹ tiền mặt, hạch toán kế toán các giao dịch phát sinh, đảm bảo an toàn tài sản và tuân thủ đúng quy định của Ngân hàng và pháp luật.

Tư vấn các sản phẩm đặc thù của Ngân hàng, chăm sóc, tìm kiếm và phát triển khách hàng, đồng thời duy trì mối quan hệ lâu dài giữa khách hàng và Ngân hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh tại địa phương.

2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025

Huy động vốn là hoạt động vô cùng quan trọng tại Ngân hàng, nó đáp ứng nhu cầu tăng trưởng về tín dụng của khách hàng và mở rộng quy mô hoạt động của Ngân hàng. Việc cung cấp đa dạng sản phẩm huy động theo nhiều hình thức, kỳ hạn khác nhau và từng nhóm đối tượng khác nhau kèm theo lãi suất ưu đãi và quà tặng sẽ thu hút được nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư tới với Ngân hàng. Tại PGD Hòa Xuân đã cung cấp được đa dạng các hình thức huy động như huy động từ khách hàng, phát hành giấy tờ có giá tiền gửi/tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn, giành cho nhiều nhóm đối tượng, theo nhiều nhóm tuổi và phát hành giấy tờ có giá hay chứng chỉ tiền gửi,... nhưng trong 3 năm (2023 – 2025) vừa qua thì chưa huy động được 2 loại giấy tờ (GTCG, CCTG) do lãi suất chưa đủ ưu đãi và còn nhiều khách hàng chưa hiểu rõ về 2 loại giấy tờ trên. Tuy

vậy PGD vẫn thu hút được lượng lớn nguồn vốn ổn định từ cá nhân và hộ gia đình tại khu vực và các khu vực lân cận. Hiệu quả của công tác huy động vốn được thể hiện qua bảng số liệu dưới đây:

Bảng 2.1: Hình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh

Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1.TGKH	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233	21,05	116.249	24,00
2.Vốn từ GTCG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.Vay từ TCTD khác	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tổng HĐV	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233	21,05	116.249	24,00

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Dựa vào bảng 2.1 ta thấy được rằng tổng nguồn vốn huy động tại PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025 có sự tăng trưởng mạnh mẽ theo từng năm. Tổng huy động vốn vào năm 2024 đạt 484.375 triệu đồng tăng 84.233 triệu đồng so với năm 2023 với tốc độ tăng trưởng là 21,05%. Bước qua 2025 thì tổng nguồn vốn huy động đạt 600.624 triệu đồng tăng gấp đôi so với 2024 cụ thể tăng 116.249 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng bằng 24%. Sự tăng trưởng mạnh mẽ và liên tục phản ánh rõ hiệu quả trong hoạt động huy động vốn của PGD nhờ những nỗ lực trong việc thu hút nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư và tối ưu hóa dòng tiền này, qua đó khẳng định được vị thế của PGD và sự tin tưởng của khách hàng vào các sản phẩm và dịch vụ huy động có tại Ngân hàng.

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động huy động vốn tại PGD Hòa Xuân hoàn toàn đến từ tiền gửi khách hàng, không phát sinh vốn huy động từ phát hành giấy tờ có giá (GTCG) và vay từ các tổ chức tín dụng khác. Nguyên nhân do GTCG còn khá mới và phức tạp hơn so với tiền tiết kiệm thông thường, mức lãi suất của các giấy tờ này chưa có sự khác biệt quá lớn so với tiền gửi có kỳ hạn. Ngoài ra, việc vay từ các tổ chức tín

dụng khác thường chỉ được sử dụng khi thiếu hụt thanh khoản tạm thời, trong khi PGD vẫn duy trì được nguồn vốn ổn định từ tiền gửi khách hàng nên chưa phát sinh nhu cầu sử dụng.

Việc không sử dụng hình thức huy động từ GTCG và vay từ các TCTD giúp PGD duy trì cơ cấu nguồn vốn ổn định, dễ quản lý, giảm áp lực lên chi phí vốn và hạn chế rủi ro thanh khoản cũng như rủi ro lãi suất từ các nguồn vay bên ngoài. Nhưng cũng cho thấy rằng PGD chưa tận dụng được các kênh huy động vốn trung và dài hạn có quy mô lớn từ hai nguồn trên sẽ làm giảm khả năng đa dạng hóa nguồn vốn và có thể gây áp lực trong việc đáp ứng nhu cầu tín dụng tăng cao của khách hàng trong tương lai.

2.1.6. Tình hình hoạt động kinh doanh của về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025

2.1.6.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân

Song song với hoạt động huy động vốn thì hoạt động cho vay (tín dụng) cũng phát triển mạnh mẽ tại PGD Hòa Xuân. Huy động vốn giúp PGD thu hút nguồn tiền nhàn rỗi từ các cá nhân và tổ chức kinh tế, tạo ra nguồn vốn đầu vào cho Ngân hàng. Trên cơ sở đó, Ngân hàng sẽ sử dụng nguồn vốn này để thực hiện hoạt động cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của người dân trong nền kinh tế và tạo ra lợi nhuận. Bảng 2.2 trình bày khái quát thực trạng hoạt động tín dụng của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025 bao gồm các chỉ tiêu đánh giá về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ và nợ xấu tại PGD. Thể hiện được hiệu quả hoạt động và tốc độ tăng trưởng qua từng năm:

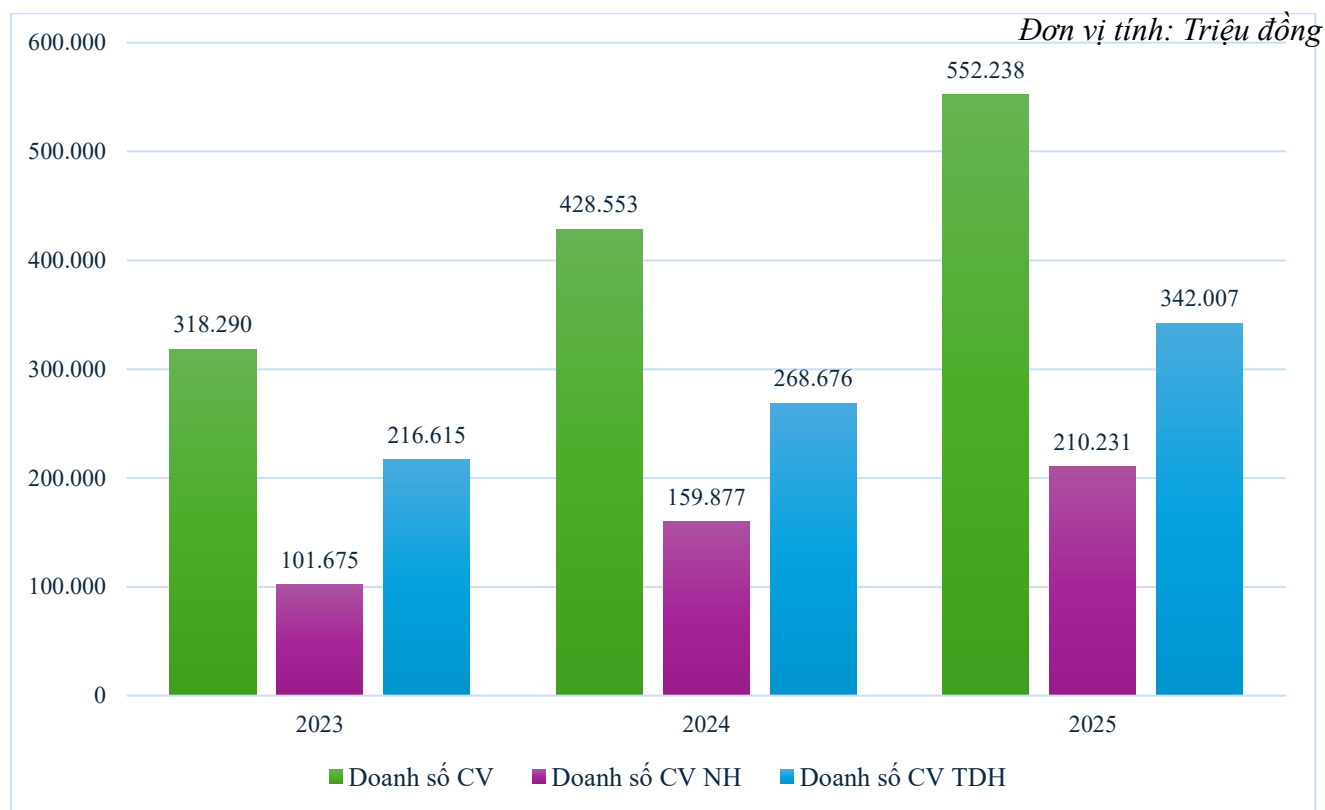
Bảng 2.2: Hình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa
Xuân giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2023/2024		Chênh lệch 2024/2025	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Doanh số CV	318.290	100	428.553	100	552.238	100	110.263	34,64	123.685	28,86
- Doanh số CV NH	101.675	31,94	159.877	37,31	210.231	38,07	58.202	57,24	50.354	31,50
- Doanh số CV TDH	216.615	68,06	268.676	62,69	342.007	61,93	52.061	24,03	73.331	27,29
2. Doanh số thu nợ	268.545	100	345.230	100	432.642	100	76.685	28,56	87.412	25,32
- Doanh số thu nợ NH	86.917	32,37	123.906	35,89	186.122	43,02	36.989	42,56	62.216	50,21
- Doanh số thu nợ TDH	181.628	67,63	221.324	64,11	246.520	56,98	39.696	21,86	25.196	11,38
3. Dư nợ cuối kỳ	324.183	100	407.506	100	527.102	100	83.323	25,70	119.596	29,35
- Dư nợ cuối kỳ NH	124.080	38,27	160.051	39,28	184.160	34,94	35.971	28,99	24.109	15,06
- Dư nợ cuối kỳ TDH	200.103	61,73	247.455	60,72	342.942	65,06	47.352	23,66	95.487	38,59
4. Nợ xấu	2.359	100	2.925	100	4.095	100	566	23,99	1.170	40,00
- Nợ xấu NH	1.040	44,09	1.240	42,39	1.976	48,25	200	19,23	736	59,35
- Nợ xấu TDH	1.319	55,91	1.685	57,61	2.119	51,75	366	27,75	434	25,76
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,73		0,72		0,78		-0,01		0,06	
- Tỷ lệ nợ xấu NH	0,84		0,77		1,07		-0,06		0,30	
- Tỷ lệ Nợ xấu TDH	0,66		0,68		0,62		0,02		-0,06	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Để đánh giá rõ hơn về tình hình hoạt động cho vay tại PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025, bảng 2.2 đã tổng hợp, trình bày các chỉ tiêu đánh giá. Thông số liệu phản ánh quy mô, cơ cấu và sự biến động của các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ và nợ xấu qua các năm và biểu đồ 2.1 giúp ta hiểu rõ hơn về sự tăng trưởng của doanh số cho vay tại PGD :



BIỂU ĐỒ 2.1: DOANH SỐ CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

Nhìn vào biểu đồ 2.1 ta thấy trong 3 năm 2023 – 2025 doanh số cho vay tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm. Được thể hiện rõ qua năm 2024 khi doanh số cho vay tăng 110.263 triệu đồng đạt 428.553 triệu đồng, tỷ lệ tăng khá cao với 34,64%, và qua 2025 thì doanh số cho vay tăng trưởng chậm hơn so với năm ngoái khi tốc độ tăng chỉ còn 28,86% nhưng vẫn mạnh về quy mô khi tăng 123.685 triệu đồng với 552.238 triệu đồng. Nguyên nhân của sự tăng trưởng mạnh mẽ về doanh số cho vay là Ngân hàng áp dụng chính sách lãi suất cạnh tranh và linh hoạt, đa dạng các sản phẩm tín dụng phục vụ nhiều nhu cầu khác nhau của từng đối tượng khách hàng như vay tiêu dùng, cho vay mua nhà, vay sản xuất kinh doanh, vay tái tài trợ, vay lại khoản đã trả... cùng với thủ tục đơn giản, thời gian giải ngân nhanh chóng giúp phòng giao dịch thu hút lượng lớn khách

hàng, bên cạnh đa dạng các sản phẩm vay thì việc nâng cao chất lượng phục vụ, uy tín và niềm tin của Ngân hàng cũng rất quan trọng là nền tảng để khách hàng tìm tới Ngân hàng thực hiện vay vốn.

Hoạt động cho vay tại PGD gồm 2 mảng chính là cho vay ngắn hạn và cho vay trung dài hạn. Trong đó, phần lớn là cho vay trung dài hạn với tỷ trọng 62% – 68%, ngược lại cho vay ngắn hạn chỉ chiếm tỷ trọng 31% – 37% trong tổng doanh số cho vay. Nguyên nhân của sự chênh lệch này là khoản vay trung dài hạn phù hợp với mục đích sử dụng vốn lớn của người dân, thời gian thu hồi dài hạn như đầu tư kinh doanh, vay mua nhà, BĐS hay phục vụ sản xuất. Bên cạnh đó, các khoản vay trung dài hạn giúp khách hàng giảm áp lực trả nợ trong thời gian ngắn, số tiền trả mỗi kỳ cũng thấp hơn so với vay ngắn hạn, từ đó khách hàng sẽ dễ cân đối tài chính PGD cũng sẽ giảm tỷ lệ nợ xấu.

Năm 2024, doanh số cho vay ngắn hạn là 159.877 triệu đồng tăng 58.202 triệu so với 2023, nhưng bước qua năm 2025 thì doanh số cho vay là 210.231 triệu đồng tăng 50.354 triệu đồng, tuy các khoản vay ngắn hạn đều tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng của năm 2025 so với 2024 có dấu hiệu giảm khi tốc độ tăng của năm 2024 là 31,50% trong khi năm trước đó là 57,24% nguyên nhân là năm 2023 và 2024 sau đại dịch COVID nền kinh tế phục hồi và bước vào giai đoạn phát triển người dân đẩy mạnh việc sản xuất kinh doanh, mức sống ngày càng cải thiện, nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống và kinh doanh ngắn hạn tăng vì thời hạn vay <12 tháng nên có thể xoay vòng vốn nhiều lần, số tiền vay không lớn, các cá nhân và hộ gia đình có thể chủ động hơn trong việc luân chuyển dòng vốn, thời gian thu hồi vốn cũng khá thấp, kết hợp với Ngân hàng VPBank triển khai các chương trình giảm lãi suất vay ngắn hạn, ưu đãi đặc biệt cho vay sản xuất kinh doanh nên được nhiều khách hàng lựa chọn. Ngoài ra PGD còn cung cấp đa dạng các hình thức vay ngắn hạn với nhiều ưu đãi lãi suất khác nhau như vay tín chấp ưu đãi giáo viên, vay tiêu dùng, vay tín chấp hộ kinh doanh, vay lại khoản đã trả,...

Bên cạnh khoản vay ngắn hạn thì doanh số cho vay trung dài hạn cũng tăng trưởng mạnh mẽ khi đạt 268.676 triệu đồng tăng 52.061 triệu đồng so với năm 2023 và đạt 342.007 triệu đồng tăng 73.331 triệu đồng tốc độ tăng tương ứng là 27,29% vào năm 2025, phản ánh xu hướng vay dài hạn ngày càng ổn định và tăng trưởng bền vững. Trong 2 năm gần đây thị trường bất động sản phục hồi rõ rệt, nhu cầu đầu tư về bất động sản, hay các dự án đầu tư, sản xuất kinh doanh dài hạn của người dân tăng cao, nhận thấy tiềm năng Ngân hàng VPBank thực hiện các chính sách lãi suất ưu đãi về cho vay dài

hạn kết hợp phương thức trả nợ linh hoạt (trả góp đều đặn hàng tháng (gốc và lãi) theo dư nợ giảm dần) thu hút được lượng lớn khách hàng tới với PGD. Nhờ quy trình vay đơn giản (7 bước) cùng thời gian giải ngân nhanh chóng (5 – 7 ngày từ khi nhận đủ hồ sơ) giúp khách hàng tiết kiệm thời gian. Sự gia tăng này cho thấy PGD Hòa Xuân đã tích cực mở rộng hoạt động tín dụng một cách hiệu quả, đồng thời khai thác tốt nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn. Phản ánh tốt và hiệu quả công tác tiếp cận khách hàng, tư vấn sản phẩm và chính sách tín dụng của phòng giao dịch ngày càng được cải thiện.

- Chỉ tiêu tiếp theo để đánh giá tình hình tín dụng tại PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng là doanh số thu nợ, doanh số phản ánh khả năng thu hồi các khoản vay và chất lượng tín dụng tại PGD, đánh giá khả năng thanh toán nợ của khách hàng khi đến hạn, từ đó đánh giá hiệu quả của công tác quản lý và giám sát các khoản vay.

Công tác thu hồi nợ của PGD Hòa Xuân được thực hiện hiệu quả, thể hiện qua các doanh số đạt được khi 2024 doanh số thu nợ là 345.230 triệu đồng tăng 76.685 triệu đồng, với tốc độ tăng trưởng 28,56%. Bước sang năm 2025 doanh số này tiếp tục tăng lên 432.642 triệu đồng tăng 87.412 triệu đồng và tốc độ tăng có sự giảm nhẹ so với năm trước với 25,32%. Tuy tốc độ tăng có sự giảm nhẹ so với năm trước nhưng nhìn chung khả năng thu hồi nợ vay của PGD vẫn duy trì ở mức tốt và hiệu quả.

Về các khoản thu nợ ngắn hạn ta thấy có xu hướng tăng qua 3 năm. Khi 2024 doanh số thu nợ là 123.906 triệu tăng 36.989 triệu đồng và qua 2025 đạt 186.122 triệu đồng tăng 62.216 triệu đồng tăng gấp đôi so với năm trước, tốc độ tăng qua các năm từ 42 %-50%, tốc độ tăng khá cao. Ngược lại, doanh số thu nợ trung dài hạn có sự tăng nhẹ hơn so với doanh số thu nợ ngắn hạn và tăng chậm hơn vào năm 2025. Thể hiện qua năm 2024 các khoản thu nợ dài hạn là 221.324 triệu đồng tăng 39.696 triệu đồng tốc độ tăng 21,86% còn 2025 còn số này vẫn tăng khi đạt 246.520 triệu đồng tăng 25.196 triệu đồng về tốc độ chậm hơn khi chỉ đạt 11,38% . Khi nhu cầu các khoản vay ngắn hạn tăng thì doanh số thu nợ ngắn hạn cũng tăng theo các năm nhờ đặc điểm thời gian vay ngắn, vòng quay vốn nhanh nên khách hàng có khả năng trả nợ đúng hạn cao. Còn các doanh số thu nợ trung dài hạn thì vẫn được khách hàng lựa chọn để phục vụ nhiều mục đích nhưng với đặc điểm thu hồi vốn dài hạn và phụ thuộc vào kỳ hạn trả nợ của khách hàng nên sự thu hồi có phần chậm hơn, ngoài ra các khoản vay trung dài hạn thường có giá trị lớn, thời gian hoàn vốn kéo dài và chịu ảnh hưởng nhiều từ biến động kinh tế cũng

nghĩa tài chính của khách hàng. Tuy vậy thì doanh số thu nợ tại PGD vẫn tăng trưởng qua các năm cho thấy khả năng thu hồi các khoản vay rất tốt, công tác quản lý sau cho vay, đơn đốc thu nợ và kiểm soát rủi ro đối với các khoản vay đúng tiến độ, cùng với đó thấy được chất lượng thẩm định tại phòng giao dịch rất tốt, từ đó giảm thiểu rủi ro tài chính và đảm bảo thanh khoản cho PGD.

- Về dư nợ cuối kỳ, khi nhìn vào bảng 2.2 ta thấy rằng dư nợ cuối kỳ có sự tăng nhẹ. Trong 2024 tổng dư nợ đạt 407.506 triệu đồng, tăng 83.323 triệu đồng với tốc độ tăng 25,70%. Đến năm 2025 tổng dư nợ cuối kỳ tiếp tục tăng với 527.102 triệu đồng tăng 119.596 triệu, tốc độ tăng tương ứng là 29,35%, dư nợ tăng ổn định là xuất phát từ chiến lược tập trung vào các sản phẩm mang tính dài hạn mang lại nguồn thu ổn định cho đơn vị. Ta có thể nhận thấy rõ qua khi tổng dư nợ trung dài hạn chiếm tỷ trọng từ 60% – 65% và năm 2025 dư nợ cũng tăng gấp đôi so với năm 2024, đối với dư nợ ngắn hạn tỷ trọng chiếm 35% – 40%, đóng vai trò bổ sung vốn lưu động cho PGD và tăng khả năng quay vòng vốn. Việc dư nợ tăng cho thấy quy mô tín dụng của PGD Hòa Xuân ngày càng được mở rộng, góp phần tăng trưởng kinh tế cho khu vực và tăng lợi nhuận cho Ngân hàng. Đây là tín hiệu tích cực, phản ánh khả năng tăng trưởng trong hoạt động cho vay, tuy nhiên cũng đặt ra yêu cầu cao hơn trong công tác kiểm soát rủi ro tín dụng nhằm đảm bảo an toàn vốn với mục tiêu phát triển bền vững trong dài hạn.

- Chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng của phòng giao dịch là nợ xấu. Tại PGD Hòa Xuân khi quan sát bảng 2.2 ta thấy rằng nợ xấu có dấu hiệu tăng mạnh qua các năm. Năm 2024 nợ xấu là 2.925 triệu đồng tăng 566 triệu đồng tốc độ tăng 23,99%, qua năm 2025 ghi nhận ở mức 4.095 triệu đồng tăng gần gấp đôi so với năm trước, cụ thể tăng 1.170 triệu và tốc độ tăng tương ứng là 40,00%, cùng với việc mở rộng tín dụng, rủi ro tín dụng cũng có dấu hiệu gia tăng, đòi hỏi phòng giao dịch cần chú trọng hơn đến công tác thẩm định tài sản và kiểm soát chất lượng khoản vay. Đặc biệt là các khoản nợ xấu ngắn hạn, khi tăng mạnh vào năm 2025 tăng 736 triệu tăng 536 triệu đồng so với mức tăng tại năm 2024 với tốc độ tăng nợ xấu là 59,35% . Điều này cho thấy các khoản vay ngắn hạn dù có vòng quay vốn nhanh nhưng vẫn tiềm ẩn rủi ro nếu không được kiểm soát chặt chẽ. Cùng với đó, nợ xấu trung dài hạn cũng tăng nhưng với tốc độ chậm hơn khi tăng 366 triệu đồng so với năm 2023 và tăng 434 triệu đồng so với năm 2024, nhưng tốc độ tăng có xu hướng giảm hơn so với năm trước. Việc nợ xấu tăng trưởng quá nhanh sẽ mang lại các tác động tiêu cực đối với PGD khi phải tăng cường trích lập dự phòng

rủi ro, từ đó làm giảm lợi nhuận ròng. Vì vậy, PGD cần tiếp tục tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng, nâng cao chất lượng thẩm định, giám sát chặt chẽ sau cho vay và có biện pháp xử lý kịp thời các khoản nợ có dấu hiệu chuyển nhóm, nhằm đảm bảo hoạt động tín dụng an toàn và bền vững trong thời gian tới.

- Chỉ tiêu đánh giá cuối cùng là tỷ lệ nợ xấu, nhìn chung tỷ lệ nợ xấu có sự biến động qua các năm. Vào năm 2024 tỷ lệ nợ giảm nhẹ khi từ 0,73% xuống 0,72% và có sự tăng lên 0,78%. Nguyên nhân là do các khoản nợ xấu trung dài hạn tăng mạnh vào năm 2025. Tuy nhiên, tỷ lệ này vẫn được PGD duy trì ở mức an toàn theo quy định của Nhà nước (dưới 1%) cho thấy chất lượng tín dụng của phòng giao dịch vẫn được kiểm soát tốt nhưng cần cần chú ý hơn trong công tác kiểm tra chất lượng thẩm định và quan tâm tới tình hình tài chính khách hàng, cân bằng giữa tăng trưởng tín dụng và kiểm soát rủi ro.

2.1.6.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân

Để đánh giá một cách toàn diện hiệu quả hoạt động của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng, bên cạnh việc đánh giá và phân tích tình hình huy động vốn và hoạt động cho vay, việc xem xét kết quả hoạt động kinh doanh là hết sức cần thiết. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh phản ánh rõ nét tình hình thu nhập, chi phí và lợi nhuận của đơn vị trong từng giai đoạn, qua đó giúp đánh giá khả năng sinh lời cũng như mức độ kiểm soát chi phí và rủi ro. Trên cơ sở đó, bảng 2.3 trình bày chi tiết kết quả hoạt động kinh doanh của PGD trong giai đoạn 2023 – 2025:

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		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	55.369	100	73.119	100	96.169	100	17.750	32,06	23.050	31,52
Thu nhập lãi	36.933	66,70	49.226	67,32	64.723	67,30	12.293	33,28	15.497	31,48
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	18.025	32,55	23.258	31,81	30.652	31,87	5.233	29,03	7.394	31,79
Thu nhập khác	411	0,74	635	0,87	794	0,83	224	54,50	159	25,04
2. Tổng chi phí	42.923	100	58.605	100	78.397	100	15.682	36,54	19.792	33,77
Chi phí trả lãi	28.929	67,40	37.032	63,19	47.924	61,13	8.103	28,01	10.892	29,41
Chi phí hoạt động dịch vụ	12.621	29,40	20.958	35,76	29.648	37,82	8.337	66,06	8.690	41,46
Chi phí khác	1.373	3,2	615	1,05	825	1,05	-758	-55,21	210	34,15
3. Lợi nhuận	12.446		14.514		17.772		2.068	16,62	3.258	22,45

(Nguồn Báo cáo kết quả kinh doanh của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Đầu tiên, khi quan sát bảng số liệu 2.3 có thể thấy được tổng thu nhập tại PGD Hòa Xuân trong 3 năm 2023 – 2025 có xu hướng tăng trưởng ổn định. Được thể hiện qua, năm 2023 thu nhập đạt 12.446 triệu đồng, năm 2024 tổng thu nhập là 73.119 triệu đồng cùng với tốc độ tăng là 32,06%, đến năm 2025 mức tổng thu nhập đạt 96.169 triệu đồng tăng 23.050 so với năm trước tương ứng tốc độ tăng là 31,52%. Để thu nhập tăng liên tục theo từng năm PGD đã tích cực mở rộng hoạt động tín dụng, đẩy mạnh hoạt động từ lãi và các hoạt động dịch vụ khác, gia tăng dư nợ cho vay đây là nguồn thu chủ yếu từ lãi, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ, mở rộng tệp khách hàng và khai thác hiệu quả nguồn vốn huy động đóng góp tỷ trọng lớn vào cơ cấu doanh thu. Thông qua bảng số liệu 2.3 có thể nhận thấy rằng PGD Hòa Xuân đang ngày càng phát triển theo hướng tích cực, đóng góp ngày càng lớn vào tổng thu nhập và lợi nhuận cho Ngân hàng VPBank.

Trong đó, nguồn thu nhập chính đến từ nguồn thu nhập từ lãi và 1 phần đến từ các hoạt động dịch vụ, ngoài ra đóng góp 1 phần nhỏ từ các khoản thu nhập khác. Trong 3 năm từ 2023 – 2025 thị trường tài chính có nhiều biến động, khi nền kinh tế nước nhà đang dần phục sau đại dịch, Nhà nước có những chính sách hỗ trợ, thúc đẩy nền kinh tế như giảm thuế, tăng đầu tư công, đồng thời điều hành chính sách tiền tệ linh hoạt thông qua việc giảm lãi suất và hỗ trợ tín dụng cho doanh nghiệp và người dân. Đặc biệt, cuối năm 2024 và 2025 khi nhu cầu bất động sản và đầu tư kinh doanh của người dân tăng cao, nhu cầu vay vốn tại PGD cũng gia tăng góp phần làm cho dư nợ tín dụng tăng lên, từ đó thu nhập từ lãi gia tăng tương đối. Năm 2024, thu nhập lãi ở mức 49.226 triệu đồng tăng 12.293 triệu đồng so với năm ngoái, tốc độ tăng tương ứng là 33,28%, con số tiếp tục tăng lên 96.169 triệu đồng tăng 15.497 triệu, tốc độ tăng có phần thấp hơn nhưng vẫn đạt mức 31,48% vào năm 2025.

Chiếm tỷ trọng tương đối trong tổng thu nhập tại PGD là thu nhập từ hoạt động dịch vụ với tỷ trọng là 31% – 32%, các khoản thu nhập từ dịch vụ cũng đã đóng góp không nhỏ vào tổng thu nhập, góp phần đa dạng hóa nguồn thu và giảm sự phụ thuộc vào nguồn thu từ lãi. Khi tăng 5.233 triệu đồng so với năm 2023 và tăng 7.394 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng với tốc độ tăng qua các năm là 29,03% lên 31,79%, nguyên nhân vì PGD Hòa Xuân đẩy mạnh các giao dịch thanh toán, chuyển tiền, dịch vụ thẻ và ngân hàng số, đồng thời tăng cường bán chéo các sản phẩm như bảo hiểm và các dịch vụ tiện ích khác. Bên cạnh đó, việc liên kết với các đối tác lớn, công ty fintech, các đơn vị chấp

nhận thanh toán (merchant), cửa hàng bán lẻ và hộ kinh doanh cá thể, triển khai các thiết bị loa thông báo thanh toán (QR/Smart POS/Loa Box) tại điểm bán cũng góp phần vào lợi nhuận của PGD.

Mặc dù chiếm tỷ trọng rất nhỏ (dưới 1%) nhưng thu nhập khác vẫn có xu hướng tăng qua các năm và đóng góp nhất định vào kết quả hoạt động kinh doanh của PGD. Khoản thu chủ yếu đến từ các nguồn như thu hồi nợ đã xử lý, thu phí phạt, thanh lý tài sản, phí thanh toán chậm hoặc các khoản thu bất thường khác. Dù giá trị không lớn, nhưng sự gia tăng của thu nhập khác cho thấy phòng giao dịch đã khai thác tốt các nguồn thu bổ sung, góp phần hỗ trợ tăng trưởng tổng thu nhập và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

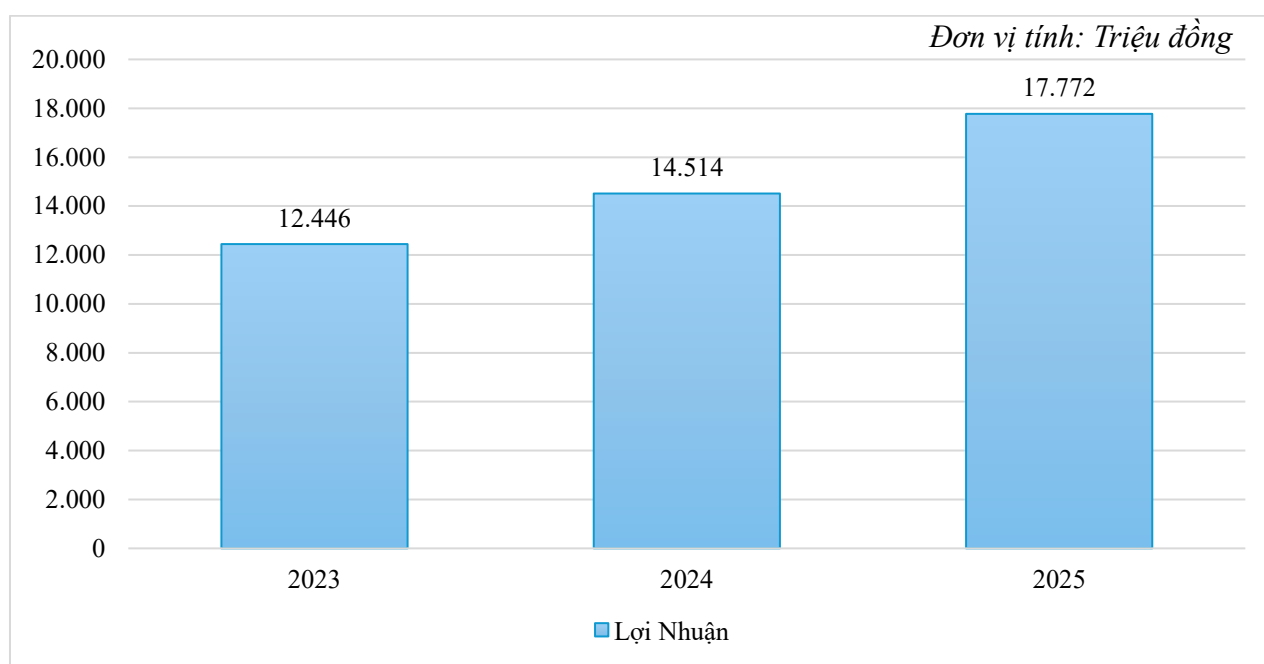
Thứ hai, trong việc phản ánh hoạt động kinh doanh của PGD Hòa Xuân là tổng chi phí. Cùng với sự tăng trưởng của thu nhập thì chi phí cũng tăng trưởng khá nhanh chóng. Được thể hiện qua, tổng chi phí năm 2024 ghi nhận ở mức 58.605 triệu đồng tăng 15.682 triệu đồng so với năm 2023, tỷ lệ tăng là 36,54%. Vào năm 2025, chi phí tiếp tục tăng với 78.397 triệu đồng tăng 19.792 triệu đồng với tốc độ tăng tương ứng là 33,77%. Sự gia tăng này đến từ việc mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh, đặc biệt là chi phí trả lãi huy động vốn do nhu cầu gửi tiền dài hạn với chính sách lãi suất ưu đãi, đồng thời để đáp ứng nhu vay vốn tăng mạnh trong những năm gần đây phòng giao dịch cũng phải đẩy mạnh huy động vốn, từ đó làm gia tăng chi phí, chi phí hoạt động như chi phí vận hành, đầu tư công nghệ và chi phí dự phòng rủi ro tín dụng cũng có xu hướng gia tăng qua các năm.

Khi các khoản thu từ lãi tăng đồng nghĩa với phí phí trả lãi cũng tăng trưởng tương đương, với tỷ trọng tương đối lớn (63% – 69%), chi phí tăng tương đối khi tăng 8.103 triệu đồng vào năm 2024 và 10.892 triệu đồng, tốc độ tăng là 29,41% vào năm 2025 cho thấy hoạt động huy động vốn tại PGD đang được khách hàng quan tâm và tin tưởng gửi tiền nên chi phí cho khoản trả lãi tăng. Cùng với sự tăng của chi phí lãi, các chi phí đến từ hoạt động dịch vụ tại PGD cũng tăng trưởng nhanh chóng. Khi chi phí từ hoạt động dịch vụ năm 2024 là 20.958 triệu đồng tăng 8.337 triệu đồng với tốc độ tăng là 66,06%, tăng trưởng độ biến so với năm trước. Nguyên nhân vì Ngân hàng VPBank – PGD Hòa Xuân đẩy mạnh việc đầu tư vào công nghệ, nâng cấp các giải pháp số hóa trên VPBank NEO, cùng chi phí liên quan đến phát hành, các dịch vụ gia tăng để duy trì chất lượng

hệ thống và bên cạnh đó chi phí trong việc quản lý thẻ khi Ngân hàng dẫn đầu trong mảng thẻ tín dụng, dẫn đến chi phí phát hành, in ấn,...

Khác biệt với sự tăng trưởng chi phí trả lãi và hoạt động dịch vụ thì chi phí khác lại có xu hướng biến động nhưng đã có dấu hiệu giảm so với các năm trước, cụ thể năm 2024 đã giảm 758 triệu đồng so với 2023, đối với 2025 chi phí tăng nhưng tương đối nhẹ khi tăng 210 triệu đồng. Năm 2023 PGD chuyển địa bàn nhằm mở rộng mạng lưới khách hàng nên phát sinh nhiều chi phí liên quan. Điều này cho thấy các khoản chi phí bất thường đã được kiểm soát tốt hơn và dần ổn định theo thời gian, góp phần giúp PGD tối ưu hóa chi phí, nâng cao hiệu quả quản lý.

Mặc dù chi phí qua các năm tăng nhanh nhưng thu thập từ các hoạt động cũng tăng mạnh, vậy nên có thể nhận thấy lợi nhuận của phòng giao dịch vẫn tăng trưởng qua các năm qua biểu đồ 2.3:



BIỂU ĐỒ 2.2: LỢI NHUẬN CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

Từ biểu đồ 2.3 có thể nhận thấy lợi nhuận của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 – 2025 tăng trưởng liên tục và khá ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 lợi nhuận đạt 12.446 triệu đồng, đến năm 2024 tăng lên 14.514 triệu đồng, tương ứng mức tăng 2.068 triệu đồng (khoảng 16,61%). Sang năm 2025, lợi nhuận tiếp tục tăng mạnh lên 17.772 triệu đồng, tăng 3.258 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tốc độ tăng khoảng 22,45%. Lợi nhuận ngày càng cao qua các năm cho thấy hiệu quả hoạt động kinh doanh

tại PGD đang được cải thiện rõ rệt. PGD đã khai thác hiệu quả hoạt động tín dụng (nguồn thu từ lãi), đồng thời đẩy mạnh các dịch vụ Ngân hàng để gia tăng thu nhập ngoài lãi, góp phần đa dạng hóa nguồn thu. Đồng thời, việc kiểm soát chi phí, đặc biệt là chi phí bất thường cũng đã được PGD quản lý tốt. Khi PGD đang phát triển theo hướng bền vững, nâng cao hiệu quả kinh doanh và đóng góp ngày càng lớn vào kết quả chung của Ngân hàng.

2.1.7. Các sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân

a) Chứng chỉ tiền gửi

Chứng chỉ tiền gửi (CCTG) Lộc Thịnh Vượng (Super Thịnh Vượng) là giấy tờ có giá dài hạn, ghi danh và được VPBank phát hành nhằm huy động vốn từ khách hàng mua lần đầu. CCTG được phát hành dưới hình thức ghi sổ có ghi tên người sở hữu, đồng thời là căn cứ xác nhận nghĩa vụ trả nợ của VPBank đối với người sở hữu trong một thời hạn nhất định. Các điều kiện, điều khoản liên quan được quy định cụ thể trong hợp đồng ký kết với khách hàng, phương án phát hành và giấy chứng nhận sở hữu CCTG.

b) Huy động vốn từ tiền gửi và tiết kiệm

Các loại tiền gửi/tiết kiệm	Chi tiết
Phát lộc thịnh vượng	• Thời hạn gửi: Từ 1M – 36M – gửi tối thiểu: 10.000.000 VND • Kỳ hạn gửi tiền & Lãi suất áp dụng: Tham chiếu tại BLS sản phẩm. • Phương thức trả lãi: trả lãi trước, định kỳ, cuối kỳ. • Rút trước hạn: Không được phép rút trước hạn. Trong trường hợp trình bày ngoại lệ. KH hưởng lãi suất 0,1% và chịu phí phạt (bao gồm rút 1 phần (cuối kỳ) và rút toàn phần). • Lãi suất cao, thời hạn đa dạng, được sử dụng sổ tiết kiệm để vay cầm cố hoặc thấu chi cầm cố khi có nhu cầu vay vốn.
Bảo toàn thịnh vượng	• Kỳ hạn gửi tiền: 18M, 24M, 36M – gửi tối thiểu: 500.000 VND • Lãi suất: Trả lãi cuối kỳ, lãi suất được bảo toàn theo hướng có lợi cho KH.

Thịnh vượng linh hoạt	• Linh hoạt về thời gian nhưng không linh hoạt về lãi suất rút trước hạn • Kênh quầy: Tiền gửi tiết kiệm: VND, Tiền gửi có kỳ hạn: VND, USD • Kênh Online: VND • Số tiền gửi tối thiểu: 10.000.000 VND/1.000 USD • Thời hạn gửi tiền: Linh hoạt theo ngày (7 ngày – 1095 ngày) • Phương thức trả lãi: cuối kỳ • Rút trước hạn: Được phép rút trước hạn và rút 1 phần trước hạn nhưng chịu phí phạt và lãi suất rút trước hạn là 0,1%. • Lãi suất cao, thời gian gửi theo ngày linh hoạt, được tham gia nhiều chương trình quà tặng, khuyến mãi hấp dẫn.
Easy Saving	• Kỳ hạn gửi tiền: 6M, 9M, 1–3 năm – gửi tối thiểu: 100.000 VND • Lãi suất: + Đối với các khoản nộp thêm có thời hạn gửi tiền >6M tính từ lúc nộp tới lúc đáo hạn: Lãi suất niêm yết + Đối với các khoản nộp thêm có thời hạn gửi tiền <6M tính từ lúc nộp: Lãi suất cơ bản • Gửi thêm tiền: KH được nộp thêm tiền vào tiền tiết kiệm bất cứ lúc nào khi có nhu cầu (trừ 31 ngày cuối). • Xử lý đến hạn: + Tắt toán đổ vào TKTT của KH (tạm khóa cho tới khi KH tới quầy làm thủ tục tắt toán tiền gửi) + Roll (tái tục) sang Tiết kiệm thường trả lãi cuối kỳ với kỳ hạn gửi 1 tháng • Rút trước hạn: Được rút 1 lần toàn bộ gốc trước hạn khi có nhu cầu.
Easy Saving@Kids	• Kỳ hạn gửi tiền: 6M, 9M, 1 – 15 năm – gửi tối thiểu: 100.000 VND • Lãi suất: Giống với Easy Saving • Xử lý đến hạn: + Tắt toán đổ vào TKTT của KH (tạm khóa cho tới khi KH tới quầy làm thủ tục tắt toán tiền gửi) + Roll sang Tiết kiệm thường trả lãi cuối kỳ với kỳ hạn gửi 1 tháng • Rút trước hạn: Được rút 1 lần toàn bộ gốc trước hạn khi có nhu cầu. • Không áp dụng nghiệp vụ chuyển nhượng

Thịnh vượng Plus	• Kỳ hạn gửi tiền: từ 1M – 36M - gửi tối thiểu: 100.000.000 VND • Phương thức trả lãi: trả lãi cuối kỳ • Rút trước hạn: Được rút toàn bộ số tiền trước hạn khi có nhu cầu (không áp dụng rút trước hạn 1 phần) • Lãi suất vượt trội, thời hạn đa dạng, giao dịch tiện lợi
Tiết kiệm thường	Trả lãi cuối kỳ • Số tiền gửi tối thiểu: 500.000 VND/100 USD/100 EUR/100 AUD • Kỳ hạn gửi tiền & Lãi suất áp dụng: Tham chiếu tại BLS sản phẩm, bao gồm không kỳ hạn và có kỳ hạn từ 1 tuần trở lên. • Rút trước hạn: Được rút 1 phần hoặc toàn bộ gốc trước hạn khi có nhu cầu. Phần gốc rút trước hạn hưởng LS KKH thấp nhất tại thời điểm rút. Trả lãi định kỳ • Định kỳ trả lãi: hàng tháng/quý/6 tháng/năm • Số tiền gửi tối thiểu: 500.000 VND/100 USD • Kỳ hạn gửi tiền & Lãi suất áp dụng: Tham chiếu tại BLS sản phẩm • Rút trước hạn: Rút 1 lần toàn bộ gốc trước hạn và hưởng LS KKH thấp nhất tại thời điểm rút. Trả lãi trước • Số tiền gửi tối thiểu: 500.000 VND • Kỳ hạn gửi tiền & Lãi suất áp dụng: Tham chiếu tại BLS sản phẩm • Rút trước hạn: Rút 1 lần toàn bộ gốc trước hạn và hưởng LS KKH thấp nhất tại thời điểm rút. • Tái tục (Roll): Gốc & lãi tái tục sang Tiết kiệm thường thời hạn 1 tháng.
Tiết kiệm định kỳ trả lãi trước	• Đối tượng: KHCN người Việt Nam, gửi tại quầy • Số tiền gửi tối thiểu: 100.000.000 VND • Thời hạn gửi tiền: 6, 9, 12, 18, 24 và 36M • Lãi suất áp dụng: Tham chiếu tại BLS sản phẩm. • Phương thức trả lãi: Trả lãi trước định kỳ hàng Quý (3 tháng/lần); hàng 6 tháng/lần; hàng năm (12 tháng/lần) và lãi trả vào ngày đầu tiên của kỳ trả lãi. Trả lãi vào tài khoản thanh toán của khách hàng tại VPBank

	(không áp dụng hình thức trả lãi bằng tiền mặt) • Rút trước hạn: Được phép rút toàn bộ khoản tiền gửi trước hạn. • Xử lý khi đáo hạn: tái tục theo sản phẩm này - thời hạn gửi bằng thời hạn gửi ban đầu. • Tiết kiệm chung: không áp dụng.
--	--

2.2. THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

2.2.1. Quy mô nguồn vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân

Trong hoạt động của các Ngân hàng Thương mại, nếu như tín dụng được coi là hoạt động mang lại thu nhập chính thì huy động vốn lại chính là nền tảng cốt lõi, là điều kiện tiên quyết quyết định cho toàn bộ hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Quy mô vốn huy động không chỉ phản ánh khả năng thu hút nguồn vốn từ khách hàng mà còn là thước đo niềm tin của khách hàng, thể hiện sự uy tín cùng vị thế và mức độ phát triển của Ngân hàng trên thị trường. Bảng 2.5 sẽ trình bày rõ quy mô huy động vốn tại PGD trong 3 năm qua:

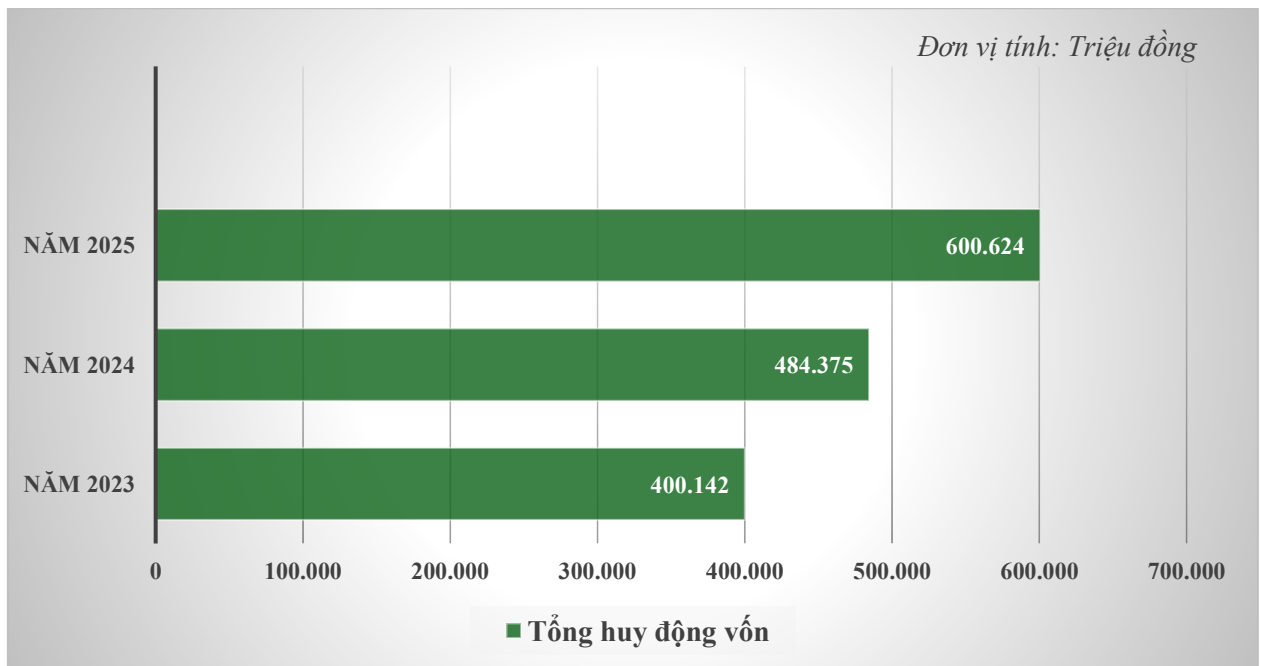
**Bảng 2.4: Quy mô huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng –
Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1.TG KH	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233	21,05	116.249	24,00
2.Vốn từ GTCG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.Vay từ TCTD khác	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tổng HDV	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233	21,05	116.249	24,00

(Nguồn Báo cáo kết quả kinh doanh của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Bảng 2.5 thấy rõ tổng huy động vốn tại PGD tăng mạnh qua các năm. Cụ thể, năm 2024 nguồn vốn huy động đạt 484.375 triệu đồng, tương ứng tăng 84.233 triệu đồng so với năm trước, với tốc độ tăng trưởng đạt 21,05%. Đến năm 2025, tổng vốn huy động tiếp tục tăng mạnh lên 600.624 triệu đồng, tăng 116.249 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng với tốc độ tăng 24,00%. Có thể thấy rằng quy mô hoạt động của PGD đang ngày càng được mở rộng cùng với tốc độ tăng trưởng huy động vốn duy trì ở mức tích cực, khả năng thu hút nguồn vốn từ khu vực dân cư ngày càng hiệu quả. Đạt được kết quả trên là do bối cảnh kinh tế trong giai đoạn phục hồi, các hoạt động sản xuất kinh doanh dần ổn định, thu nhập của người dân được cải thiện, nguồn vốn trong dân cư gia tăng. Người dân có xu hướng mang lượng tiền nhàn rỗi này đi đầu tư hoặc tiết kiệm an toàn và sinh lời. Nhận thấy tiềm năng đó, VPBank đã triển khai nhiều chính sách lãi suất linh hoạt, cùng với các chương trình ưu đãi hấp dẫn, đặc biệt đối với các khoản tiền gửi có kỳ hạn, nhằm thu hút khách hàng. Đồng thời, PGD Hòa Xuân tích cực mở rộng tệp khách hàng mới, nâng cao chất lượng dịch vụ và đẩy mạnh các sản phẩm bán lẻ tại Ngân hàng, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ, qua đó góp phần gia tăng nguồn vốn huy động.



BIỂU ĐỒ 2.3: TỔNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

Bên cạnh việc tập trung khai thác và mở rộng tệp khách hàng mới VPBank cũng sử dụng các ưu đãi và dịch vụ chăm sóc đặc biệt đối với các khách hàng đã gắn bó tại PGD. Khi nguồn vốn trong PGD tăng đáp ứng nhu cầu vốn sử dụng của khách hàng, làm gia tăng dư nợ và thu nhập từ lãi. Ngoài ra, quy mô được mở rộng cũng góp phần nâng cao uy tín và vị thế của PGD trong khu vực và vùng lân cận, khi nguồn vốn ổn định giúp cải thiện khả năng thanh khoản, giảm rủi ro trong hoạt động kinh doanh.

2.2.2. Phân tích cơ cấu huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân

Cùng với quy mô nguồn vốn huy động được mở rộng, cơ cấu huy động vốn hợp lý giúp Ngân hàng chủ động trong việc sử dụng vốn, góp phần giảm thiểu rủi ro thanh khoản và tối ưu hóa chi phí vốn. Cơ cấu huy động vốn cũng là một yếu tố quan trọng phản ánh chất lượng và tính ổn định của nguồn vốn. Để đánh giá rõ hơn về cơ cấu vốn tại PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023–2025 cần tiến hành phân tích theo từng chỉ tiêu cụ thể, đánh giá sự biến động và mức độ hợp lý của từng loại nguồn vốn. Bảng 2.6 dưới đây là trình bày rõ về cơ cấu và sản phẩm huy động vốn tại PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng:

Bảng 2.5: Cơ cấu sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023–2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Tổng	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233		116.249	
Theo đối tượng										
Dân cư	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233		116.249	
Tổ chức kinh tế	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tổ chức tín dụng	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Theo hình thức HĐ										
TGKH	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233		116.249	
Vay từ TCTD khác	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GTCG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Theo kỳ hạn										
TG KKH	38.216	9,55	42.368	8,75	48.868	8,14	4.152	10,86	6.500	15,34
TG CKH	361.926	90,45	442.007	91,25	551.756	91,86	80.081	22,13	109.749	24,83
- Có kỳ hạn ≤ 12 tháng	206.604	51,63	252.586	52,15	321.286	53,49	45.982	22,26	68.700	27,20
- Có kỳ hạn > 12 tháng	155.322	38,82	189.421	39,11	230.470	38,37	34.099	21,95	41.049	21,67
Loại tiền										
Nội tệ (VNĐ)	378.201	94,52	450.913	93,09	552.001	91,90	72.712	19,23	101.088	22,42
Ngoại tệ (quy đổi VND)	21.941	5,80	33.462	6,91	48.623	8,10	11.521	52,51	15.161	45,31

(Nguồn Báo cáo kết quả kinh doanh của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

2.2.2.1. Cơ cấu huy động vốn theo đối tượng khách hàng

Nhìn vào bảng 2.6 thấy rằng nguồn vốn huy động tại PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 – 2025 hoàn toàn đến từ dân cư, khi chiếm 100% tổng nguồn vốn huy động. Trong khi đó, các nguồn vốn đến từ các tổ chức kinh tế và các tổ chức tín dụng không phát sinh trong giai đoạn này. Điều này cho thấy PGD tập trung chủ yếu vào nguồn vốn từ khách hàng cá nhân và hộ gia đình, đây là nhóm khách hàng phù hợp với đặc điểm hoạt động của phòng giao dịch, khi khu vực Hòa Xuân tập trung đông dân cư, nhu cầu gửi tiết kiệm, tích lũy tài sản tương đối cao. Nguồn vốn đến từ cá nhân và hộ gia đình thường phần lớn đến từ thu nhập cá nhân hay các hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ hoặc tích lũy dài hạn nên nhu cầu gửi tiết kiệm khá ổn định. Trên cơ sở này, nguồn vốn huy động tại PGD mang tính bền vững và ít biến động hơn so với nguồn vốn từ doanh nghiệp. Đối với huy động từ tổ chức kinh tế thì phần lớn khách hàng doanh nghiệp thường giao dịch tại các chi nhánh lớn để thuận tiện cho hoạt động thanh toán và tín dụng. Bên cạnh đó, PGD Hòa Xuân hiện vẫn tập trung chủ yếu vào các sản phẩm huy động dành cho khách hàng cá nhân nên chưa tiến hành khai thác đối với nhóm khách hàng tổ chức kinh tế.

Qua bảng số liệu trên ta thấy rằng, nguồn vốn huy động từ dân cư không chỉ chiếm tỷ trọng tuyệt đối mà còn có tốc độ tăng trưởng khá cao qua các năm. Cụ thể, năm 2024 nguồn vốn huy động từ dân cư tăng 84.233 triệu đồng tương ứng tốc độ tăng 21,05% so với năm 2023, con số này tiếp tục tăng mạnh khi đạt 116.249 triệu đồng với tốc độ tăng 24,00% so với năm trước. Thể hiện khả năng thu hút nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư của PGD ngày càng được nâng cao, đồng thời phản ánh sự tin tưởng của khách hàng đối với uy tín, chất lượng dịch vụ cũng như các chính sách lãi suất và sản phẩm huy động vốn của Ngân hàng.

Nguồn vốn từ dân cư có tính ổn định cao và quan trọng đối với Ngân hàng, quy mô ngày càng gia tăng, cho thấy PGD chủ động trong hoạt động sử dụng vốn và giảm phụ thuộc vào các nguồn vốn bên ngoài. Tuy nhiên, việc phụ thuộc hoàn toàn vào một nhóm khách hàng cũng cho thấy cơ cấu huy động vốn chưa hợp lý, làm hạn chế khả năng mở rộng quy mô huy động trong dài hạn, tạo áp lực lớn lên một dòng vốn, đồng thời cũng tiềm ẩn rủi ro khi thị trường có biến động.

2.2.2.2. Cơ cấu huy động vốn theo hình thức

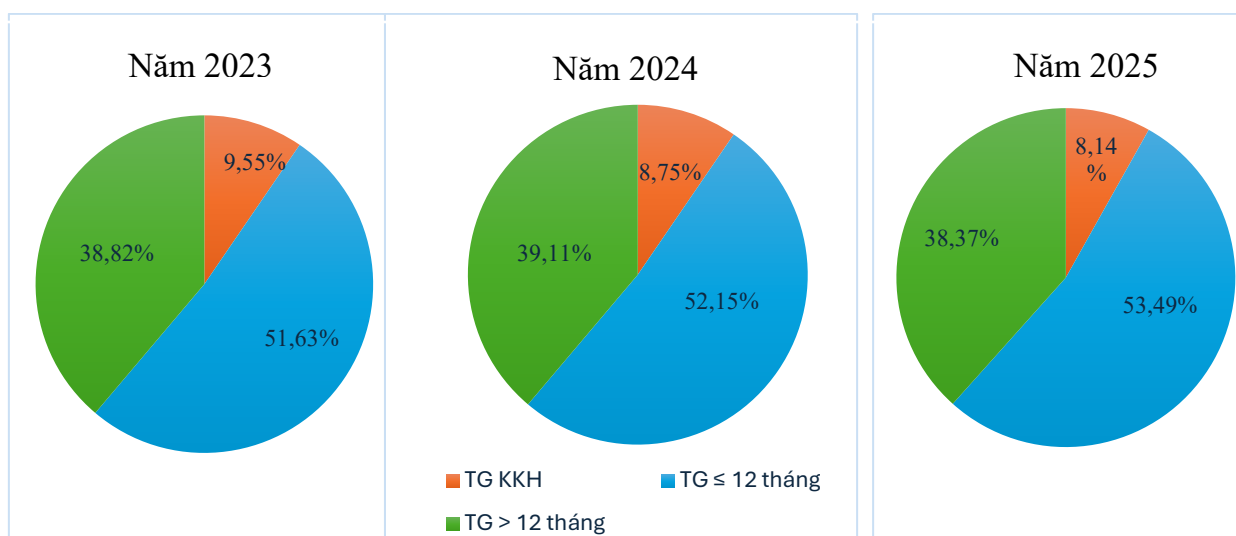
Để có cái nhìn toàn diện hơn về đặc điểm nguồn vốn huy động tại phòng giao dịch, cần phân tích cơ cấu huy động vốn theo hình thức huy động. Việc phân tích rõ hình thức giúp đánh giá mức độ đa dạng của các sản phẩm huy động, đồng thời phản ánh xu hướng lựa chọn hình thức gửi tiền của khách hàng trong giai đoạn 2023 – 2025. Từ bảng 2.6 nhận thấy, nguồn vốn huy động tại PGD Hòa Xuân hoàn toàn tập trung vào hình thức tiền gửi từ khách hàng, chiếm 100% tổng nguồn vốn huy động trong cả ba năm nghiên cứu. Đáng chú ý, các hình thức huy động khác như vay từ các tổ chức tín dụng khác hay phát hành giấy tờ có giá đều không phát sinh. Điều này cho thấy PGD Hòa Xuân đang duy trì định hướng huy động vốn theo hướng truyền thống và an toàn, với nguồn vốn chủ yếu đến từ khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân.

Do khách hàng có xu hướng lựa chọn gửi tiết kiệm thông thường vì thủ tục đơn giản, dễ dàng tính toán trước hạn khi cần thiết và mức lãi suất lại không thấp hơn đáng kể so với GTCG. Ngoài ra, mức độ nhận biết và hiểu biết của khách hàng về GTCG còn hạn chế, đối với phần lớn khách hàng cá nhân, tiền gửi tiết kiệm vẫn là hình thức quen thuộc, dễ hiểu và dễ sử dụng, trong khi GTCG có tính chất phức tạp hơn về kỳ hạn, cách thức hưởng lãi và điều kiện chuyển nhượng, khiến khách hàng còn e ngại và chưa thực sự tin tưởng để tham gia. GTCG thường phù hợp hơn với khách hàng tổ chức hoặc các nhà đầu tư có nguồn vốn lớn và am hiểu tài chính, do sản phẩm này mang tính đầu tư nhiều hơn so với gửi tiết kiệm thông thường. Trong khi đó, tại PGD Hòa Xuân tệp khách hàng chủ yếu là khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ lẻ, nên nhu cầu đối với GTCG chưa cao. Tiền gửi đến từ khách lại có tính ổn định cao, chi phí hợp lý và ít chịu áp lực trả nợ ngay, từ đó giúp PGD chủ động hơn trong việc cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn cho hoạt động cho vay, việc tập trung vào tiền gửi khách hàng cũng phản ánh uy tín và khả năng thu hút khách hàng của PGD ngày càng được nâng cao trong bối cảnh cạnh tranh giữa các Ngân hàng hiện nay.

2.2.2.3. Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn

Nguồn VHĐ tại PGD Hòa Xuân được phân chia thành ba nhóm chính gồm: tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng và tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng. Việc phân tích, đánh giá tỷ trọng của từng loại nguồn vốn và mức độ ổn định của nguồn vốn huy động cùng khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của PGD. Cơ cấu huy động vốn

theo kỳ hạn tại PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025 được thể hiện rõ qua biểu đồ sau:



BIỂU ĐỒ 2.4: BIỂU ĐỒ CƠ CẤU HDV CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

Qua biểu đồ trên có thể thấy rằng, trong giai đoạn 2023 – 2025 nguồn vốn huy động có kỳ hạn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn huy động, luôn duy trì ở mức trên 90%. Trong đó, tiền gửi có kỳ hạn ≤ 12 tháng chiếm tỷ trọng cao nhất, có tỷ trọng lần lượt là 51,63% năm 2023, 52,15% vào năm 2024 và đạt 53,49% tại năm 2025. Sự gia tăng nhanh chóng và ổn định cho thấy khách hàng ưu tiên lựa chọn các kỳ hạn ngắn do tính linh hoạt cao, dễ dàng xoay vòng vốn, đặc biệt phù hợp với nhóm khách hàng có nhu cầu giao dịch thường xuyên dùng để quản lý và xoay chuyển dòng tiền ngắn hạn. Đồng thời, VPBank cũng áp dụng các chính sách lãi suất hấp dẫn đối với kỳ hạn ngắn để thu hút nguồn vốn, góp phần làm gia tăng tỷ trọng của nhóm này.

Tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng chiếm tỷ trọng lớn thứ hai và có sự biến động qua các năm. Cụ thể, năm 2023 chiếm tỷ trọng trong cơ cấu huy động vốn theo tiền gửi là 38,82%, tăng nhẹ lên 39,11% năm 2024, sau đó có xu hướng giảm xuống 38,37% vào năm 2025. Có thể thấy rằng mặc dù tiền gửi dưới 12 tháng với ưu đãi hấp dẫn hơn, nhưng vẫn có một bộ phận khách hàng lựa chọn gửi tiền với kỳ hạn dài hơn. Nguyên nhân là các khoản tiền gửi dài hạn mang lại mức lãi suất ổn định trong suốt kỳ hạn, giúp khách hàng an tâm trước biến động lãi suất thị trường, nhất là khi dự báo lãi suất có thể giảm trong tương lai. Đối với khách hàng có nguồn tiền nhàn rỗi lớn và chưa có nhu cầu sử dụng ngay, việc gửi dài hạn còn giúp tối ưu hóa lợi nhuận và hạn chế rủi ro tái đầu

tư ở mức lãi suất thấp hơn. Điều này góp phần tạo nguồn vốn ổn định, bền vững cho Ngân hàng và giúp chủ động hơn trong việc tài trợ các khoản vay trung, dài hạn cũng như giảm áp lực thanh khoản.

Ngược lại, TGKKH luôn chiếm tỷ trọng nhỏ nhất trong tổng nguồn vốn HĐV tại PGD. Cụ thể, TGKKH chỉ chiếm 9,55%, sang năm 2024 giảm xuống còn 8,75% và đến năm 2025 tiếp tục giảm còn 8,14%. Việc tỷ trọng TGKKH giảm cho thấy PGD chưa được khai thác tối đa nguồn lợi đối với loại vốn có chi phí thấp nhưng phụ thuộc nhiều vào thói quen sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng.

Nhìn chung, cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn tại PGD Hòa Xuân đang tập trung chủ yếu vào tiền gửi có kỳ hạn, đặc biệt là kỳ hạn dưới 12 tháng với tỷ trọng lớn và có xu hướng tăng qua các năm. Ngược lại, tiền gửi không kỳ hạn chiếm tỷ trọng thấp và có xu hướng giảm nhẹ. Cho thấy cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn chưa thực sự cân đối, làm gia tăng chi phí huy động do chi trả lãi suất tương đối lớn đối với tiền gửi có kỳ hạn, bên cạnh đó việc TGKKH tại PGD giảm cho thấy khả năng khai thác hiệu quả nguồn vốn chi phí thấp chưa thực sự hiệu quả.

2.2.2.4. Cơ cấu huy động vốn phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025

Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các Ngân hàng ngày càng gay gắt, hoạt động huy động vốn không chỉ phụ thuộc vào chính sách lãi suất mà còn đòi hỏi sự đa dạng và linh hoạt trong việc cung cấp các sản phẩm tiền gửi nhằm thu hút và giữ chân khách hàng. Việc phát triển nhiều sản phẩm huy động vốn với đặc điểm, kỳ hạn và tiện ích khác nhau giúp Ngân hàng đáp ứng tốt hơn nhu cầu tài chính ngày càng đa dạng của từng nhóm khách hàng, từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh và mở rộng quy mô nguồn vốn huy động.

Tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân cũng vậy, bên cạnh các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm truyền thống, PGD còn triển khai nhiều sản phẩm huy động hiện đại như tiền gửi trực tuyến, tiết kiệm online và các sản phẩm tích lũy linh hoạt thông qua nền tảng Ngân hàng số. Dưới đây bảng 2.7 thể hiện đa dạng các sản phẩm mà PGD Hòa Xuân cung cấp, sự thu hút nguồn tiền gửi của khách hàng theo từng sản phẩm giai đoạn 2023 – 2025:

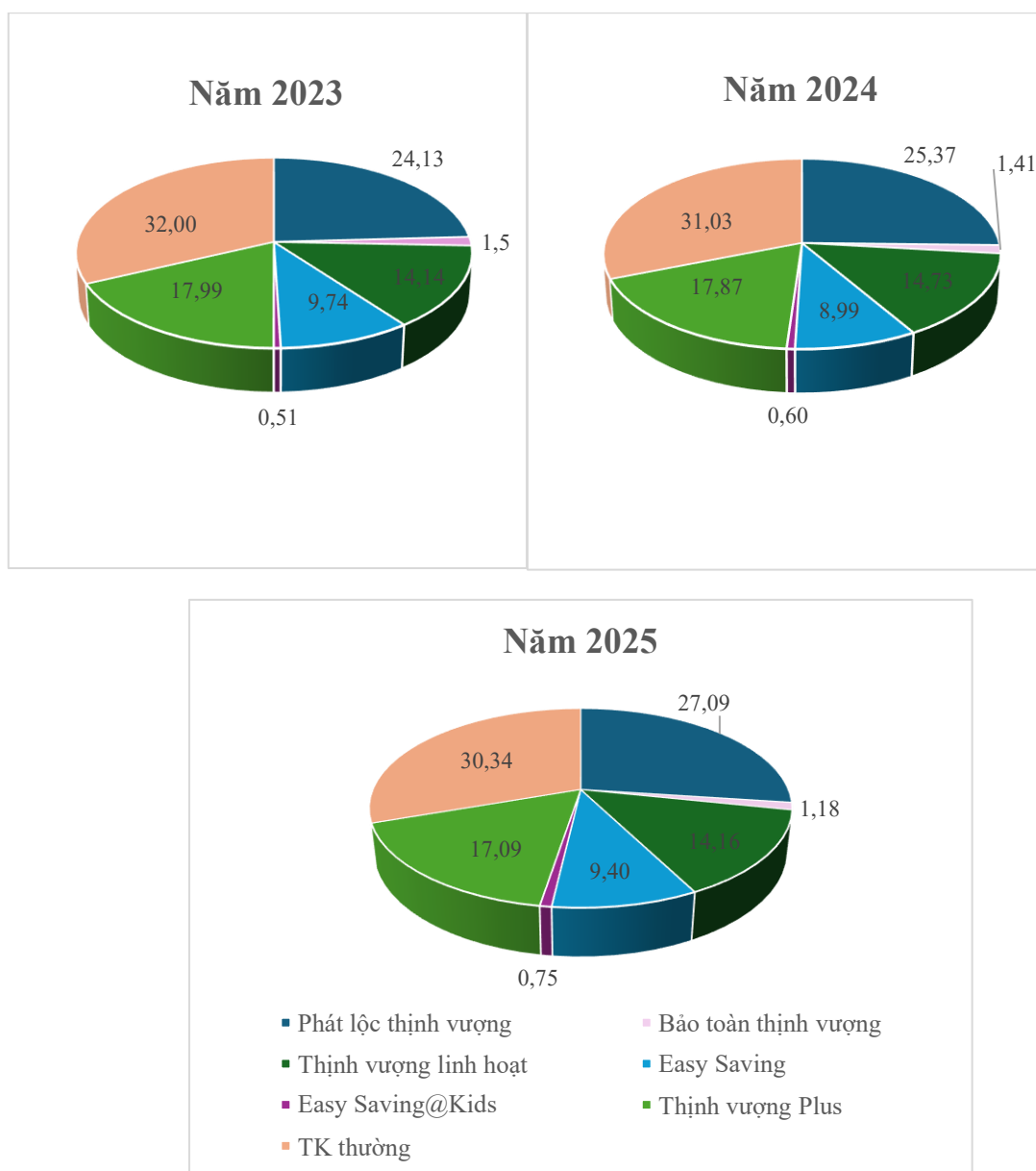
**Bảng 2.6: Sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
– Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tăng trướn g (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Phát lộc thịnh vượng	96.554	24,13	122.876	25,37	162.722	27,09	26.322	27,26	39.846	32,43
Bảo toàn thịnh vượng	5.983	1,50	6.822	1,41	7.068	1,18	839	14,02	246	3,61
Thịnh vượng linh hoạt	56.571	14,14	71.349	14,73	85.071	14,16	14.778	26,12	13.722	19,23
Easy Saving	38.986	9,74	43.538	8,99	56.450	9,40	4.552	11,68	12.912	29,66
Easy Saving@Kids	2.037	0,51	2.907	0,60	4.490	0,75	870	42,71	1.583	54,45
Thịnh vượng Plus	71.977	17,99	86.578	17,87	102.620	17,09	14.601	20,29	16.042	18,53
TK thưởng	128.034	32,00	150.305	31,03	182.203	30,34	22.271	17,39	31.898	21,22
Tổng HDV theo sp TG	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233	21,05	116.29	24,00

(Nguồn Báo cáo kết quả kinh doanh của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Dựa trên bảng số liệu 2.7, nhận thấy cơ cấu huy động vốn theo sản phẩm tại PGD Hòa Xuân đang có sự phân hóa rõ rệt giữa các nhóm sản phẩm truyền thống và sản phẩm đặc thù. Nhìn chung, danh mục huy động của đơn vị tương đối đa dạng. Trong đó, tiền gửi tiết kiệm thường là sản phẩm chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng huy động vốn theo sản phẩm tiền gửi, các sản phẩm tiết kiệm trực tuyến và tiền gửi tích lũy cũng đang có xu hướng gia tăng dần về tỷ trọng.



BIỂU ĐỒ 2.5 THỂ HIỆN CƠ CẤU CỦA TỪNG LOẠI SẢN PHẨM HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

Với tốc độ tăng trưởng ổn định và là nguồn huy động đóng vai trò chủ đạo trong cơ cấu huy động vốn sản phẩm tiết kiệm thường đã huy động lượng lớn khách hàng tới với PGD nhờ sự đa dạng về kỳ hạn (có kỳ hạn hoặc gửi không kỳ hạn) cùng với hình thức trả lãi theo nhu cầu của khách hàng (trả lãi trước, trả lãi định kỳ và trả lãi cuối kỳ) nên tỷ trọng tiết kiệm thường luôn cao trong tổng huy động vốn theo sản phẩm. Được thể hiện qua, năm 2023 chiếm 32% tổng nguồn vốn huy động theo sản phẩm tiền gửi, đến năm 2024 giảm nhẹ xuống 31,03% cuối cùng đạt 30,34% vào năm 2025. Mặc dù tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ qua các năm, song đây vẫn là sản phẩm chiếm tỷ trọng cao

nhất trong cơ cấu huy động. Điều này chứng tỏ rằng khách hàng vẫn ưu tiên lựa chọn hình thức tiết kiệm truyền thống nhờ tính an toàn, quen thuộc, dễ sử dụng và phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trung niên và khách hàng có nhu cầu gửi tiết kiệm ổn định trong dài hạn. Với thủ tục đơn giản có thể gửi online tại nhà hoặc trực tiếp tới quầy nên được nhiều khách hàng tin dùng. Vì vậy, tiết kiệm thường duy trì được tốc độ tăng trưởng đều qua các năm với vai trò là nguồn vốn huy động chủ lực, góp phần đảm bảo tính ổn định và bền vững trong cơ cấu nguồn vốn tại đơn vị.

Với tỷ trọng lớn thứ hai và cũng là một trong những sản phẩm tăng trưởng mạnh nhất trong cơ cấu huy động vốn. Sản phẩm tiền gửi Phát lộc Thịnh vượng liên tục gia tăng tỷ trọng, khi từ 24,13% năm 2023 lên 25,37% trong năm 2024 và cuối cùng đạt ở mức 27,09% vào năm 2025. Cùng với sự gia tăng về tỷ trọng trong cơ cấu, quy mô của TG Phát Lộc Thịnh Vượng cũng được mở rộng, đạt 122.876 triệu đồng, tăng 26.322 triệu đồng so với năm 2023, có tốc độ tăng là 27,66%. Con số tiếp tục tăng thêm 39.846 triệu đồng, đạt 162.722 triệu đồng vào năm 2025, với tốc độ tăng nhanh chóng là 32,43%. Sự bứt phá này phản ánh hiệu quả của công tác tiếp thị và tính hấp dẫn về lãi suất ưu đãi của sản phẩm, giúp nó trở thành động lực tăng trưởng chính cho tổng nguồn vốn. Là sản phẩm tiền gửi có lãi suất cao vượt trội, phù hợp với khách hàng không có nhu cầu sử dụng tiền mặt thường xuyên và mong muốn được sinh lời cao nhất trên số tiền gửi, được thiết kế với các điều kiện linh hoạt, đáp ứng tốt nhu cầu tích lũy và tối ưu hóa lợi nhuận của khách hàng. Nhờ những yếu tố trên, tiền gửi Phát lộc Thịnh vượng đã góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của PGD Hòa Xuân trong khu vực với việc thu hút nguồn vốn trung và dài hạn. Đồng thời, sự gia tăng của sản phẩm này cũng giúp Ngân hàng ổn định nguồn vốn đầu vào, tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng hoạt động cho vay và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Sản phẩm tiết kiệm chiếm vị trí thứ ba là tiết kiệm Thịnh Vượng Plus với tỷ trọng tương đối cao trong cơ cấu huy động vốn, tuy nhiên có xu hướng giảm nhẹ qua từng năm. Năm 2023, tỷ trọng sản phẩm đạt 17,99%, giảm còn 17,87% khi bước qua năm 2024 và tiếp tục xuống 17,09% vào năm 2025. Dù mức giảm không lớn, nhưng phản ánh mức độ cạnh tranh giữa các sản phẩm huy động ngày càng cao ngay tại PGD. Ngoài ra, khi quan sát Bảng 2.7, tốc độ tăng của sản phẩm có phần giảm nhẹ, nhưng nhìn chung sản phẩm tiết kiệm Thịnh Vượng Plus vẫn tăng trưởng nhanh chóng về quy mô. Được

thể hiện qua năm 2023, doanh số huy động đạt 71.977 triệu đồng, sau đó tăng 14.601 triệu đồng, cùng với tốc độ tăng là 20,29% vào năm 2024. Con số huy động tiếp tục tăng trưởng khi tăng 16.042 triệu đồng, đạt 102.620 triệu đồng, với tốc độ tăng là 18,53% tại năm 2025. Đây là sản phẩm tiết kiệm được nâng cấp từ sản phẩm Prime Savings với thiết kế nhiều ưu đãi mở rộng và linh hoạt hơn giành riêng cho khách hàng cá nhân mới trong vòng 12 tháng kể từ thời điểm gia nhập VPBank. Khách hàng có thể mở không giới hạn số lượng khoản tiền gửi trong thời gian hưởng đặc quyền với mức lãi suất ưu đãi lên đến 8,06%/năm dành cho các khoản tiền gửi có kỳ hạn từ 6 tháng trở lên trong tháng đầu tiên kể từ khi mở sổ và được áp dụng mức lãi suất ưu đãi đặc biệt (nhân hệ số) tại tháng đầu gửi. Từ các tháng tiếp theo, lãi suất sẽ áp dụng theo biểu lãi suất huy động thông thường hoặc lãi suất bậc thang tùy theo quy định từng thời điểm (với số tiền tối thiểu từ 10 triệu đồng). Nhờ các ưu đãi vượt trội nên sản phẩm tiết kiệm Thịnh Vượng Plus thu hút được lượng lớn khách hàng, đặc biệt là khách hàng mới và nhóm khách hàng cá nhân có nhu cầu tối ưu hóa lợi nhuận trong ngắn và trung hạn. Mặt khác, việc cho phép mở nhiều khoản tiền gửi cùng lúc cùng với chính sách lãi suất ưu đãi trong thời gian đầu đã tạo động lực thúc đẩy khách hàng gia tăng số dư tiền gửi tại Ngân hàng. Giúp sản phẩm duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định về quy mô, tăng tỷ trọng trong cơ cấu huy động vốn theo sản phẩm và mở rộng tệp khách hàng mới tới với PGD, nâng cao khả năng cạnh tranh của Ngân hàng và PGD trên thị trường.

Với tỷ trọng tương đối trong tổng huy động vốn về sản phẩm tiền gửi/tiết kiệm Thịnh vượng linh hoạt cũng góp phần gia tăng lượng lớn doanh số huy động cho PGD trong giai đoạn 2023 – 2025. Thể hiện qua, đạt doanh số huy động 71.349 triệu đồng, tăng 13.778 triệu đồng vào năm 2024, có tốc độ tăng là 26,12%; sau đó tiếp tục tăng, đạt 85.071 triệu đồng, tăng 13.722 triệu đồng vào năm 2025, với tốc độ tăng là 19,23%. Có tỷ trọng chiếm 14,14% trong năm 2023, sau đó tăng nhẹ lên 14,73% vào năm 2024 trước khi giảm còn 14,16% vào năm 2025. Là sản phẩm như tên gọi Thịnh vượng linh hoạt mang đến cho khách hàng gửi tiền linh hoạt về thời hạn, ngắn nhất chỉ từ 7 ngày và lên đến 1095 ngày theo nhu cầu khách hàng, giúp tối ưu nguồn tiền nhàn rỗi trong thời gian nhất định, linh hoạt chọn ngày đáo hạn theo chu kỳ kinh doanh và có thể rút trước một phần gốc trước hạn nhưng vẫn có thể gửi tiết kiệm để nhận khoản sinh lời theo ngày. Mặc dù vậy, do mức lãi suất chưa thực sự nổi bật so với các sản phẩm khác, nên mức độ phổ biến của sản phẩm này vẫn còn hạn chế. Tuy nhiên, sản phẩm tiền gửi/tiết kiệm

vẫn đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu huy động vốn khi góp phần đa dạng hóa danh mục sản phẩm, đáp ứng nhu cầu của nhóm khách hàng cần tính thanh khoản cao và linh hoạt trong sử dụng vốn.

Bên cạnh những sản phẩm tiền gửi/tiết kiệm nổi bật có tại PGD thì những sản phẩm như Easy Saving, Easy Saving@Kids, Bảo toàn Thịnh vượng cũng đóng góp tương đối cho doanh số huy động tại PGD Hòa Xuân. Các sản phẩm tiền gửi/tiết kiệm đều có xu hướng tăng qua các năm, cho thấy hoạt động huy động vốn của PGD Hòa Xuân không chỉ phụ thuộc vào các sản phẩm chủ lực mà còn khai thác hiệu quả các nhu cầu của từng phân khúc khách hàng khác nhau, góp phần tạo nên sự tăng trưởng đồng đều trong toàn bộ danh mục. Sự gia tăng qua các năm của các sản phẩm này phản ánh khả năng thích ứng của Ngân hàng với nhu cầu đa dạng của khách hàng, từ tiết kiệm tích lũy, linh hoạt đến các sản phẩm mang tính bảo toàn vốn. Mặc dù tỷ trọng tương đối nhỏ, nhưng các sản phẩm tiền gửi/tiết kiệm vẫn đóng vai trò nhất định trong việc gia tăng tổng nguồn vốn huy động, phân tán rủi ro và hoàn thiện cơ cấu sản phẩm, làm nâng cao hiệu quả hoạt động và duy trì tăng trưởng ổn định trong dài hạn tại PGD.

2.2.3. Hiệu quả ứng dụng công nghệ trong hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân

a) Cơ cấu khách hàng gửi tiền theo hình thức huy động

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số, hình thức giao dịch và gửi tiền của khách hàng cũng có sự thay đổi đáng kể từ giao dịch truyền thống sang giao dịch trực tuyến. Việc phân tích số lượng khách hàng gửi tiền theo từng hình thức huy động sẽ giúp đánh giá mức độ tiếp cận công nghệ, khả năng thích ứng với xu hướng số hóa cũng như hiệu quả triển khai các dịch vụ Ngân hàng số tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân. Bảng 2.8, thể hiện rõ sự biến động về số lượng khách hàng gửi tiền tại quầy và online trong giai đoạn 2023 – 2025.

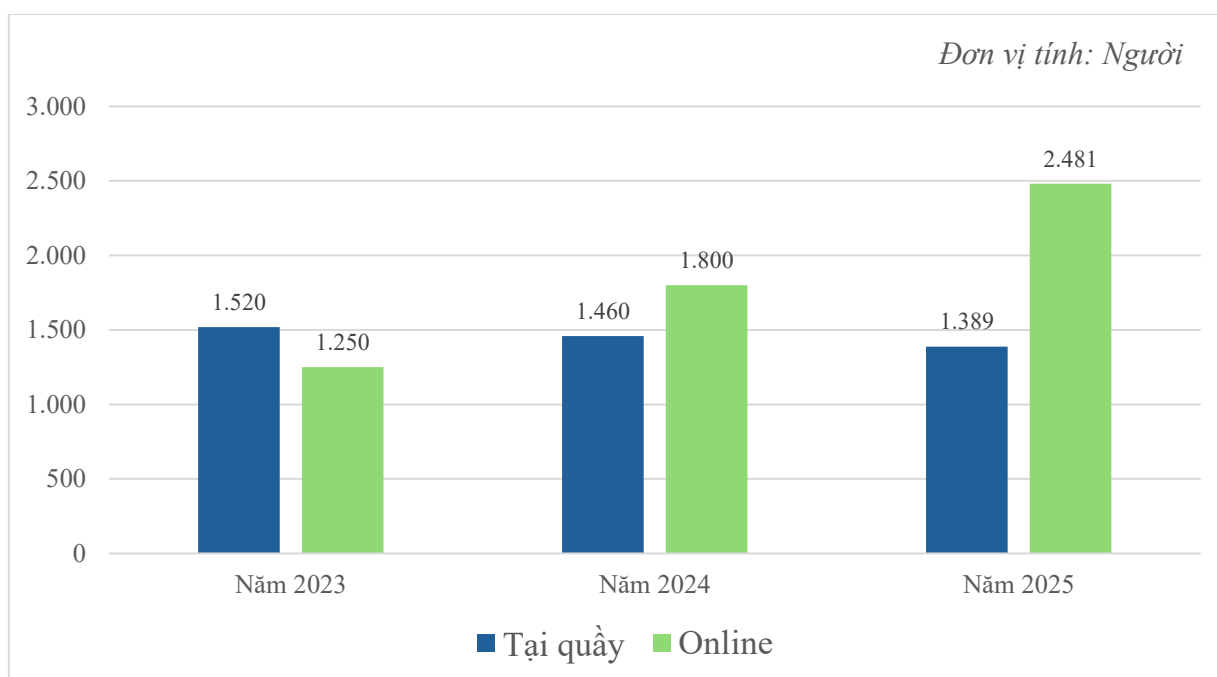
**Bảng 2.7: Số lượng người gửi hình thức huy động tại Ngân hàng TMCP Việt Nam
Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025**

Đơn vị tính: Người

Hình thức gửi	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Người	TT (%)	Người	TT(%)	Người	TT(%)	Người	Tăng trưởng (%)	Người	Tăng trưởng (%)
Tại quầy	1.520	54,87	1.460	44,79	1.389	35,89	- 60	- 3,95	- 71	- 4,86
Online	1.250	45,13	1.800	55,21	2.481	64,11	550	44,00	681	37,83
Tổng	2.770	100	3.260	100	3.870	100	490	17,69	610	18,71

(Nguồn Báo cáo kết quả kinh doanh của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Để thấy rõ được sự khác biệt giữa số lượng khách hàng gửi tại quầy và gửi Online tại PGD giai đoạn 2023 – 2025, ta có thể quan sát biểu đồ sau:



**BIỂU ĐỒ 2.6 THỂ HIỆN SỐ NGƯỜI HUY ĐỘNG ĐƯỢC TẠI MỖI KÊNH Ở
NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG –
PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025**

Qua quan sát Biểu đồ 2.8 có thể thấy số lượng khách hàng huy động vốn tại PGD Hòa Xuân có sự chuyển dịch rõ rệt giữa hai kênh giao dịch tại quầy và online trong giai đoạn 2023 – 2025. Tổng quy mô khách hàng gửi tiền có sự tăng trưởng ổn định qua các năm, tuy nhiên số lượng khách hàng tại hai kênh huy động có sự chênh lệch rõ rệt khi

khách hàng gửi tiền tại quầy có xu hướng giảm nhẹ còn số lượng khách hàng gửi tiền qua kênh online thì tăng trưởng mạnh mẽ và dần chiếm ưu thế trong 3 năm.

Cụ thể, số lượng khách hàng gửi tiền tại quầy giảm từ 1.520 người xuống 1.460 người năm 2024 và tiếp tục giảm xuống khi chỉ còn 1.389 người vào năm 2025. Cho thấy xu hướng thay đổi trong thói quen trong giao dịch của khách hàng khi ngày chuyển đổi các hình thức giao dịch trực tuyến thay vì tới tại quầy như trước. Nhờ tính tiện lợi, nhanh chóng và có thể thực hiện mọi lúc, mọi nơi. Đồng thời, sự sụt giảm này cũng phản ánh VPBank đang từng bước đẩy mạnh quá trình chuyển đổi số thông qua việc nâng cấp ứng dụng ngân hàng số, cải tiến giao diện và tích hợp thêm nhiều tiện ích trên nền tảng VPBank NEO nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và khuyến khích khách hàng sử dụng các dịch vụ trực tuyến nhiều hơn.

Ngược lại, số lượng khách hàng gửi tiền qua kênh online tăng nhanh chóng và mạnh mẽ qua các năm, khi từ 1.250 người lên 1.800 người năm 2024 và đạt 2.481 người vào năm 2025 trở thành kênh thu hút lượng khách hàng tham gia lớn nhất tại đơn vị. Qua đó thể hiện được hiệu quả tích cực của quá trình chuyển đổi số trong hoạt động huy động vốn, đồng thời phản ánh khả năng tiếp cận công nghệ của khách hàng ngày càng được cải thiện. Ngoài những chính sách ưu đãi về lãi suất đối với gửi tiết kiệm online, thao tác giao dịch đơn giản cùng xu hướng sử dụng điện thoại thông minh ngày càng phổ biến đã góp phần thúc đẩy khách hàng dần chuyển sang sử dụng kênh trực tuyến.

Mặc dù, số lượng người tham gia gửi tiền tại quầy có xu hướng giảm nhưng về quy mô huy động được thì vẫn chiếm tỷ trọng lớn (trên 70%) trong tổng nguồn VHĐ cho thấy đây vẫn là kênh huy động chính. Với số lượng khách hàng tham gia gửi tiền ít hơn nhưng số tiền gửi lại nhiều hơn. Ngược lại, số lượng người tham gia gửi tiền thông qua kênh trực tuyến tăng nhanh nhưng số tiền gửi thấp hơn nên chiếm tỷ trọng nhỏ trong nguồn vốn huy động được. Phản ánh rõ thực trạng nhiều nhóm khách hàng vẫn chưa hoàn toàn tin tưởng cũng như hiểu rõ việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số nên số lượng tiền huy động được còn thấp. Khi tốc độ gia tăng khách hàng gửi tiền online nhanh chóng, cũng đặt ra yêu cầu đối với PGD cần phải tiếp tục đầu tư mạnh hơn vào hạ tầng công nghệ, nâng cao chất lượng dịch vụ số và tăng cường bảo mật thông tin khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch ngày càng thường xuyên, số tiền lớn và yêu cầu bảo mật cao trong thời gian tới.

b) Tiền gửi theo hình thức huy động

Trong xã hội ngày nay, nền kinh tế đang đẩy mạnh chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ vào mọi lĩnh vực, ngành Ngân hàng cũng tích cực triển khai các nền tảng ngân hàng số nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu giao dịch ngày càng hiện đại của khách hàng. Cùng với sự gia tăng tỷ lệ khách hàng sử dụng các ứng dụng Ngân hàng điện tử, thói quen giao dịch cũng có sự thay đổi rõ rệt theo hướng ưu tiên các kênh trực tuyến. Điều này đã tạo ra những chuyển biến đáng kể trong cơ cấu HĐV của PGD Hòa Xuân, đặc biệt là sự gia tăng của hình thức gửi tiết kiệm trực tuyến trong những năm gần đây. Trong giai đoạn 2023 – 2025, cơ cấu HĐV theo hình thức gửi tiết kiệm tại quầy và trực tuyến của PGD đã có nhiều chuyển biến đáng chú ý, cùng với xu hướng thay đổi trong nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng:

Bảng 2.8: Tiền gửi theo hình thức huy động tại Ngân hàng TMCP Việt Nam

Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Hình thức gửi	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Tại quầy	291.292	72,80	343.919	71,00	417.007	69,43	52.627	18,07	73.088	21,25
Online	108.850	27,20	140.456	29,00	183.617	30,57	31.606	29,04	43.161	30,73
Tổng	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233	21,05	116.249	24,00

(Nguồn Báo cáo kết quả kinh doanh của PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Tại Bảng 2.7 nhận thấy cả quy mô và tốc độ tăng trưởng của hai loại hình thức gửi tiết kiệm đều tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm. Trong đó, chiếm tỷ trọng chủ đạo trong hình thức tiền gửi là tiền gửi tại quầy. Trong giai đoạn 2023 – 2025, TG tại quầy luôn chiếm tỷ trọng lớn, nhưng có xu hướng giảm dần qua các năm, giảm từ 72,80% tại năm 2023 xuống 69,43% vào năm 2025. Tuy vậy, quy mô của hình thức gửi tiết kiệm tại quầy vẫn có xu hướng tăng. Cụ thể đạt 291.292 triệu đồng vào năm 2023, sau đó tăng 52.627 triệu đồng đạt mức 343.919 triệu đồng vào năm 2024 có tốc độ tăng trưởng là 18,07%, cuối cùng đạt 417.007 triệu đồng vào năm 2025 khi tăng 73.088 triệu đồng và có tốc độ tăng là 21,25%. Điều này cho thấy hình thức gửi tiết kiệm tại quầy đóng vai

trò là nguồn vốn chủ lực trong hoạt động huy động vốn của PGD nhờ phù hợp với thói quen giao dịch trực tiếp của phần lớn khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trung niên, khách hàng lớn tuổi và những khách hàng giao dịch đối với các khoản tiền lớn nhằm đảm bảo sự an tâm và nhu cầu được tư vấn cụ thể về sản phẩm, lãi suất cũng như các chính sách liên quan. Ngoài ra, sự gia tăng về quy mô tiền gửi tại quầy còn phản ánh mức độ tin tưởng của khách hàng đối với uy tín, chất lượng phục vụ và sự an toàn trong giao dịch, thái độ phục vụ của nhân viên và khả năng tạo dựng mối quan hệ gắn kết với khách hàng và PGD.

Song song với sự tăng trưởng đối về hình thức tiết kiệm tại quầy thì tiền gửi thông qua các kênh trực tuyến cũng có xu hướng tăng nhanh qua các năm. Được thể hiện qua, cơ cấu tăng mạnh từ 27,20% năm 2023 lên 30,57% vào năm 2025. Quy mô tăng trưởng nhanh chóng đạt 140.456 triệu đồng tăng 31.606 triệu đồng so với năm 2023, có tốc độ tăng trưởng là 29,04%. Con số tiếp tục tăng mạnh vào năm 2025 đạt 183.617 triệu đồng, tăng 43.161 triệu và có tốc độ tăng là 30,73%. Việc quy mô và tỷ trọng tiền gửi online tăng nhanh qua các năm cho thấy mức độ tiếp cận và sử dụng các dịch vụ Ngân hàng số của khách hàng ngày càng cao. Thông qua ứng dụng Ngân hàng số, khách hàng có thể dễ dàng thực hiện các giao dịch gửi tiết kiệm mọi lúc, mọi nơi mà không cần đến trực tiếp quầy giao dịch, từ đó tiết kiệm thời gian và chi phí giao dịch. Nổi bật là các chính sách ưu đãi về lãi suất, thao tác gửi tiền đơn giản, khả năng giao dịch mọi lúc mọi nơi và sự cải thiện về tính bảo mật trên nền tảng số góp phần thúc đẩy quy mô tiền gửi trực tuyến tăng trưởng mạnh qua các năm. Điều này đồng thời cho thấy quá trình chuyển đổi số trong hoạt động huy động vốn của PGD đang đạt được những kết quả tích cực, góp phần mở rộng tệp khách hàng và nâng cao hiệu quả huy động vốn.

Nhìn chung, việc huy động từ kênh trực tuyến tăng mạnh cho thấy quá trình chuyển đổi số trong hoạt động Ngân hàng tại PGD đang đạt được hiệu quả tích cực và ngày càng được nâng cao, đáp ứng nhu cầu giao dịch nhanh chóng, hiện đại của khách hàng. Sự gia tăng này không chỉ góp phần mở rộng quy mô huy động vốn, đa dạng hóa kênh huy động mà còn giúp Ngân hàng nâng cao chất lượng dịch vụ, tiết kiệm chi phí vận hành, giảm áp lực giao dịch tại quầy và gia tăng năng lực cạnh tranh trong bối cảnh ngành Ngân hàng ngày càng đẩy mạnh phát triển ngân hàng số.

2.2.4. Lãi suất huy động vốn tại PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng

Lãi suất huy động là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng thu hút nguồn vốn tiền gửi của Ngân hàng. Sự thay đổi lãi suất không chỉ tác động đến quyết định gửi tiền của khách hàng mà còn phản ánh chính sách HĐV của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Trong giai đoạn 2023 – 2025, mức lãi suất huy động tại PGD Hòa Xuân có nhiều biến động giữa các thời điểm cũng như giữa hình thức gửi tại quầy và gửi trực tuyến, chính sách lãi suất cạnh tranh khuyến khích khách hàng sử dụng các kênh trực tuyến:

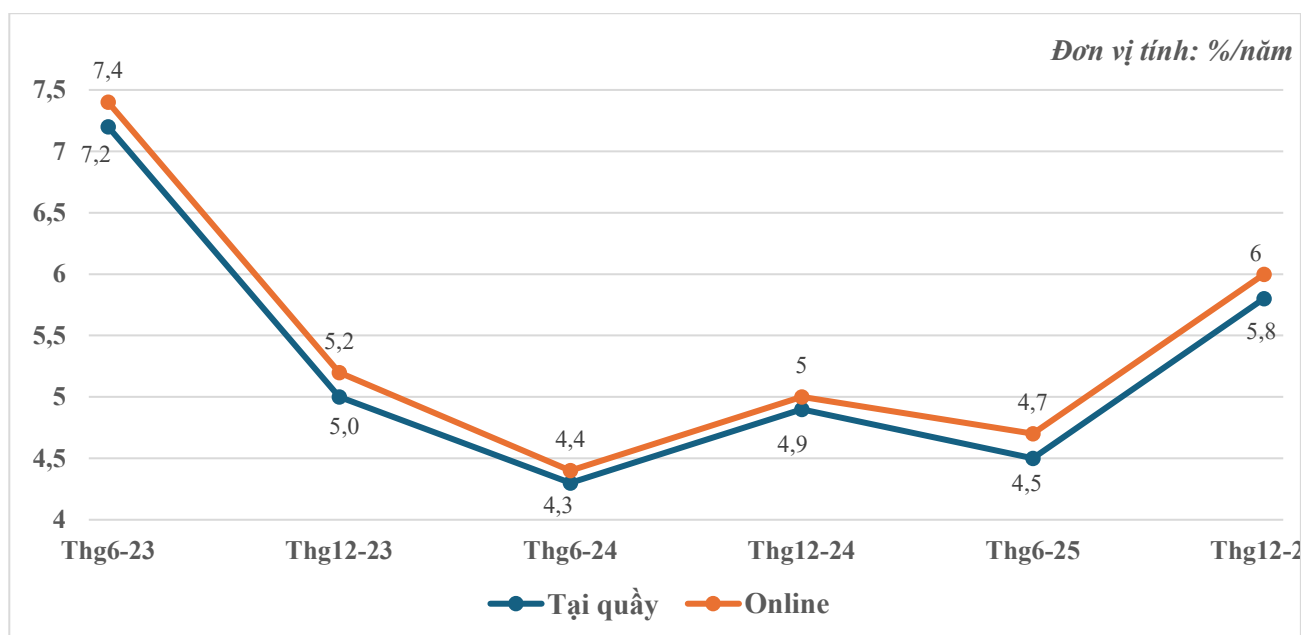
Bảng 2.9: Bảng lãi suất huy động TGTK Thường kỳ hạn 6 tháng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025

	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
	06/2023	12/2023	06/2024	12/2024	06/2025	12/2025
Tại quầy	7,2	5,0	4,3	4,9	4,5	5,8
Online	7,4	5,2	4,4	5,0	4,7	6,0

Đơn vị tính: %/năm

(Nguồn lãi suất huy động tiền gửi của Ngân hàng VPBank)

Để có cái nhìn sâu sắc hơn về xu hướng biến động và chính sách điều hành nguồn vốn của Ngân hàng Thương mại Cổ phần (NHTMCP) Biểu đồ 2.9 trình bày chi tiết diễn biến lãi suất huy động kỳ hạn 6 tháng với số tiền dưới 10 tỷ đồng trong giai đoạn từ tháng 6/2023 đến tháng 12/2025. Qua biểu đồ có thể thấy mức lãi suất huy động của VPBank có sự thay đổi qua từng thời điểm và lãi suất gửi tiết kiệm trực tuyến luôn duy trì ở mức cao hơn so với gửi tại quầy nhằm thu hút khách hàng sử dụng các kênh giao dịch số.



BIỂU ĐỒ 2.7 THỂ HIỆN LÃI SUẤT HUY ĐỘNG TGTK THƯỜNG KỲ HẠN 6 THÁNG TẠI NHTMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

Qua biểu đồ trên có thể thấy mức lãi suất huy động trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự điều chỉnh khác nhau giữa các thời điểm nhằm phù hợp với chính sách điều hành lãi suất của Ngân hàng cũng như nhu cầu huy động vốn trong từng giai đoạn. Năm 2022, các nước trên thế giới vật lộn với lạm phát và nền kinh tế sau đại dịch, chiến tranh diễn ra trên 2 nước là Nga – Ukraine làm nền kinh tế khó lại càng thêm khó. Việt Nam cũng chịu ảnh hưởng từ những biến động thị trường kinh tế do chiến tranh, lạm phát tăng nhanh và có xu hướng kéo dài. Thanh khoản hệ thống Ngân hàng trở nên căng thẳng. Lãi suất huy động và cho vay tăng cao đột biến, mặt bằng lãi suất tăng thêm từ 2% – 4% so với cùng kỳ. Bước qua năm 2023, NHNN thực hiện giảm lãi suất 4 lần (vào các ngày 15/3, 03/4, 25/5 và 19/6) nên lãi suất huy động tại Ngân hàng cao những đã bình ổn hơn vào các năm 2024 và 2025. Có thể thấy rõ, lãi suất huy động đối với hình thức gửi trực tuyến luôn duy trì ở mức cao hơn gửi tại quầy trong khoảng 0,1% – 0,2%, thể hiện định hướng khuyến khích khách hàng sử dụng các kênh giao dịch số và đẩy mạnh phát triển ngân hàng số của Ngân hàng.

Tại Biểu đồ 2.9 lãi suất huy động kỳ hạn 6 tháng đối với số tiền huy động dưới 10 tỷ của Ngân hàng VPBank trong giai đoạn từ tháng 6/2023 đến tháng 12/2025 có sự biến động tăng giảm qua các năm. Nhìn chung, biểu đồ được chia thành 3 giai đoạn lãi suất:

+ Giai đoạn giảm mạnh (Tháng 6/2023 – Tháng 6/2024): Lãi suất có xu hướng giảm mạnh. Sau nhiều đợt điều chỉnh giảm lãi suất điều hành của NHNN nhằm hỗ trợ phục hồi nền kinh tế và thúc đẩy tăng trưởng tín dụng, lãi suất huy động của Ngân hàng cũng liên tục được điều chỉnh giảm. Cụ thể, lãi suất huy động online giảm từ 7,4%/năm xuống còn 4,4%/năm, đối với lãi suất huy động tại quầy giảm từ 7,2%/năm xuống 4,3%/năm, đây cũng là mức thấp nhất trong giai đoạn từ 2023 – 2025. Điều này cho thấy, Ngân hàng đã chủ động điều chỉnh chính sách lãi suất phù hợp với xu hướng thị trường và định hướng điều hành của NHNN nhằm cân đối chi phí huy động vốn và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

+ Giai đoạn phục hồi và điều chỉnh (Tháng 6/2024 – Tháng 6/2025): Sau khi giảm mạnh và chạm đáy, lãi suất huy động bắt đầu phục hồi nhẹ vào cuối năm 2024, tăng lên khoảng 4,9% – 5,0%. Tuy nhiên, đến tháng 6/2025, lãi suất tiếp tục được điều chỉnh giảm nhẹ xuống còn 4,5% đối với gửi tại quầy và 4,7% đối với gửi online. Qua đó thể hiện Ngân hàng đã linh hoạt trong việc điều chỉnh chính sách lãi suất nhằm phù hợp với diễn biến thị trường, đồng thời mặt bằng lãi suất giảm cũng góp phần hỗ trợ giảm chi phí huy động vốn, tạo điều kiện cho Ngân hàng và PGD nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và mở rộng hoạt động tín dụng trong giai đoạn tiếp theo.

+ Giai đoạn tăng trưởng mạnh trở lại (Tháng 6/2025 – Tháng 12/2025): Trong 6 tháng cuối năm 2025, lãi suất huy động có xu hướng tăng mạnh trở lại, đạt khoảng 5,8% đối với gửi tại quầy và 6,0% đối với gửi online. Phản ánh nhu cầu HĐV của hệ thống Ngân hàng gia tăng vào giai đoạn cuối năm nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng tín dụng và phục vụ hoạt động kinh doanh của Ngân hàng và PGD. Việc áp dụng mức lãi suất tiền gửi online luôn cao hơn gửi tại quầy cũng cho thấy định hướng đẩy mạnh phát triển ngân hàng số và khuyến khích khách hàng sử dụng các kênh giao dịch trực tuyến của Ngân hàng.

Bảng 2.10: Lãi suất huy động kỳ hạn 6 tháng đối với THTK Thường tại các Ngân hàng TMCP giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị tính: %/năm

Ngân hàng	Hình thức	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
		Th6-23	Th12-23	Th6-24	Th12-24	Th6-25	Th12-25
VPBank	Tại quầy	7,2	5,0	4,3	4,9	4,5	5,8
	Online	7,4	5,2	4,4	5	4,7	6,0
Nam á Bank	Tại quầy	7,45	4,7	4,5	4,7	4,7	5,0
	Online	8	4,9	4,6	5,0	4,9	5,7
BVBank	Tại quầy	7,2	5,0	4,8	5,1	5,1	6,15
	Online	7,4	5,05	4,9	5,2	5,15	6,2
Sacombank	Tại quầy	6,6	4,5	3,8	4,2	4,2	4,5
	Online	6,8	4,7	4	4,9	4,9	5,3

(Nguồn các Web của các Ngân hàng TMCP)

Quan sát Bảng 2.10 có thể thấy lãi suất huy động vốn tại các Ngân hàng TMCP trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự biến động khá tương đồng giữa các thời điểm, phản ánh xu hướng điều chỉnh chung lãi suất chung của NHNN. Nhìn chung, lãi suất huy động tại các Ngân hàng đều giảm mạnh (tại giai đoạn 06/2023 đến 06/2024), sau đó phục hồi dần và tăng trở lại vào cuối năm 2025. Điều này phản ánh sự tác động từ chính sách điều hành lãi suất của NHNN cũng như sự cạnh tranh trong hoạt động huy động vốn giữa các Ngân hàng Thương mại.

Giai đoạn 6/2023 – 6/2024: Các Ngân hàng TMCP trong cùng tuyến đường và tuyến lân cận đều có xu hướng giảm lãi suất. Tại VPBank lãi suất huy động online giảm từ 7,4% xuống còn 4,4%, trong khi hình thức tại quầy giảm từ 7,2% xuống 4,3%. Xu hướng tương tự cũng diễn ra tại Nam Á Bank, BVBank và Sacombank. Nguyên nhân do tác động từ chính sách điều hành tiền tệ nới lỏng của NHNN, lãi suất được điều chỉnh giảm nhằm hỗ trợ phục hồi kinh tế và kích thích hoạt động sản xuất kinh doanh. Tốc độ tăng trưởng huy động vốn cao hơn nhu cầu tín dụng, lạm phát được kiểm soát tương đối ổn định qua đó lãi suất huy động trên thị trường giảm theo.

Giai đoạn 12/2024 – 12/2025: Lãi suất huy động có xu hướng phục hồi và tăng trở lại tại các Ngân hàng. Trong đó, BVBank là Ngân hàng có mức lãi suất huy động cao nhất vào cuối năm 2025 với 6,15% đối với gửi tại quầy và 6,2% đối với gửi online. VPBank

cũng duy trì mức lãi suất tương đối cạnh tranh, đạt 5,8% tại quầy và 6,0% online. Trong khi đó, Sacombank có mức lãi suất thấp hơn so với các Ngân hàng còn lại với 4,5% và 5,3%, phản ánh định hướng cạnh tranh khác biệt và lợi thế về quy mô, thương hiệu và chiến lược HĐV của từng Ngân hàng.

Ngoài ra bảng cũng cho thấy lãi suất huy động online tại tất cả các Ngân hàng đều cao hơn so với gửi tại quầy ở cùng thời điểm. Mức chênh lệch này tuy không lớn nhưng thể hiện xu hướng chung về ưu tiên phát triển các kênh giao dịch số nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, thông qua việc áp dụng mức lãi suất ưu đãi nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử. Đây cũng là một trong những giải pháp giúp Ngân hàng mở rộng quy mô huy động vốn, nâng cao hiệu quả hoạt động, giảm áp lực chi phí vận hành tại PGD và thích ứng với xu hướng chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng hiện nay.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CÔNG TÁC MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN

2.3.1. Những kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – PGD Hòa Xuân đã đạt được một số kết quả tích cực, đóng vai trò trong việc ổn định nguồn lực tài chính, góp phần thể hiện qua sự gia tăng về quy mô và khẳng định vị thế của Ngân hàng trên hệ thống Ngân hàng trong nước. Cụ thể:

Thứ nhất, quy mô nguồn vốn huy động có xu hướng tăng qua các năm. Tổng huy động vốn đạt 400.142 triệu đồng vào năm 2023, sau đó đạt 484.375 vào năm 2024 khi tăng 84.233 triệu đồng (tốc độ tăng 21,05%), tổng huy động tiếp tục tăng nhanh khi đạt 600.624 triệu đồng (tăng 116.294 triệu) và có tốc độ tăng tương ứng là 24%, từ kết quả trên cho thấy Ngân hàng đã từng bước khai thác hiệu quả nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư và tổ chức kinh tế trên địa bàn, khả năng thích ứng nhanh với sự biến động của nền kinh tế. Bên cạnh đó, còn phản ánh được sự tin tưởng của khách hàng đối với uy tín và chất lượng dịch vụ của Ngân hàng tại PGD.

Thứ hai, lợi nhuận tại PGD tăng trưởng ổn định qua các năm. Được thể hiện qua, năm 2023 lợi nhuận đạt 12.446 triệu đồng, sau đó tăng 2.068 triệu đồng đạt 14.514 triệu đồng vào năm 2024 với tốc độ tăng là 16,62%, lợi nhuận tiếp tục tăng khi đạt 17.772 triệu đồng tăng 3.258 triệu đồng so với năm trước và có tốc độ tăng tương ứng là 22,45%.

Điều này cho thấy PGD Hòa Xuân đã khai thác tương đối hiệu quả tiềm năng của địa bàn, tích cực trong việc mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, sự tăng trưởng ổn định của lợi nhuận còn cho thấy PGD đã thực hiện khá tốt công tác quản lý chi phí, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cũng như thích ứng kịp thời với những biến động của thị trường tài chính – ngân hàng.

Thứ ba, bên cạnh những sản phẩm truyền thống như tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn, thì Ngân hàng cũng ngày càng đa dạng các sản phẩm huy động vốn, bao gồm nhiều hình thức tiền gửi như tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiết kiệm online.... Kết hợp triển khai nhiều sản phẩm linh hoạt như Easy Saving, Easy Saving@Kids, Bảo toàn Thịnh vượng, Thịnh vượng Plus... và sản phẩm VPBank NEO đã giúp Ngân hàng trẻ hóa tệp khách hàng và bắt kịp xu hướng số hóa, thu hút được lượng lớn dòng tiền trong dân cư. Sự đa dạng này góp phần đáp ứng nhu cầu tài chính khác nhau của khách hàng, mở rộng nguồn vốn.

Thứ tư, tính ổn định của nguồn vốn huy động được đảm bảo ở mức cao. Cụ thể, tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn tại PGD Hòa Xuân luôn duy trì trên 90% tổng nguồn vốn huy động và hoàn toàn đến từ khách hàng cá nhân và hộ gia đình. Cho thấy PGD đã và đang xây dựng được nguồn vốn huy động mang tính ổn định và bền vững phù hợp với đặc điểm khu vực hoạt động, nơi nhu cầu gửi tiết kiệm để tích lũy, bảo toàn tài sản và hưởng lãi suất ổn định luôn chiếm tỷ trọng lớn. Góp phần giúp PGD duy trì khả năng cân đối nguồn vốn phục vụ hoạt động cho vay và kinh doanh trong dài hạn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và đáp ứng kịp thời nhu cầu giải ngân trong hoạt động tín dụng.

Thứ năm, chính sách huy động vốn được triển khai linh hoạt và phù hợp với từng giai đoạn. Đồng thời kết hợp với các chương trình ưu đãi, khuyến mãi dành cho khách hàng khi gửi tiền tại PGD. Bên cạnh đó, Ngân hàng còn linh hoạt trong việc thiết kế các sản phẩm huy động với kỳ hạn và phương thức trả lãi đa dạng, đáp ứng nhu cầu tài chính khác nhau của từng nhóm khách hàng. Nhờ đó, hoạt động huy động vốn không chỉ duy trì được tốc độ tăng trưởng ổn định mà còn góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của đơn vị.

Cuối cùng, cơ cấu huy động vốn theo loại tiền có sự chuyển dịch theo hướng tích cực khi tỷ trọng huy động ngoại tệ tăng dần qua các năm, từ 5,8% năm 2023 lên 8,1% năm 2025. Phản ánh PGD đã từng bước mở rộng và khai thác hiệu quả nguồn vốn ngoại tệ, phù hợp với xu hướng gia tăng nhu cầu thanh toán quốc tế, chuyển tiền và nắm giữ ngoại

tệ của khách hàng. Đồng thời, việc gia tăng tỷ trọng ngoại tệ cũng cho thấy PGD đang dần đa dạng hóa cơ cấu nguồn vốn, góp phần nâng cao tính linh hoạt trong hoạt động huy động vốn và khả năng cạnh tranh trên địa bàn.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

a) Hạn chế

Bên cạnh những kết quả mà PGD đạt được trong 3 năm 2023 – 2025 về huy động vốn thì cũng tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục để mở rộng hiệu quả huy động vốn trong các giai đoạn tiếp theo:

- *Cơ cấu nguồn vốn chưa đa dạng và thiếu cân đối*: Nguồn vốn huy động hiện nay phụ thuộc gần như hoàn toàn vào khách hàng cá nhân và hộ gia đình (chiếm khoảng 100%), trong khi nguồn vốn từ các tổ chức kinh tế tuy đã được triển khai nhưng hiệu quả khai thác còn hạn chế. Bên cạnh đó, PGD chưa huy động được vốn thông qua giấy tờ có giá. Điều này không chỉ làm giảm tính đa dạng của nguồn vốn mà còn khiến PGD dễ bị tác động bởi những biến động trong hành vi tiêu dùng và tâm lý tiết kiệm của khách hàng cá nhân.
- *Tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn còn thấp và tốc độ tăng có xu hướng chậm lại*: Mặc dù tốc độ tăng trưởng về quy mô của tiền gửi không kỳ hạn luôn tăng qua các năm song tỷ trọng lại có xu hướng giảm dần giảm (từ 9,55% năm 2023 xuống còn 8,14% năm 2025). Điều này cho thấy hoạt động huy động vốn của PGD hiện vẫn tập trung chủ yếu vào gia tăng quy mô nguồn vốn hơn là cải thiện chất lượng cơ cấu huy động. Đồng thời, khách hàng chủ yếu lựa chọn gửi tiền có kỳ hạn để hưởng lãi suất, trong khi nhu cầu duy trì số dư tài khoản thanh toán và sử dụng các dịch vụ ngân hàng còn chưa cao, dẫn đến tỷ trọng nguồn vốn có chi phí thấp vẫn ở mức thấp.
- *Hoạt động huy động vốn còn phụ thuộc nhiều vào các sản phẩm truyền thống*: Mặc dù Ngân hàng đã triển khai nhiều sản phẩm mới như các gói tiết kiệm linh hoạt, tiết kiệm tích lũy hay gửi tiền qua nền tảng số. Tuy nhiên, nguồn vốn huy động tại PGD Hòa Xuân vẫn chủ yếu tập trung vào các sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn truyền thống. Các sản phẩm mới chưa được khai thác hiệu quả do mức độ nhận diện của khách hàng còn thấp, hoạt động tư vấn và giới thiệu sản phẩm chưa thực sự nổi bật, cũng như chưa có sự khác biệt rõ ràng về lợi ích so với sản phẩm truyền thống. Bên cạnh đó, ngân hàng chưa tiếp cận hiệu quả các phân khúc khách hàng tiềm năng như khách hàng trẻ, khách hàng có thu nhập ổn định hoặc các hộ kinh doanh có dòng tiền thường xuyên. Điều này dẫn đến

cơ cấu sản phẩm huy động vốn chưa đa dạng, thiếu tính đột phá và chưa tận dụng hết tiềm năng gia tăng nguồn vốn từ các phân khúc thị trường khác nhau.

– *Kênh huy động vốn số chưa được khai thác tối đa tiềm năng*: Nền tảng ngân hàng số như VPBank NEO, phần lớn các khoản tiền gửi có giá trị lớn vẫn được thực hiện tại quầy. Điều này cho thấy việc phát triển huy động vốn qua kênh số, đặc biệt đối với các sản phẩm tiền gửi linh hoạt, vẫn còn nhiều dư địa nhưng chưa được đẩy mạnh một cách hiệu quả.

– *Nguồn vốn có sự tăng trưởng nhưng tương xứng với mức độ sử dụng vốn*: Mặc dù nguồn vốn huy động có xu hướng tăng trưởng qua các năm khi tăng từ 400.142 triệu đồng năm 2023 tăng lên 600.624 triệu đồng năm 2025, nhưng doanh số cho vay trong mỗi giai đoạn lần lượt là 318.290 triệu đồng, 428.553 triệu đồng và 552. 238 triệu đồng. Điều này cho thấy khả năng sử dụng nguồn vốn huy động vào hoạt động tín dụng vẫn chưa thực sự tương xứng với tốc độ tăng trưởng huy động vốn. Một phần nguồn vốn huy động vẫn chưa được khai thác hiệu quả cho hoạt động sinh lời, từ đó có thể làm gia tăng chi phí vốn và ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của PGD.

– *Tỷ trọng huy động vốn qua kênh trực tuyến vẫn còn thấp*: Mặc dù tiền gửi online có tốc độ tăng trưởng khá cao qua các năm, tuy nhiên tỷ trọng trong tổng nguồn vốn huy động vẫn chỉ đạt 30,57% vào năm 2025, trong khi hình thức gửi tại quầy vẫn chiếm tỷ trọng chủ đạo 69,43%. Điều này cho thấy hoạt động huy động vốn của PGD vẫn còn phụ thuộc nhiều vào kênh giao dịch truyền thống và quá trình chuyển dịch sang các kênh huy động số còn diễn ra chậm, chưa đạt hiệu quả khai thác trong nền tảng ngân hàng số.

– *Khả năng khai thác nguồn vốn qua kênh Online còn hạn chế*: Số lượng khách hàng tham gia gửi tiền thông tại quầy giảm nhưng tỷ trọng tiền gửi trong tổng huy động chiếm 70% ngược lại số khách hàng tham gia gửi tiền qua kênh Online tăng nhanh nhưng tỷ trọng tiền gửi chỉ chiếm 30% trong tổng nguồn vốn huy động được. Điều này cho thấy khách hàng giao dịch online chủ yếu vẫn là nhóm khách hàng có quy mô tiền gửi nhỏ, trong khi phần lớn nguồn vốn huy động giá trị lớn vẫn tập trung ở hình thức giao dịch truyền thống tại quầy. Đồng thời, hiệu quả khai thác nguồn vốn huy động qua kênh số vẫn chưa thực sự tương xứng với tốc độ tăng trưởng khách hàng sử dụng dịch vụ Online.

b) Nguyên nhân của hạn chế

- *Đối với hạn chế quy mô huy động vốn chưa tương xứng với nguồn vốn huy động*: Nguyên nhân chủ yếu là do hoạt động khai thác và mở rộng tệp khách hàng chưa thực

sự hiệu quả, Ngân hàng chưa tiếp cận sâu đến các khu vực dân cư tiềm năng cũng như chưa xây dựng được các chiến lược phát triển khách hàng dài hạn trên địa bàn.

- *Đối với hạn chế cơ cấu nguồn vốn thiếu cân đối và chưa đa dạng:* Ngân hàng chưa chú trọng khai thác phân khúc khách hàng doanh nghiệp, hộ kinh doanh và các doanh nghiệp nhỏ và vừa, dẫn đến nguồn vốn huy động phụ thuộc gần như hoàn toàn vào khách hàng cá nhân.
- *Đối với hạn chế tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn còn thấp và tốc độ tăng chậm lại:* Nguyên nhân xuất phát từ việc các dịch vụ thanh toán và tiện ích tài khoản chưa đủ hấp dẫn để giữ chân khách hàng duy trì số dư, đồng thời khách hàng vẫn có xu hướng ưu tiên gửi tiết kiệm để hưởng lãi suất.
- *Đối với hạn chế chi phí huy động vốn còn ở mức cao:* Nguyên nhân là do ngân hàng phải áp dụng chính sách lãi suất cạnh tranh để thu hút khách hàng, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các tổ chức tín dụng trên địa bàn.
- *Đối với hạn chế hoạt động huy động vốn còn phụ thuộc vào sản phẩm truyền thống:* Nguyên nhân là do công tác phát triển và truyền thông các sản phẩm mới chưa hiệu quả, chưa tạo được sự khác biệt rõ ràng để thu hút khách hàng chuyển dịch sang các sản phẩm hiện đại.
- *Đối với hạn chế kênh huy động vốn số chưa được khai thác tối đa:* Nguyên nhân chủ yếu là do thói quen giao dịch trực tiếp của khách hàng vẫn còn phổ biến, đồng thời ngân hàng chưa có các chính sách đủ mạnh để khuyến khích khách hàng sử dụng kênh số cho các khoản tiền gửi giá trị lớn.
- *Khả năng khai thác nguồn vốn qua kênh Online còn hạn chế và tỷ trọng huy động thấp:* Nguyên nhân chủ yếu là do nhiều khách hàng vẫn duy trì thói quen giao dịch trực tiếp tại quầy với các khoản tiền giao dịch có giá trị lớn, đặc biệt là nhóm khách hàng trung niên và lớn tuổi. Bên cạnh đó, một số khách hàng còn e ngại về tính bảo mật và chưa quen với thao tác trên ứng dụng ngân hàng số, trong khi các chính sách ưu đãi dành cho gửi tiết kiệm online chưa thực sự tạo động lực mạnh để thu hút khách hàng chuyển dịch mạnh sang kênh số.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 – 2025. Qua phân tích cho thấy quy mô huy động vốn của PGD tăng trưởng khá tích cực, phản ánh khả năng thu hút nguồn vốn và uy tín của PGD ngày càng được nâng cao.

Cơ cấu nguồn vốn huy động chủ yếu tập trung vào tiền gửi khách hàng dân cư và tiền gửi tiết kiệm, trong khi các hình thức huy động khác chưa thực sự đa dạng. Bên cạnh đó, huy động vốn online có tốc độ tăng trưởng khá nhanh, cho thấy xu hướng chuyển dịch sang giao dịch số ngày càng rõ nét. Tuy nhiên, tiền gửi tại quầy vẫn chiếm tỷ trọng lớn và tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn (CASA) còn thấp, có xu hướng giảm dần qua các năm, làm gia tăng áp lực chi phí vốn cho PGD.

Ngoài ra, lãi suất huy động của VPBank trong giai đoạn nghiên cứu có nhiều biến động theo xu hướng thị trường và định hướng điều hành của NHNN. Trong đó, lãi suất gửi online luôn cao hơn gửi tại quầy nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng ngân hàng số.

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động huy động vốn tại PGD Hòa Xuân vẫn còn một số hạn chế như cơ cấu nguồn vốn chưa đa dạng, phụ thuộc nhiều vào khách hàng cá nhân và sản phẩm truyền thống, tỷ trọng CASA còn thấp và chi phí huy động vốn vẫn ở mức tương đối cao. Đây là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VPBANK) – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD HÒA XUÂN

3.1 ĐỊNH HƯỚNG MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA VPBANK – PGD HÒA XUÂN

3.1.1. Định hướng phát triển chung của Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank)

Trong giai đoạn hiện nay, ngành Ngân hàng đang chịu tác động mạnh mẽ từ quá trình chuyển đổi số, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các TCTD và công ty tài chính cũng như xu hướng thay đổi hành vi sử dụng dịch vụ tài chính của khách hàng. Bên cạnh đó, yêu cầu về nâng cao năng lực quản trị rủi ro, tối ưu hiệu quả hoạt động và phát triển bền vững ngày càng được chú trọng. Trong bối cảnh đó, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng định hướng tiếp tục duy trì vị thế là một trong những Ngân hàng TMCP hàng đầu tại Việt Nam với vị thế vững chắc thuộc nhóm dẫn đầu hệ thống các tổ chức tín dụng tại Việt Nam với quy mô vốn điều lệ vượt trội. Sau khi hoàn thành xuất sắc các giai đoạn chiến lược xây dựng nền tảng, VPBank đã thiết lập được một hệ sinh thái ngân hàng số bán lẻ toàn diện, tiêu biểu là ứng dụng VPBank NEO nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng.

Trong giai đoạn 2026 – 2030, VPBank hướng đến mục tiêu tăng trưởng bền vững gắn liền với nâng cao năng lực cạnh tranh và tối ưu trải nghiệm khách hàng. Ngân hàng tiếp tục tập trung phát triển nền tảng ngân hàng số, mở rộng tệp khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, đồng thời nâng cao tỷ trọng nguồn vốn huy động ổn định và chi phí thấp. Bên cạnh đó, VPBank cũng định hướng đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ tài chính, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data) và tự động hóa vào hoạt động quản trị và chăm sóc khách hàng.

Ngoài ra, VPBank tiếp tục chú trọng phát triển hoạt động huy động vốn theo hướng hiện đại, an toàn và hiệu quả thông qua việc gia tăng tỷ trọng huy động trực tuyến, phát triển các sản phẩm tiết kiệm linh hoạt và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Đồng thời, Ngân hàng hướng đến tối ưu hóa chi phí vốn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và đảm bảo khả năng tăng trưởng tín dụng ổn định trong dài hạn.

Ngân hàng tiếp tục đầu tư nâng cấp ứng dụng VPBank NEO thành siêu ứng dụng tài chính đa năng, ứng dụng công nghệ AI để tăng tốc thu hút dòng tiền nhàn rỗi trực tuyến

một cách tự nhiên và chủ động. Đặc biệt, để tối ưu hóa cấu trúc vốn và giảm thiểu giá vốn đầu vào, VPBank chuyển dịch trọng tâm từ việc cạnh tranh bằng lãi suất sang gia tăng tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn (CASA) thông qua các giải pháp thanh toán thông minh, gói tài khoản thương mại và dịch vụ quản lý dòng tiền chuyên sâu cho doanh nghiệp.

3.1.2. Định hướng mở rộng hoạt động huy động vốn tại PGD Hòa Xuân

a) Định hướng và mục tiêu của PGD Hòa Xuân

Trong giai đoạn 2026 – 2030, PGD Hòa Xuân tiếp tục mở rộng hoạt động huy động vốn theo hướng tăng trưởng ổn định, bền vững và phù hợp với định hướng phát triển chung của VPBank. PGD tập trung thu hút nguồn vốn từ khách hàng cá nhân và hướng tới thu hút nguồn vốn từ doanh nghiệp, từng bước đa dạng hóa cơ cấu nguồn vốn và gia tăng tỷ trọng các nguồn vốn có chi phí thấp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh đó, PGD đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và phát triển ngân hàng số trong hoạt động huy động vốn nhằm thay đổi dần thói quen giao dịch truyền thống của khách hàng. Đồng thời, PGD chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng cường các chương trình chăm sóc khách hàng nhằm duy trì nguồn tiền gửi ổn định và mở rộng tệp khách hàng mới.

Mục tiêu của PGD trong giai đoạn tới là duy trì tốc độ tăng trưởng huy động vốn ổn định qua các năm, phân bổ hợp lý cơ cấu huy động giảm bớt sự tập trung vào khách hàng dân cư, gia tăng tỷ trọng tiền gửi trực tuyến, nâng cao tỷ lệ tiền gửi không kỳ hạn (CASA) và từng bước giảm chi phí huy động vốn. Đồng thời, PGD hướng đến nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đảm bảo cân đối giữa tăng trưởng huy động vốn và hoạt động tín dụng.

b) Chiến lược phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

❖ Tăng trưởng ổn định và bền vững quy mô huy động

Để duy trì tốc độ tăng trưởng huy động vốn ổn định và bền vững qua các năm với mục đích phục vụ cho hoạt động tín dụng và kinh doanh. PGD tập trung đẩy mạnh huy động từ tiền gửi dân cư và tiền gửi thanh toán thông qua việc triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất, chăm sóc khách hàng và gia tăng tiện ích giao dịch. Đồng thời, chú trọng

cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng và kiểm soát chi phí huy động nhằm đảm bảo hiệu quả kinh doanh lâu dài.

❖ *Đa dạng hóa nguồn vốn huy động*

PGD hướng tới mở rộng cơ cấu nguồn vốn theo hướng đa dạng về loại tiền, hình thức huy động và đối tượng khách hàng. Bên cạnh các sản phẩm tiết kiệm truyền thống, PGD sẽ tăng cường phát triển các sản phẩm huy động linh hoạt, đẩy mạnh huy động thông qua hình thức trực tuyến và phù hợp với từng phân khúc khách hàng như khách hàng trẻ, khách hàng có thu nhập ổn định hay khách hàng trung niên. Đồng thời, tiếp tục khai thác hiệu quả tiền gửi truyền thống tại quầy và các gói tiết kiệm linh hoạt nhiều ưu đãi khác nhằm giảm sự phụ thuộc vào một số sản phẩm huy động chủ lực.

❖ *Cải thiện chất lượng nguồn vốn*

Để nâng cao chất lượng nguồn vốn theo hướng ổn định, an toàn và có chi phí hợp lý nhằm tạo nền tảng vững chắc cho hoạt động kinh doanh trong dài hạn. PGD ưu tiên việc gia tăng tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn (CASA) thông qua việc phát triển mạnh các dịch vụ thanh toán, ngân hàng số và các tiện ích giao dịch trực tuyến nhằm thu hút khách hàng duy trì số dư thường xuyên trên tài khoản. Đồng thời, PGD chú trọng tăng tỷ trọng nguồn vốn trung và dài hạn để đảm bảo sự phù hợp giữa cơ cấu nguồn vốn và cơ cấu sử dụng vốn, góp phần giảm áp lực thanh khoản và hạn chế rủi ro kỳ hạn.

Bên cạnh đó, tập trung kiểm soát chi phí huy động vốn thông qua việc cân đối hợp lý giữa lãi suất huy động và hiệu quả sử dụng vốn, hạn chế phụ thuộc quá lớn vào các khoản tiền gửi có lãi suất cao. Việc cải thiện chất lượng nguồn vốn không chỉ giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh mà còn tăng khả năng cạnh tranh và khả năng thích ứng của PGD trước những biến động của thị trường.

❖ *Mở rộng đối tượng khách hàng*

Ngoài nhóm khách hàng cá nhân truyền thống, PGD hướng tới việc đẩy mạnh tiếp cận các nhóm khách hàng có tiềm năng tăng trưởng cao như doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), hộ kinh doanh cá thể, cán bộ công nhân viên, khách hàng trẻ và khách hàng có nhu cầu sử dụng nhiều trong dịch vụ ngân hàng số.

Bên cạnh việc thu hút khách hàng mới, PGD còn chú trọng duy trì và phát triển nhóm khách hàng hiện hữu thông qua việc nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện tốc độ xử lý giao dịch và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong chăm sóc khách hàng.

❖ *Nâng cao trình độ chuyên môn cán bộ tại PGD*

Nguồn nhân lực tiếp tục được xác định là yếu tố quan trọng trong chiến lược phát triển của PGD Hòa Xuân. Trong giai đoạn tới, PGD chú trọng đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng tư vấn, chăm sóc khách hàng và khả năng ứng dụng công nghệ số cho đội ngũ cán bộ nhân viên. Đồng thời, tăng cường xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp, nâng cao tinh thần trách nhiệm và chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng và môi trường cạnh tranh trong ngành Ngân hàng.

3.2 GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA VPBANK – PGD HÒA XUÂN

1. Đẩy mạnh hình thức huy động và phân bổ cơ cấu hợp lý

Để giảm tình trạng cấu trúc nguồn vốn thiếu cân đối do phụ thuộc hoàn toàn vào tệp khách hàng dân cư truyền thống, PGD Hòa Xuân cần chủ động đa dạng hóa danh mục sản phẩm huy động. Trước hết, PGD cần mở rộng các hoạt động huy động vốn đối với khối khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ, doanh nghiệp nhỏ và hộ kinh doanh cá thể trên địa bàn:

- Đầu tiên, PGD cần mở rộng hoạt động huy động vốn sang nhóm khách hàng doanh nghiệp, đặc biệt là nhóm doanh nghiệp vừa, nhỏ và siêu nhỏ, hộ kinh doanh cá thể và hợp tác xã trên địa bàn quận Cẩm Lệ. Đây là nhóm khách hàng có nguồn vốn tương đối lớn, dòng tiền luân chuyển thường xuyên và khả năng duy trì số dư tiền gửi ổn định, góp phần gia tăng quy mô huy động vốn cũng như tỷ trọng tiền gửi thanh toán cho PGD. PGD cần thành lập đội ngũ chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp riêng nhằm chủ động tiếp cận, chăm sóc và tư vấn các giải pháp tài chính phù hợp với từng nhóm khách hàng. PGD không chỉ cung cấp tài khoản thanh toán thông thường mà cần triển khai mô hình “tài khoản kinh doanh trọn gói”, kết hợp giữa tài khoản thanh toán, QR nhận tiền, tiết kiệm linh hoạt và vay vốn quay vòng ngắn hạn. Khi toàn bộ dòng tiền bán hàng được tập trung về VPBank, PGD không chỉ tăng nguồn CASA mà còn dễ dàng khai thác thêm nhu cầu tín dụng và dịch vụ khác của khách hàng.

- Bên cạnh việc giới thiệu các sản phẩm bán lẻ truyền thống, cán bộ quan hệ khách hàng chủ động tiếp cận trực tiếp các doanh nghiệp siêu nhỏ và nhỏ, hộ kinh doanh cá thể tại các khu dân cư, chợ, tuyến đường thương mại và khu vực kinh doanh trên địa bàn nhằm tìm hiểu nhu cầu vốn, dòng tiền và đặc điểm hoạt động của từng khách hàng. Trên cơ sở

đó, Ngân hàng và PGD sẽ xây dựng các gói sản phẩm phù hợp với tình hình kinh doanh thực tế của khách hàng. Đối với các doanh nghiệp hoặc hộ kinh doanh có dòng tiền nhàn rỗi tạm thời, PGD cần chủ động tư vấn các sản phẩm tiền gửi doanh nghiệp, tiền gửi có kỳ hạn ngắn hoặc chứng chỉ tiền gửi nhằm giúp khách hàng tối ưu lợi nhuận trên nguồn vốn chưa sử dụng. Song song đó, Ngân hàng có thể bán chéo thêm các sản phẩm như thẻ tín dụng doanh nghiệp, bảo hiểm hoặc dịch vụ bảo lãnh Ngân hàng để gia tăng tiện ích cho khách hàng và nâng cao doanh thu dịch vụ.

- PGD cần đẩy mạnh huy động nguồn vốn trung và dài hạn thông qua các sản phẩm giấy tờ có giá như chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu. Với lãi suất cạnh tranh, linh hoạt về kỳ hạn và phương thức nhận lãi. Đối tượng hướng đến là nhóm khách hàng có nguồn tiền nhàn rỗi lớn như khách hàng cá nhân có thu nhập cao, hộ kinh doanh ổn định hoặc khách hàng trung niên có nhu cầu đầu tư an toàn. Để tiếp cận gần hơn với người dân bằng cách truyền thông trực tiếp, hội thảo khách hàng hoặc các kênh mạng xã hội địa phương để khách hàng hiểu rõ lợi ích thực tế, tính thanh khoản, có thể sử dụng giấy tờ có giá để cầm cố vay vốn nhanh khi cần tiền mặt, chuyển nhượng cho người thân hoặc được hưởng các quyền lợi ưu tiên như cộng lãi suất khi tái tục, ưu đãi phí dịch vụ hoặc ưu tiên giao dịch tại quầy.

Để tăng nguồn vốn có chi phí huy động thấp như TG không kỳ hạn với một số phương án như:

- Xây dựng và hoàn thiện chính sách lãi suất huy động vốn một cách hợp lý và linh hoạt hơn, phù hợp với từng nhóm khách hàng, từng kỳ hạn và từng loại sản phẩm huy động nhằm vừa đảm bảo khả năng cạnh tranh vừa kiểm soát hiệu quả chi phí vốn. Bởi vì lãi suất là yếu tố quan trọng giúp các NHTM thu hút được khách hàng đến gửi tiền tại Ngân hàng. Thực hiện các công tác đẩy mạnh khai thác và nâng cấp hiệu quả sản phẩm Super Sinh Lãi đã có tại Ngân hàng nhằm gia tăng khả năng thu hút nguồn vốn CASA. Đây là sản phẩm cho phép khách hàng vừa sử dụng tài khoản thanh toán để giao dịch linh hoạt hằng ngày, vừa được hưởng mức lãi suất cao hơn so với tài khoản thanh toán thông thường đối với phần số dư nhàn rỗi trên tài khoản và lãi suất cao hơn so với TG KKH thông thường. Tuy nhiên, trên thực tế nhiều khách hàng vẫn chưa hiểu rõ về tính năng và lợi ích của sản phẩm này nên mức độ tiếp cận và sử dụng còn thấp.

- Thực hiện triển khai tính năng “Hũ chi tiêu” trên nền tảng ngân hàng số của Ngân hàng nhằm hỗ trợ nhóm khách hàng gặp khó khăn trong việc quản lý tài chính cá nhân và

hình thành thói quen tiết kiệm thường xuyên. Theo đó, khách hàng có thể chủ động phân chia tiền trong tài khoản thành nhiều “hũ” với các mục đích khác nhau như chi tiêu sinh hoạt, tiền thuê nhà, học tập, du lịch, mua sắm hoặc quỹ dự phòng cá nhân... Hệ thống sẽ hỗ trợ khách hàng thiết lập hạn mức chi tiêu, tự động trích tiền định kỳ vào từng hũ và theo dõi mức độ hoàn thành mục tiêu tài chính ngay trên app VPBank NEO. Tích hợp thêm các tiện ích như nhắc nhở tiết kiệm, thống kê chi tiêu theo tháng, cảnh báo vượt ngân sách hoặc gợi ý kế hoạch tài chính phù hợp với thu nhập của khách hàng. Đối với các khoản tiền trong “hũ” chưa sử dụng, Ngân hàng có thể áp dụng mức lãi suất ưu đãi cao hơn tài khoản thanh toán thông thường hoặc liên kết trực tiếp với Super Sinh lời để phần tiền trong “hũ” vẫn được hưởng lãi suất tối ưu nhằm khuyến khích khách hàng duy trì số dư trên tài khoản. Đồng thời, PGD có thể triển khai các chương trình tích điểm, hoàn tiền hoặc thưởng lãi suất đối với khách hàng duy trì thói quen tiết kiệm đều đặn trong thời gian dài.

- Thực hiện kết hợp với các tổ chức cung ứng dịch vụ về điện nước, viễn thông, bảo hiểm oto, xe máy, điện thoại... để thực hiện trung gian dịch vụ thu hộ chi hộ và tài khoản thanh toán lương, từ đó gia tăng nguồn vốn của PGD. Ngoài ra, có thể liên hệ tới các cơ quan, trường đại học, cao đẳng, thực hiện mở tài khoản thanh toán học phí, bảo hiểm, hướng tới các doanh nghiệp với sản phẩm tài khoản trả lương, vừa thúc đẩy doanh số tiền gửi không kỳ hạn vừa là cơ hội để khi những khách hàng là cán bộ nhân viên của doanh nghiệp có nhu cầu gửi tiết kiệm sẽ sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Việc triển khai hiệu quả sẽ giúp PGD Hòa Xuân xây dựng được mối quan hệ gắn bó lâu dài với khách hàng doanh nghiệp, tạo sự liên kết bền vững của dòng tiền trong hệ sinh thái Ngân hàng. Đồng thời, Ngân hàng có thể gia tăng nguồn vốn CASA, mở rộng tín dụng, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn huy động và cải thiện khả năng cạnh tranh trên địa bàn trong giai đoạn tới.

2. Chính sách lãi suất và chất lượng sản phẩm dịch vụ

Trong bối cảnh áp lực chi phí vốn có xu hướng gia tăng và sự cạnh tranh khốc liệt giữa các tổ chức tín dụng trên cùng địa bàn, PGD Hòa Xuân cần thực thi một chính sách giá và lãi suất mang tính linh hoạt, chủ động cao, phân hóa theo từng nhóm khách hàng và từng loại sản phẩm thay vì áp dụng một mức lãi suất tương đối đồng đều như hiện nay. Linh hoạt điều chỉnh lãi suất theo biến động của thị trường và nhu cầu huy động vốn trong từng thời kỳ thay vì chạy đua tăng lãi suất ở tất cả các kỳ hạn. Trong những

giai đoạn thanh khoản ổn định, ngân hàng có thể ưu tiên triển khai các chương trình khuyến mại, tích điểm hoặc tặng quà thay cho việc tăng mạnh lãi suất huy động nhằm hạn chế áp lực chi phí vốn. Ngược lại, đối với các kỳ hạn trung và dài hạn mà ngân hàng đang cần tăng tỷ trọng, PGD có thể áp dụng mức lãi suất cạnh tranh hơn để khuyến khích khách hàng gửi tiền lâu dài:

- Triển khai các chương trình “Lãi suất thưởng” dành cho khách hàng duy trì số dư lớn hoặc tái tục tiền gửi nhiều lần liên tiếp có nguồn gốc từ tích lũy bất động sản hoặc đền bù giải tỏa tại địa phương. Ví dụ, khách hàng gửi tiết kiệm từ 500 triệu đồng trở lên hoặc tái tục trên 3 kỳ liên tiếp có thể được cộng thêm 0,1% – 0,2%/năm. Chính sách này giúp ngân hàng giữ chân khách hàng hiện hữu và ổn định nguồn vốn trung – dài hạn. Đối với kênh tiền gửi trực tuyến, nhằm kích thích dòng tiền dịch chuyển mạnh mẽ sang không gian số và khai thác dư địa của nền tảng VPBank NEO, PGD tiếp duy trì khoảng cách chênh lệch lãi suất Online cao hơn Tại quầy ổn định từ 0,2%/năm – 0,3%/năm. Bộ phận quản lý của PGD cũng cần chủ động thiết lập hệ thống giám sát, cập nhật liên tục biểu lãi suất của các Ngân hàng khác có tại khu vực Hòa Xuân nhằm đưa ra các chương trình quà tặng hiện vật (như đồ gia dụng, ô, lịch, mũ bảo hiểm, gấu bông,...) hoặc phiếu ưu đãi mua quà tại các doanh nghiệp có liên kết vào các dịp đặc biệt, vừa đảm bảo giữ chân tệp khách hàng trung thành, vừa giúp tối ưu hóa chi phí trả lãi thực tế của đơn vị.

Khi xu hướng tiêu dùng càng phát triển thì yêu cầu về chất lượng dịch vụ mang lại cũng ngày càng cao để nâng cao chất lượng mà PGD Hòa Xuân mang lại cho khách hàng nhằm gia tăng trải nghiệm và nâng cao khả năng cạnh tranh giữa các Ngân hàng trong hoạt động huy động vốn.

- Trước hết, PGD Hòa Xuân cần tối ưu hóa quy trình giao dịch trực tiếp tại quầy theo hướng tinh gọn, rút ngắn tối đa thời gian chờ đợi nhập liệu thủ tục giấy tờ. Thực hiện phân loại và chăm sóc khách hàng cho từng mức độ ưu tiên và mỗi khách hàng tại PGD đều đã có thông tin liên lạc. Thường xuyên gọi điện hỏi thăm, nhắn tin chúc mừng sinh nhật, tư vấn sản phẩm, hẹn lịch gặp để trao đổi về các gói hoặc dịch vụ liên quan.

- Đối với khách hàng thân thiết hoặc khách hàng có số dư lớn, Ngân hàng có thể triển khai các chương trình ưu đãi riêng như ưu tiên giao dịch với không gian giao dịch theo hướng hiện đại, thân thiện và thuận tiện hơn cho khách hàng. Việc bố trí khu vực chờ hợp lý, hỗ trợ lấy số tự động, cung cấp wifi miễn phí hoặc khu vực tư vấn riêng sẽ góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của Ngân hàng, cùng với một số ưu đãi giành

cho các khác như miễn giảm phí dịch vụ hoặc tặng quà tri ân nhằm gia tăng sự gắn kết và giữ chân khách hàng lâu dài. Đồng thời, PGD cần thường xuyên tiếp nhận phản hồi, khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng để kịp thời điều chỉnh chất lượng phục vụ và khắc phục các hạn chế còn tồn tại. Kết hợp liên tục cải tiến và đẩy mạnh phát triển các tiện ích trên nền tảng ngân hàng số như mở tài khoản online, chuyển tiền nhanh, quản lý chi tiêu cá nhân, hũ tiết kiệm thông minh hoặc thanh toán QR nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trẻ và khách hàng thường xuyên sử dụng công nghệ.

- Ngoài ra, PGD cũng cần chủ động tiếp nhận phản hồi, giải quyết khiếu nại nhanh chóng và duy trì hoạt động chăm sóc khách hàng sau giao dịch để tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ không chỉ giúp Ngân hàng thu hút khách hàng mới mà còn góp phần giữ chân khách hàng hiện hữu, gia tăng lượng tiền gửi ổn định và nâng cao hiệu quả huy động vốn trong thời gian tới.

3. Mở rộng và tối ưu nguồn vốn huy động

Mặc dù, dòng tiền còn lại tại PGD không còn nhiều nhưng có thể nhận thấy PGD chưa tận dụng được tối đa nguồn vốn huy động từ dân cư và nhu cầu về vốn của khách hàng thì liên tục tăng cao nhưng lượng tiền trong PGD thì còn dư:

- PGD cần tập trung mở rộng huy động vốn từ các nhóm khách hàng có dòng tiền ổn định như hộ kinh doanh, doanh nghiệp nhỏ, khách hàng nhận lương và khách hàng trung niên có nguồn tiền nhàn rỗi lớn. Đồng thời, PGD cần tiếp tục khai thác sâu hơn nhóm khách hàng dân cư hiện hữu với tỷ trọng 100% trong cơ cấu huy động vốn của PGD.
- Đẩy mạnh khai thác nguồn vốn không kỳ hạn (CASA), PGD cần triển khai các chính sách khuyến khích khách hàng tập trung dòng tiền giao dịch về VPBank thay vì phân tán tại nhiều Ngân hàng khác thông qua việc gia tăng tiện ích và lợi ích thực tế cho khách hàng. Cụ thể, PGD có thể đẩy mạnh các chương trình miễn giảm phí chuyển khoản, ưu đãi thanh toán QR, hoàn tiền khi giao dịch hoặc cộng thêm lãi suất đối với khách hàng duy trì số dư tài khoản thanh toán cao trong thời gian dài. Bên cạnh đó, việc tích hợp các sản phẩm như Super Sinh Lãi, tiết kiệm online linh hoạt hoặc thanh toán hóa đơn tự động sẽ giúp khách hàng vừa thuận tiện trong giao dịch hằng ngày vừa tối ưu lợi nhuận trên nguồn tiền nhàn rỗi. Đồng thời, cán bộ khách hàng cần chủ động tư vấn để khách hàng sử dụng VPBank như tài khoản giao dịch chính trong hoạt động kinh doanh, nhận lương hoặc thanh toán sinh hoạt nhằm gia tăng khả năng duy trì dòng tiền thường xuyên tại Ngân hàng.

- Để triển khai hiệu quả các sản phẩm huy động vốn theo từng nhóm khách hàng, PGD cần thực hiện phân loại khách hàng dựa trên độ tuổi, nghề nghiệp, thu nhập và nhu cầu tài chính thực tế trong quá trình giao dịch. Trên cơ sở đó, cán bộ quan hệ khách hàng sẽ chủ động tư vấn các sản phẩm phù hợp thay vì giới thiệu đồng loạt các sản phẩm tiết kiệm truyền thống như hiện nay. Ví dụ, đối với khách hàng trẻ và hộ gia đình, PGD có thể tư vấn các gói tiết kiệm tích lũy định kỳ với hình thức tự động trích tiền hằng tháng từ tài khoản thanh toán nhằm hình thành thói quen tiết kiệm lâu dài. Đối với khách hàng trung niên hoặc khách hàng có nguồn tiền nhàn rỗi lớn, PGD có thể tập trung giới thiệu các sản phẩm tiết kiệm dài hạn hoặc chứng chỉ tiền gửi có lãi suất ổn định và nhiều quyền lợi ưu tiên đi kèm.
- Đối với nhóm hộ kinh doanh và khách hàng có dòng tiền biến động thường xuyên, PGD cần triển khai các sản phẩm tiết kiệm linh hoạt theo chu kỳ kinh doanh, cho phép khách hàng chủ động gửi thêm hoặc rút một phần vốn khi cần thiết mà vẫn đảm bảo phần tiền còn lại được hưởng lãi suất phù hợp. Đồng thời, cán bộ khách hàng cần thường xuyên theo dõi biến động dòng tiền của khách hàng để chủ động tư vấn chuyển phần tiền nhàn rỗi trong tài khoản thanh toán sang các khoản tiền gửi ngắn hạn nhằm tối ưu lợi nhuận cho khách hàng và gia tăng nguồn vốn huy động cho PGD.
- Đồng thời, PGD cần nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn huy động bằng cách mở rộng hoạt động tín dụng an toàn, hạn chế tình trạng vốn tồn đọng và tối ưu khả năng luân chuyển vốn. PGD tập trung đẩy mạnh các gói sản phẩm cho vay phục vụ nhu cầu đời sống và kinh doanh phù hợp với đặc thù của địa bàn khu đô thị mới Hòa Xuân. Nên thiết kế và triển khai các chương trình tín dụng ưu đãi như "Vay vốn kinh doanh siêu tốc" dành riêng cho các hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương tại chợ đầu mối và các tuyến đường thương mại lớn tập trung nhiều thương nhân, với quy trình thẩm định rút gọn (2 – 5 ngày) và phương thức giải ngân linh hoạt.

4. Khai thác tối ưu nguồn vốn huy động từ kênh trực tuyến

- PGD cần hướng đến mục tiêu nâng cao giá trị tiền gửi và duy trì số dư giao dịch thường xuyên trên nền tảng online. Để thực hiện điều này, cán bộ khách hàng cần chủ động hướng dẫn khách hàng sử dụng các tiện ích như gửi tiết kiệm online, tính năng tự động gia hạn khoản tiền gửi online khi đến kỳ đáo hạn, trích tiền tiết kiệm định kỳ hoặc quản lý tài chính cá nhân trên ứng dụng VPBank NEO nhằm hình thành thói quen giao dịch và gửi tiền trực tuyến.

- Bên cạnh đó, PGD triển khai các chương trình ưu đãi riêng dành cho khách hàng gửi tiết kiệm online như cộng thêm lãi suất, miễn phí tất toán trước hạn một phần, tích điểm đổi quà hoặc ưu đãi phí dịch vụ đối với khách hàng duy trì số dư online cao trong thời gian dài. Tạo động lực để khách hàng ưu tiên gửi tiền qua kênh trực tuyến thay vì chỉ sử dụng ứng dụng cho các giao dịch chuyển khoản thông thường.
- Tập trung khai thác nhóm khách hàng trẻ, nhân viên văn phòng, khách hàng nhận lương qua tài khoản và nhóm khách hàng có tần suất sử dụng điện thoại thông minh cao vì đây là nhóm có khả năng thích ứng nhanh với các dịch vụ ngân hàng số. Cán bộ khách hàng có thể chủ động tư vấn trực tiếp tại quầy hoặc thông qua Zalo, Facebook để hướng dẫn khách hàng trải nghiệm các tính năng gửi tiết kiệm online, Super Sinh Lãi hoặc các công cụ quản lý tài chính cá nhân.
- Ngoài ra, PGD cần phối hợp với Chi nhánh và Hội sở trong việc đơn giản hóa quy trình gửi tiết kiệm online, nâng cao tính ổn định của ứng dụng VPBank NEO và tối ưu trải nghiệm người dùng nhằm hạn chế tình trạng khách hàng vẫn ưu tiên gửi tiết kiệm tại quầy đối với các khoản tiền lớn. Việc nâng cao sự thuận tiện, an toàn và khả năng sử dụng dễ dàng của nền tảng số sẽ góp phần nâng cao niềm tin của khách hàng đối với hình thức gửi tiền trực tuyến, từ đó hỗ trợ mở rộng nguồn vốn huy động qua kênh online trong thời gian tới.

5. Đẩy mạnh hoạt động Marketing sản phẩm

Một trong những nguyên nhân khiến các sản phẩm tiền gửi mới và kênh trực tuyến chưa đạt tỷ trọng kỳ vọng là do mức độ nhận diện của người dân còn thấp. Do đó, PGD Hòa Xuân cần tăng cường các hoạt động marketing nhằm nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu và thu hút khách hàng sử dụng các sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng.

- Trước hết, PGD cần đẩy mạnh hoạt động truyền thông trực tiếp tại địa bàn thông qua việc tổ chức các chương trình giới thiệu sản phẩm tại khu dân cư, chợ, tuyến đường thương mại, trường học hoặc các khu vực tập trung đông dân cư trên địa bàn Hòa Xuân và một số địa bàn lân cận. Đồng thời, cán bộ nhân viên cần chủ động tiếp cận, tư vấn trực tiếp cho khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh và các cơ sở dịch vụ nhằm giới thiệu các sản phẩm tiết kiệm, Super Sinh Lãi, tài khoản thanh toán và ngân hàng số.
- Bên cạnh đó, PGD cần xây dựng đội ngũ riêng, tận dụng các kênh marketing online như Facebook, Zalo, TikTok hoặc website Ngân hàng để quảng bá các chương trình ưu đãi lãi suất, khuyến mại gửi tiết kiệm và tiện ích của Ngân hàng số. Các nội dung truyền

thông cần được thiết kế theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu và tập trung vào lợi ích thực tế của khách hàng như “vừa giao dịch linh hoạt vừa sinh lời”, “gửi tiết kiệm online lãi suất cao hơn tại quầy”. Khi tận dụng được tối đa kênh mạng xã hội Ngân hàng tiếp cận hiệu quả hơn với nhóm khách hàng trẻ và khách hàng thường xuyên sử dụng công nghệ số, giảm bớt một số chi phí quảng bá mà vẫn mang lại kết quả cao.

- Đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ, doanh nghiệp nhỏ và hộ kinh doanh cá thể, Ngân hàng có thể tổ chức các chương trình tư vấn tài chính miễn phí, hướng dẫn quản lý dòng tiền hoặc hỗ trợ sử dụng Ngân hàng số nhằm gia tăng mức độ gắn kết với khách hàng.

- Đồng thời, PGD cần đẩy mạnh marketing nội bộ thông qua việc giao chỉ tiêu tiếp cận khách hàng mới cho cán bộ nhân viên, khuyến khích nhân viên chủ động giới thiệu sản phẩm và chăm sóc khách hàng sau giao dịch. Việc kết hợp đồng bộ giữa marketing trực tiếp, marketing số và các chương trình ưu đãi thực tế sẽ giúp PGD Hòa Xuân nâng cao khả năng cạnh tranh, mở rộng tệp khách hàng và cải thiện hiệu quả huy động vốn trong thời gian tới.

- Hiện nay việc marketing thông qua chương trình giới thiệu khách hàng mới bằng mã QR hoặc mã giới thiệu trên ứng dụng ngân hàng số VPBank NEO. Theo đó, Ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động giới thiệu này. Khách hàng hiện hữu có thể chia sẻ mã giới thiệu cho bạn bè, người thân mở tài khoản hoặc sử dụng các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng để nhận ưu đãi như tiền thưởng, hoàn tiền hoặc cộng thêm lãi suất, khi khách hàng phát sinh giao dịch, cả người giới thiệu và người được giới thiệu đều có thể nhận các ưu đãi. Hình thức này giúp ngân hàng mở rộng tệp khách hàng mới với chi phí thấp, đồng thời tận dụng hiệu ứng lan truyền và nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu trên nền tảng số.

- Tại PGD, cần thay thế các tờ rơi truyền thống bằng hệ thống màn hình điện tử hiển thị trực quan các tính năng và lợi ích vượt trội của các gói tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm gửi góp Easy Saving,... Đặc biệt, để xóa bỏ rào cản e ngại công nghệ của tệp khách hàng trung niên và lớn tuổi – nhóm đối tượng chính đang nắm giữ các khoản tiền gửi lớn tại quầy đồng thời tạo cảm giác sinh động và chú ý cao nhờ các thiết bị bằng cách cho thực tập sinh hoặc một số cán bộ nhân viên thay phiên nhau hướng dẫn ứng dụng và các tiện ích trên ứng dụng VPBank NEO. Ngoài ra, PGD cần tăng cường các hoạt động marketing thực địa, thành lập team cùng hỗ trợ, tiếp cận các cơ quan hành chính, trường

học, bệnh viện, chợ,...những nơi tập trung nhiều dân cư trên địa bàn để giới thiệu gói dịch vụ chi lương qua tài khoản (Payroll), app VPBank NEO, POS/QR thanh toán, kết hợp tặng voucher ưu đãi lãi suất nhằm mở rộng tầm ảnh hưởng thương hiệu và thu hút dòng tiền nhàn rỗi từ nhóm khách hàng trẻ có thu nhập ổn định.

6. Nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên

Chất lượng dịch vụ chính là yếu tố cốt lõi tạo nên sự khác biệt để giữ chân dòng vốn ổn định lâu dài. Để giảm thiểu áp lực vận hành và nâng cao chỉ số hài lòng của khách hàng, PGD Hòa Xuân ngoài việc tối ưu hóa quy trình giao dịch trực tiếp tại quầy theo hướng tinh gọn, thời gian xử lý các giao dịch nhanh chóng thì cũng cần cán bộ nhân viên am hiểu và có trình độ chuyên môn cao. Vì thế PGD Hòa Xuân cần:

- Ban giám đốc PGD định kỳ tổ chức các chương trình đào tạo nội bộ chuyên sâu cho đội ngũ giao dịch viên và chuyên viên tư vấn, không chỉ về kiến thức chuyên môn của từng sản phẩm mà còn kỹ năng về giao tiếp, nghệ thuật nắm bắt tâm lý khách hàng và tư vấn kỹ năng bán chéo sản phẩm hiệu quả, chăm sóc khách hàng và sử dụng ngân hàng số nhằm giúp nhân viên nâng cao khả năng xử lý tình huống và tư vấn sản phẩm phù hợp với nhu cầu khách hàng.
- Các chuyên viên giao dịch tại quầy đóng vai trò là một tư vấn viên tài chính chuyên nghiệp, chủ động gợi mở và phân tích lợi ích của việc phân bổ dòng tiền nhàn rỗi vào các sản phẩm tiền gửi mới thay vì chỉ thực hiện các thao tác mở sổ tiết kiệm truyền thống theo yêu cầu thụ động của khách. Thực hiện tư vấn đúng và đủ mỗi loại sản phẩm để khách hàng có thể hiểu rõ.
- PGD cần xây dựng một cơ chế đánh giá hiệu quả công việc (KPIs) rõ ràng và minh bạch, gắn với chỉ tiêu huy động vốn, chất lượng phục vụ và khả năng phát triển khách hàng mới nhằm tạo động lực cho nhân viên chủ động học hỏi và nâng cao năng lực và các phần thưởng xứng đáng cho các cá nhân hoặc tổ chức phòng ban hoàn thành vượt chỉ tiêu về huy động vốn Online, phát triển tài khoản CASA hoặc khai thác thành công khách hàng doanh nghiệp.
- Bên cạnh đó, thường xuyên hỗ trợ, khuyến khích cán bộ nhân viên tham gia các khóa học kỹ năng mềm, đào tạo về công nghệ số và cập nhật xu hướng Tài chính – Ngân hàng hiện đại để nâng cao khả năng thích ứng với môi trường cạnh tranh ngày càng cao. Đồng thời, triển khai một số hình thức đào tạo nội bộ thông qua chia sẻ kinh nghiệm giữa các

nhân viên có thành tích tốt, tổ chức các buổi thực hành tình huống thực tế hoặc thi đua nghiệp vụ nhằm giúp nhân viên học hỏi lẫn nhau và nâng cao hiệu quả đào tạo.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà Nước

Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ theo hướng linh hoạt, ổn định và phù hợp với tình hình phát triển của nền kinh tế nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại, đặc biệt là hoạt động huy động vốn. Việc duy trì mặt bằng lãi suất hợp lý sẽ giúp các ngân hàng chủ động hơn trong xây dựng chính sách huy động vốn, đồng thời hạn chế tình trạng cạnh tranh lãi suất quá mức giữa các tổ chức tín dụng.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý, cơ chế điều hành và các chính sách liên quan đến hoạt động ngân hàng theo hướng đồng bộ, rõ ràng và có tính khả thi cao. Các quy định cần bám sát tình hình thực tế của thị trường tài chính cũng như xu hướng chuyển đổi số hiện nay để tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại thuận lợi trong quá trình triển khai các sản phẩm, dịch vụ mới, đặc biệt là các hoạt động huy động vốn trực tuyến và phát triển ngân hàng số.

Đồng thời, cần tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý liên quan đến giao dịch điện tử, định danh khách hàng trực tuyến và bảo mật thông tin nhằm hỗ trợ các ngân hàng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động huy động vốn và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Song song với đó, Ngân hàng Nhà nước cần tăng cường công tác thanh tra, giám sát hoạt động của các tổ chức tín dụng nhằm đảm bảo an toàn hệ thống ngân hàng, hạn chế rủi ro tài chính và bảo vệ quyền lợi của khách hàng gửi tiền, qua đó góp phần củng cố niềm tin của người dân đối với hệ thống ngân hàng.

Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước cần nâng cao hiệu quả quản lý ngoại hối và điều hành chính sách tỷ giá theo hướng ổn định, linh hoạt và phù hợp với diễn biến của thị trường trong nước cũng như quốc tế. Việc duy trì sự ổn định của tỷ giá và thị trường ngoại hối sẽ góp phần hạn chế tâm lý đầu cơ, tích trữ ngoại tệ trong dân cư, từ đó khuyến khích người dân ưu tiên gửi tiền tại ngân hàng thay vì nắm giữ ngoại tệ hoặc các kênh đầu tư khác. Đồng thời, chính sách tỷ giá ổn định cũng giúp các ngân hàng thương mại chủ động hơn trong việc xây dựng kế hoạch huy động và sử dụng vốn, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về lợi ích của thanh toán không dùng tiền mặt và các dịch vụ ngân hàng số nhằm từng bước thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt của người dân. Đây sẽ là cơ sở quan trọng giúp các ngân hàng thương mại mở rộng nguồn vốn huy động thông qua kênh trực tuyến và thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng trong thời gian tới.

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

Hội sở VPBank cần tiếp tục tập trung đầu tư và nâng cấp hạ tầng công nghệ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng số và đáp ứng tốt hơn nhu cầu giao dịch ngày càng cao của khách hàng. Trong đó, cần chú trọng tối ưu trải nghiệm người dùng trên nền tảng VPBank NEO thông qua việc cải tiến giao diện, bổ sung các tiện ích phù hợp và nâng cao tốc độ xử lý giao dịch nhằm tạo sự thuận tiện, ổn định và an toàn trong quá trình sử dụng. Điều này không chỉ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng mà còn hỗ trợ các Chi nhánh và PGD mở rộng hoạt động huy động vốn thông qua kênh trực tuyến.

Bên cạnh việc phát triển công nghệ, Hội sở cũng cần quan tâm đầu tư và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị tại các Chi nhánh và PGD, đặc biệt là hệ thống máy tính, đường truyền mạng, thiết bị giao dịch và khu vực hỗ trợ khách hàng sử dụng ngân hàng số. Việc cải thiện đồng bộ hệ thống thiết bị sẽ giúp nâng cao tốc độ xử lý giao dịch, hạn chế tình trạng lỗi hệ thống hoặc quá tải trong giờ cao điểm, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng khi giao dịch tại ngân hàng.

Ngoài ra, Hội sở cần tiếp tục nghiên cứu và phát triển các sản phẩm huy động vốn linh hoạt, phù hợp với từng nhóm khách hàng và đặc điểm từng địa bàn như tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm mục tiêu, tiết kiệm linh hoạt dành cho hộ kinh doanh hoặc các sản phẩm dành riêng cho khách hàng nhận lương qua tài khoản. Việc đa dạng hóa sản phẩm không chỉ giúp nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng mà còn góp phần gia tăng tính cạnh tranh trong hoạt động huy động vốn.

Đồng thời, Hội sở cần đẩy mạnh hoạt động xây dựng và quảng bá hình ảnh thương hiệu VPBank theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và thân thiện với khách hàng. Việc nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu thông qua các chương trình truyền thông, quảng bá sản phẩm, hoạt động cộng đồng và các chiến dịch marketing số sẽ góp phần gia tăng niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng. Một hình ảnh thương hiệu uy tín và đồng bộ cũng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các Chi nhánh và PGD trong quá trình tiếp cận

khách hàng mới, mở rộng quy mô huy động vốn và nâng cao khả năng cạnh tranh trên địa bàn.

Bên cạnh đó, Hội sở cần xây dựng thêm các chương trình ưu đãi, cộng lãi suất hoặc chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp nhằm hỗ trợ các PGD nâng cao hiệu quả huy động vốn. Đồng thời, cần tăng cường tổ chức các chương trình đào tạo chuyên môn, kỹ năng bán hàng, kỹ năng chăm sóc khách hàng và tư vấn sản phẩm cho đội ngũ nhân viên tại các đơn vị trực thuộc nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và khả năng khai thác khách hàng trong thực tế.

Ngoài ra, Hội sở cần có cơ chế hỗ trợ truyền thông và marketing đồng bộ giữa Hội sở với các Chi nhánh và PGD để nâng cao hiệu quả triển khai sản phẩm, gia tăng mức độ nhận diện thương hiệu và hỗ trợ các đơn vị kinh doanh tiếp cận khách hàng hiệu quả hơn trong thời gian tới.

3.3.3. Kiến nghị đối với Chi nhánh

Chi nhánh Đà Nẵng cần tăng cường hỗ trợ PGD Hòa Xuân trong công tác tìm kiếm và mở rộng khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng doanh nghiệp nhỏ, hộ kinh doanh và khách hàng có nguồn tiền nhàn rỗi lớn trên địa bàn. Đồng thời, cần phối hợp triển khai các chương trình huy động vốn, chương trình chăm sóc khách hàng và các hoạt động marketing phù hợp với đặc điểm từng khu vực nhằm nâng cao hiệu quả tiếp cận khách hàng.

Bên cạnh đó, Chi nhánh cần thường xuyên hỗ trợ nghiệp vụ, kiểm tra và đánh giá hiệu quả hoạt động huy động vốn của PGD nhằm kịp thời tháo gỡ những khó khăn trong quá trình triển khai sản phẩm và tiếp cận khách hàng. Đồng thời, cần tạo điều kiện để PGD chủ động hơn trong việc đề xuất các chương trình ưu đãi hoặc chính sách phù hợp với đặc điểm khách hàng tại địa phương.

Ngoài ra, Chi nhánh cần đẩy mạnh phối hợp triển khai các hoạt động chuyển đổi số, hướng dẫn khách hàng sử dụng ngân hàng điện tử và nâng cao hiệu quả khai thác các sản phẩm huy động vốn online nhằm hỗ trợ PGD mở rộng nguồn vốn huy động qua kênh số trong thời gian tới.

3.3.4. Kiến nghị đối với Chính quyền địa phương

Chính quyền địa phương cần tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại trong việc kết nối với doanh nghiệp, hộ kinh doanh và người dân trên địa bàn nhằm hỗ trợ mở rộng hoạt động dịch vụ tài chính – ngân hàng. Đồng thời, cần tăng cường phối

hợp tuyên truyền và khuyến khích người dân sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt trong các hoạt động mua bán, thanh toán học phí, viện phí và dịch vụ công.

Bên cạnh đó, chính quyền địa phương cần hỗ trợ ngân hàng trong việc tổ chức các chương trình hội nghị khách hàng, kết nối doanh nghiệp hoặc các hoạt động truyền thông tài chính nhằm nâng cao nhận thức của người dân về lợi ích của dịch vụ ngân hàng hiện đại và hình thức giao dịch trực tuyến.

Ngoài ra, việc duy trì môi trường kinh doanh ổn định, hỗ trợ phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và hộ kinh doanh trên địa bàn cũng sẽ góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động huy động vốn và mở rộng tín dụng của ngân hàng trong thời gian tới.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Chương 3 đề xuất một số giải pháp mở rộng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân trong giai đoạn tới. Các giải pháp xây dựng dựa trên thực trạng hoạt động huy động vốn và những hạn chế còn tồn tại trong giai đoạn 2023 – 2025. Nội dung chương hướng đến việc nâng cao khả năng cạnh tranh, mở rộng quy mô nguồn vốn và cải thiện tính ổn định của cơ cấu huy động. Trong đó, PGD cần chú trọng khai thác hiệu quả nhóm khách hàng dân cư hiện hữu, mở rộng tiếp cận hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ, đồng thời tăng cường phát triển nguồn vốn không kỳ hạn thông qua các dịch vụ thanh toán và ngân hàng số. Bên cạnh đó, việc đa dạng hóa sản phẩm huy động, nâng cao chất lượng dịch vụ, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và khai thác hiệu quả kênh huy động trực tuyến cũng được xem là những định hướng quan trọng. Ngoài ra, chương còn đề cập đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng nhằm nâng cao mức độ gắn kết với khách hàng. Đồng thời, một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước, Hội sở VPBank và các đơn vị liên quan cũng được đưa ra nhằm hỗ trợ PGD trong quá trình triển khai các giải pháp. Qua đó, góp phần nâng cao hiệu quả huy động vốn, cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh và tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của PGD trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong quá trình nghiên cứu đề tài “Giải pháp mở rộng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Hòa Xuân”, bài khóa luận đã hoàn thành mục tiêu đề ra và rút ra những kết luận:

Về cơ sở lý luận và thực tiễn, bài khóa luận đã khẳng định vai trò quan trọng của hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại. Đây là nguồn vốn chủ yếu giúp Ngân hàng đảm bảo khả năng thanh khoản, mở rộng hoạt động tín dụng và hoạt động kinh doanh, góp phần nâng cao uy tín, tăng cường khả năng cạnh tranh và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

Qua quá trình phân tích và đánh giá thực trạng, khóa luận đã chỉ ra những điểm hạn chế của PGD. Đó là cơ cấu nguồn vốn không đồng đều, phụ thuộc hoàn toàn vào nhóm khách hàng cá nhân và hộ gia đình (chiếm gần như 100%) mà chưa khai thác tốt khối doanh nghiệp, tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn (CASA) còn thấp, và việc dịch chuyển dòng vốn sang kênh online chưa thực sự bứt phá khi tiền gửi trực tuyến mới chỉ chiếm khoảng 30% tổng huy động vốn.

Từ những cơ sở trên Chương 3 đã đề ra một số giải pháp đóng góp quan trọng nhất của bài khóa luận. Thay chỉ tập trung khai thác nhóm khách hàng cá nhân và hộ gia đình em đã đề xuất hướng mở rộng và đa dạng hóa tệp khách hàng sang khối doanh nghiệp vừa, nhỏ và siêu nhỏ (SME), các hộ kinh doanh cá nhân tại địa bàn quận Cẩm Lệ, kết hợp đẩy mạnh các tính năng số hóa trên app VPBank NEO như sản phẩm “Super Sinh Lãi” hay tính năng “Hũ chi tiêu”. Bên cạnh đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại quầy và triển khai marketing trực tiếp tại địa phương cũng được chú trọng. Để các giải pháp này thực sự phát huy hiệu quả, sự đồng hành từ cơ chế chính sách của Ngân hàng Nhà nước, cùng sự hỗ trợ về công nghệ, quản trị và đào tạo nhân lực từ Hội sở cũng như Chi nhánh Đà Nẵng là yếu tố vô cùng cần thiết. Cuối cùng, để những giải pháp này 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 uy tín thương hiệu, sự linh hoạt trong quản trị rủi ro và trải nghiệm khách hàng đối với Ngân hàng.

Khóa luận này là sự đúc kết của quá trình học tập tại trường kết hợp với những quan sát, trải nghiệm thực tế của em trong thời gian thực tập tại đơn vị. Dù đã nỗ lực hết sức

nhưng do giới hạn về mặt thời gian, dữ liệu và kiến thức chuyên môn còn hạn chế, bài khóa luận tốt nghiệp của em chắc chắn khó tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót. Em rất hy vọng đây sẽ là một nguồn tài liệu tham khảo có ích đóng góp cho hoạt động kinh doanh của PGD Hòa Xuân, đồng thời em cũng rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, chỉ bảo từ Hội đồng cùng các anh chị tại Ngân hàng để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Giáo trình Ngân hàng Thương mại* (PGS.TS Trần Thị Xuân Hương – ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, NXB. Kinh tế TP HCM, Năm 2020)
2. *Toàn tập Quản trị Ngân hàng Thương mại* (GS.TS Nguyễn Văn Tiến, NXB. Lao động, Năm 2015)
3. *Luật Các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15 áp dụng năm 2025*
4. Trần Thị Thanh Hiền (Năm 2017) “Hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Hải Dương”, Luận văn thạc sĩ.
5. Tổng quan hoạt động Ngân hàng Việt Nam năm 2022 (acb.com.vn)
6. Báo cáo thường niên của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
7. Trang web của Ngân hàng VPBank: <https://www.vpbank.com.vn/ca-nhan>
8. Tạp chí Ngân hàng