

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA KINH TẾ



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – PHÒNG GIAO DỊCH
NÚI THÀNH, ĐÀ NẴNG

Giáo Viên Hướng Dẫn : Ths. Ngô Đức Chiến
Sinh Viên Thực Hiện : Phạm Thị Kiều Oanh
Lớp : 20NH
Khóa Học : 2020-2024
Đơn Vị Thực Tập : Ngân Hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng
giao dịch Núi Thành, Chi nhánh Đà Nẵng

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2024

Đà Nẵng, ngày ... tháng 06 năm 2024

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2020 – 2024

Họ tên sinh viên : Phạm Thị Kiều Oanh

Ngành học : Tài Chính – Ngân Hàng

Trình độ đào tạo : Đại Học

Khóa học : 2020 – 2024

1. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH,
ĐÀ NẴNG

2. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận

- Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank– Phòng giao dịch Núi Thành – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021-2023.

3. Nội dung các phần thuyết minh và tính toán: Gồm 3 phần

- Thuyết minh và tính toán về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021-2023.

- Thuyết minh về tình hình hoạt động huy động vốn tại SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021 – 2023.

- Thuyết minh định hướng và giải pháp mở rộng hoạt động huy động vốn tại SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Núi Thành trong tương lai.

4. Các bảng biểu, bản vẽ, hình vẽ và đồ thị:

Bảng biểu, hình vẽ và đồ thị xem tại danh mục các bảng biểu và hình vẽ của khóa luận

5. Cán bộ hướng dẫn

Ths. Ngô Đức Chiến, Khoa Kinh Tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ làm khóa luận tốt nghiệp:

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận tốt nghiệp:

Nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp

Đã được bộ môn thông qua ngày ... tháng... năm 2024

Trưởng Bộ Môn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Giáo Viên Hướng Dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện khóa luận

Phạm Thị Kiều Oanh

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được đề tài “giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi thành, Đà Nẵng”, em xin gửi lời cảm ơn đến ban giám hiệu nhà trường, cùng toàn thể quý thầy cô Khoa Kinh tế của Trường Đại học Kiến trúc đà nẵng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho chúng em những kiến thức vô cùng quý báu, tạo điều kiện để em có cơ hội tiếp xúc thực tế với môi trường bên ngoài thông qua chương trình thực tập và giúp em hiểu rõ hơn về thực tế của ngành.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn đến thầy Ngô Đức Chiến người đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận.

Tiếp đến, em xin gửi lời cảm ơn đến các ban lãnh đạo và anh chị tại SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng đã tận tình hướng dẫn chỉ dạy chỉ dạy và tạo điều kiện để em có thể tìm hiểu thực tế.

Với những kiến thức còn thiếu sót, kỹ năng còn hạn hẹp, em không thể tránh được những sai lầm với tinh thần cầu tiến, em mong nhận được những ý kiến đóng góp của thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh Viên Thực Hiện

Phạm Thị Kiều Oanh

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

[illegible]

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN

LỜI CẢM ƠN	
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	
DANH MỤC BẢNG BIỂU	
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	
LỜI MỞ ĐẦU	
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Khái quát lý thuyết về ngân hàng thương mại	1
1.1.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại	1
1.1.2. Đặc điểm của ngân hàng thương mại.....	1
1.1.3. Chức năng của ngân hàng thương mại.....	1
1.1.4. Vai trò của ngân hàng thương mại.....	3
1.2. Khái niệm và phân loại nguồn vốn của ngân hàng thương mại	4
1.2.1. Khái niệm về vốn của ngân hàng thương mại	4
1.2.2. Phân loại nguồn vốn của ngân hàng thương mại.....	4
1.3. Khái quát về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại	5
1.3.1. Khái niệm huy động vốn	6
1.3.2. Đặc điểm của huy động vốn	6
1.3.3. Vai trò của huy động vốn	7
1.3.4. Phân loại các hình thức huy động vốn	8
1.4. Các chỉ tiêu đo lường hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại	

1.4.1. Các chỉ tiêu định lượng	11
1.4.2. Các chỉ tiêu định tính	13
1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại	13
1.5.1. Nhân tố chủ quan	13
1.5.2. Nhân tố khách quan.....	15
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	16
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH, ĐÀ NẴNG.....	17
2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại Đông Nam Á	17
2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng.....	17
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển	18
2.2. Tổng quan về SeABank - Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng	19
2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển	19
2.2.2. Cơ cấu tổ chức tại SeABank - Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.....	20
2.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng	20
2.2.4. Chức năng, nhiệm vụ của Phòng giao dịch SeABank Núi Thành.....	21
2.2.5. Các sản phẩm/ dịch vụ của SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành.....	22
2.2.6. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.....	23
2.3. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....	38
2.3.1. Giới thiệu chung về hoạt động huy động vốn tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành.	38
2.3.2. Cơ cấu hoạt động huy động vốn của SeABank Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.	

2.4. Đánh giá thực trạng huy động vốn tại SeABank – Phòng Giao Dịch Núi Thành, Đà Nẵng	55
2.4.1. Kết quả đạt được	55
2.4.2. Hạn chế.....	56
2.4.3. Nguyên nhân.....	57
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	59
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH, ĐÀ NẴNG.....	60
3.1. Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.	60
3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.....	61
3.2.1. Nâng cao điều kiện cơ sở vật chất, hoàn thiện công nghệ ngân hàng	61
3.2.2. Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt	62
3.2.3. Đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn	62
3.2.4. Nâng cao trình độ cán bộ nhân viên.....	63
3.2.5. Nâng cao chất lượng hoạt động marketing.....	64
3.2.6. Nâng cao công tác chăm sóc khách hàng.....	65
3.2.7. Mở rộng mạng lưới và thời gian giao dịch.....	66
3.2.8. Thủ tục đơn giản, rút ngắn thời gian giao dịch.....	67
3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	67
3.4. Kiến nghị đối với hội sở Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á...	68
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	69
TỔNG KẾT.....	70
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC BẢNG BIỂU

<i>Bảng 2.1: Tình hình hoạt động huy động vốn của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....</i>	<i>24</i>
<i>Bảng 2.2: Tình huy hoạt động cho vay của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....</i>	<i>28</i>
<i>Bảng 2.3: Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023.....</i>	<i>34</i>
<i>Bảng 2.4: Cơ cấu vốn huy động tại SeABank – PDG Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....</i>	<i>44</i>
<i>Bảng 2.5: Tình hình huy động vốn theo tốc độ tăng trưởng tại SeABank – PDG Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....</i>	<i>51</i>
<i>Bảng 2.6: Chi phí trả lãi/ Tổng vốn huy động tại SeABank – PDG Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....</i>	<i>52</i>

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Logo và Slogan của SeABank.....	17
Hình 2.2: Cơ cấu tổ chức tại PGD SeABank Núi Thành.....	20
Hình 2.3: Tình hình tiền gửi dân cư tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.....	25
Hình 2.4: Tình hình tiền gửi từ TCKT của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng, giai đoạn 2021- 2023.....	26
Hình 2.5: Tình hình tiền gửi từ TCTD của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng, giai đoạn 2021- 2023.....	27
Hình 2.6: Tình hình doanh số cho vay tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.....	29
Hình 2.7: Tình hình Doanh số thu nợ của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....	30
Hình 2.8: Tình hình Dư Nợ Cuối Kỳ của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....	31
Hình 2.9: Tình hình Nợ Xấu của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....	32
Hình 2.10: Tình hình Thu nhập của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....	35
Hình 2.11: Tình hình Chi phí của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....	36
Hình 2.12: Tình hình Lợi nhuận của SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.....	37
Hình 2.13: Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.....	45
Hình 2.14: Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.....	46
Hình 2.15: Cơ cấu vốn huy động theo thành phần kinh tế tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.....	48
Hình 2.16: Cơ cấu vốn huy động theo sản phẩm tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.....	49
Hình 2.17: Kết quả hoạt động huy động vốn của SeABank Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.....	54

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TMCP	Thương mại cổ phần
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
CN	Chi nhánh
TCTD	Tổ chức tín dụng
HĐV	Huy động vốn
TCKT	Tổ chức kinh tế
TGTT	Tiền gửi thanh toán
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Vốn không chỉ là điều kiện tiên quyết đối với sự ra đời của doanh nghiệp mà nó còn là một trong những yếu tố quyết định trong quá trình hoạt động và phát triển của doanh nghiệp. Để thực hiện các mục tiêu kinh tế xã hội của nhà nước nói chung cũng như các mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp nói riêng để cần phải có vốn.

Ngân hàng thương mại với tư cách là một doanh nghiệp, một trung gian tài chính hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ đã góp phần quan trọng trong việc phân phối và điều hòa vốn cho nền kinh tế. Ngân hàng thương mại chính là nơi thu hút lượng vốn nhàn rỗi và tạm thời nhàn rỗi trong xã hội đồng thời cũng chính là nơi cung ứng phần lớn vốn đầu tư cho nền kinh tế. Nhưng để cung cấp đủ vốn đáp ứng nhu cầu thị trường, ngân hàng sẽ phải dựa vào hoạt động kinh doanh của mình, để có thể huy động được nhiều nguồn vốn trong nước và nước ngoài.

Việc ngân hàng huy động vốn được càng nhiều thì càng có thể mở rộng hoạt động kinh doanh, kết hợp việc sử dụng vốn có hiệu quả sẽ giúp ngân hàng tạo ra được nhiều lợi nhuận, nâng cao thương hiệu của mình trên thị trường. Tuy nhiên, hệ thống ngân hàng ở nước ta phát triển mạnh, điều đó đã dẫn đến sự cạnh tranh diễn ra ngày càng khốc liệt trong toàn bộ nền kinh tế nói chung và sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng nói riêng trong việc thu hút được nguồn vốn trong xã hội ngày càng cao. Chính vì thế mà hoạt động huy động vốn tại các ngân hàng cũng gặp nhiều thách thức và nhiều vấn đề trở ngại hơn, đòi hỏi ngân hàng phải thực sự quan tâm, chú ý hơn nữa. Đưa ra nhiều chiến lược để nâng cao hoạt động huy động vốn.

Việc nâng cao giải pháp huy động vốn hiện nay là rất cần thiết với mỗi Ngân hàng thương mại nói chung và Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng nói riêng. Nhận thức được vấn đề này, sau quá trình thực tập, tìm hiểu và sự hướng dẫn nhiệt tình, tôi quyết định chọn đề tài *“Giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng”* làm chuyên đề tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng từ đó đề xuất các Giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.
- Mục tiêu cụ thể
 - Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến hoạt động huy động vốn, vai trò hoạt động huy động vốn, các chỉ tiêu đo lường hoạt động huy động vốn.
 - Phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.
 - Đề xuất các Giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Huy động vốn là gì? Vai trò của hoạt động huy động vốn? Các chỉ tiêu nào đo lường hoạt động huy động vốn?
- Thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng hiện nay như thế nào?
- Các giải pháp nào nhằm nâng cao hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.
- Phạm vi nghiên cứu
 - Phạm vi không gian: Đề tài thực hiện tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.
 - Phạm vi thời gian: Dữ liệu được thu thập trong giai đoạn 2021- 2023 và đề xuất các giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn đến năm 2030.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Đề tài sử dụng phương pháp tổng hợp, phân tích và đánh giá đối với hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.

6. Ý nghĩa đề tài

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết liên quan đến hoạt động huy động vốn, vai trò hoạt động huy động vốn, các chỉ tiêu đo lường hoạt động huy động vốn. Cùng với đó đề tài cho thấy thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng trong giai đoạn 2021- 2023. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các **“Giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng”**.

7. Cấu trúc đề tài

- Chương 1: Tổng quan về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại
- Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng
- Chương 3: Giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Khái quát lý thuyết về ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại ra đời và phát triển gắn liền với sự phát triển của nền kinh tế hàng hoá. Khi nền kinh tế càng phát triển thì các hoạt động dịch vụ của ngân hàng ngày càng được mở rộng. NHTM là một sản phẩm độc đáo của nền kinh tế hàng hoá, là một tổ chức có tầm quan trọng đặc biệt của nền kinh tế góp phần tạo lập và cung ứng vốn cho nền kinh tế, tạo điều kiện thúc đẩy nền kinh tế xã hội phát triển.

Tại Việt Nam: Khái niệm về NHTM được quy định của pháp luật

Theo khoản 3 điều 4 luật các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 06 năm 2010 cho rằng: “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động của ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan nhằm mục tiêu lợi nhuận.”

1.1.2. Đặc điểm của ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại có những đặc điểm sau:

- Ngân hàng chủ yếu kinh doanh bằng vốn của người khác chứ không phải chủ yếu bằng vốn chủ sở hữu
- Vốn bằng tiền vừa là phương tiện, vừa là đối tượng trong quá trình kinh doanh
- Hoạt động kinh doanh của ngân hàng có liên quan đến nhiều đối tượng khách hàng khác nhau và kinh doanh trên nhiều lĩnh vực khác nhau
- Kinh doanh ngân hàng chịu nhiều rủi ro cả về sự đa dạng cũng như mức độ.

1.1.3. Chức năng của ngân hàng thương mại

1.1.3.1. Chức năng Trung gian tín dụng

Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, NHTM đóng vai trò là “cầu nối” giữa người thừa vốn và người có nhu cầu sử dụng vốn. Thông qua việc huy động vốn nhàn rỗi từ các cá nhân hay tổ chức kinh tế bằng nhiều hình thức khác nhau, NHTM thành lập nên quỹ tín dụng để kịp thời đáp ứng nguồn vốn cho các cá nhân, doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng nguồn vốn để đảm bảo quá trình tái sản xuất liên tục được diễn ra hoặc khi có nhu cầu mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh. Với

chức năng này, NHTM vừa đóng vai trò là người đi vay vừa đóng vai trò là người cho vay.

Mặc khác, với chức năng trung gian tín dụng NHTM đã đem lại nhiều lợi ích cho tất cả các bên tham gia như người gửi tiền, ngân hàng, người đi vay đồng thời góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

Đối với người gửi tiền họ có thể thu lại lợi nhuận từ món tiền nhàn rỗi của mình do ngân hàng chi trả lãi và đồng thời còn đảm bảo được sự an toàn cho nguồn tiền.

Đối với ngân hàng hưởng lợi nhuận là khoảng chênh lệch giữa lãi suất huy động là lãi suất cho vay

Đối với người đi vay sẽ được thỏa mãn nhu cầu về vốn nhằm phục vụ cho nhu cầu cá nhân, sản xuất kinh doanh.

1.1.3.2. Chức năng Trung gian thanh toán

NHTM là người quản lý tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng do đó NHTM thực hiện được chức năng trung gian thanh toán cho khách hàng. Trong chức năng này, NHTM đóng vai trò là một tổ chức trung gian thực hiện việc thanh toán, chi trả thay cho những khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng theo sự ủy nhiệm của khách hàng. Để thực hiện chức năng này, NHTM phải tổ chức mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng, phát hàng và quản lý các phương tiện thanh toán, tổ chức thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh thanh toán của khách hàng. Chức năng trung gian thanh toán mang lại sự tiện lợi cho khách hàng trong hoạt động thanh toán đồng thời góp phần thu hút lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, nâng cao uy tín thương hiệu ngân hàng trên thị trường.

1.1.3.3. Chức năng tạo tiền

Tạo tiền là một chức năng quan trọng, phản ánh rõ bản chất của ngân hàng thương mại. Chức năng tạo tiền được thực hiện trên cơ sở của chức năng trung gian tín dụng và chức năng trung gian thanh toán.

Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng đã sử dụng số vốn huy động được để cho vay. Số tiền cho vay được khách hàng sử dụng để thanh toán chuyển khoản, thực hiện giao dịch mua bán cho các khách hàng ở ngân hàng khác và chỉ khi thực hiện nghiệp vụ cho vay ngân hàng mới bắt đầu tạo tiền.

1.1.3.4. Chức năng thủ quỹ

Với chức năng này, ngân hàng thương mại nhận tiền gửi, giữ tiền, bảo quản tiền, thực hiện yêu cầu rút tiền, chi tiền cho khách hàng là các chủ thể trong nền kinh tế. Chức năng thủ quỹ của ngân hàng thương mại góp phần tạo ra lợi ích cho các chủ thể khác nhau.

Với khách hàng, chức năng thủ quỹ giúp đảm bảo an toàn tài sản và sinh lời được đồng vốn tạm thời thừa.

Với ngân hàng, có được nguồn vốn để thực hiện chức năng tín dụng và là cơ sở để ngân hàng thực hiện được chức năng trung gian thanh toán.

Với nền kinh tế, chức năng thủ quỹ khuyến khích tích lũy trong xã hội đồng thời tập trung nguồn vốn tạm thời thừa để phục vụ phát triển kinh tế.

1.1.4. Vai trò của ngân hàng thương mại

- *NHTM là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế*

NHTM là chủ thể chính đáp ứng nguồn vốn cho nhu cầu sản xuất kinh doanh. NHTM đứng ra huy động các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi ở các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp,... bằng nguồn vốn huy động được NHTM đã kịp thời cung cấp vốn cho hoạt động kinh tế và đáp ứng kịp thời cho quá trình tái sản xuất được diễn ra liên tục. Nhờ các hoạt động của ngân hàng thương mại, đặc biệt là hoạt động tín dụng mà các doanh nghiệp có thể mở rộng quy mô sản xuất, cải tiến các thiết bị máy móc công nghệ, tăng năng suất lao động, nâng cao hiệu quả kinh tế.

- *NHTM là cầu nối giữa doanh nghiệp với thị trường*

Thông qua hoạt động cấp tín dụng cho doanh nghiệp ngân hàng trở thành cầu nối giữa doanh nghiệp và thị trường. Trong điều kiện nền kinh tế thị trường, hoạt động của các doanh nghiệp chịu nhiều áp lực cạnh tranh trên mọi phương diện. Để có thể đáp ứng tốt được nhu cầu của thị trường doanh nghiệp không những phải nâng cao chất lượng lao động mà còn phải cải tiến các thiết bị máy móc, sử dụng các dây chuyền công nghệ hiện đại, mở rộng quy mô một cách hợp lý... những hoạt động này đòi hỏi các doanh nghiệp phải có một số vốn nhất định để thực hiện sản xuất. Khi vốn tự có không đủ để hoạt động, các doanh nghiệp thường tìm đến các ngân hàng thương để giải quyết khó khăn về việc thiếu hụt vốn. NHTM sẽ giúp doanh nghiệp giải quyết khó khăn bằng nguồn vốn tín dụng. Như vậy, NHTM chính

là cầu nối giữa doanh nghiệp với thị trường giúp doanh nghiệp tìm được nguồn vốn đầu vào, đẩy mạnh quá trình hoạt động diễn ra liên tục không bị gián đoạn.

- *NHTM là công cụ để nhà nước điều tiết vĩ mô nền kinh tế*

Trong sự vận hành của nền kinh tế thị trường, NHTM hoạt động một cách có hiệu quả thông qua các hoạt động kinh doanh của mình góp phần vào thực hiện các mục tiêu của chính sách tiền tệ như: ổn định giá cả, kiềm chế lạm phát, tạo công ăn việc làm, ổn định lãi suất và tăng trưởng kinh tế

Thông qua việc cấp tín dụng cho các ngành trong nền kinh tế, NHTM thực hiện tập hợp và phân chia vốn của thị trường một cách hiệu quả và thực thi vai trò điều tiết vĩ mô nền kinh tế một cách gián tiếp.

- *NHTM là cầu nối nền tài chính quốc gia với nền tài chính quốc tế*

Trong nền kinh tế thị trường, khi các mối quan hệ hàng hóa tiền tệ ngày càng được mở rộng thì nhu cầu giao lưu kinh tế - xã hội giữa các quốc gia trên thế giới ngày càng trở nên cần thiết. Thương mại quốc tế sẽ khó diễn ra thuận lợi nếu không sự có sự hiện diện của NHTM. Các NHTM có vai trò vô cùng quan trọng trong việc là cầu nối để thực hiện các hoạt động thanh toán quốc tế giữa các nhà xuất nhập khẩu với nhau.

1.2. Khái niệm và phân loại nguồn vốn của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm về vốn của ngân hàng thương mại

Nguồn vốn của ngân hàng thương mại là những giá trị tiền tệ do bản thân ngân hàng thương mại tạo lập hoặc huy động được dùng để cho vay, đầu tư hoặc thực hiện các dịch vụ kinh doanh khác. Nhờ có nguồn vốn mà ngân hàng có thể tiến hành các hoạt động kinh doanh như cho vay, bảo lãnh, cho thuê... Nói chung, nguồn vốn là yếu tố quan trọng nhất chi phối toàn bộ các hoạt động ngân hàng.

1.2.2. Phân loại nguồn vốn của ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Vốn chủ sở hữu

Vốn chủ sở hữu là vốn thuộc quyền sở hữu của ngân hàng, do chủ sở hữu ngân hàng góp vào khi thành lập ngân hàng và được bổ sung trong quá trình hoạt động của ngân hàng từ vốn góp thêm của chủ sở hữu và từ lợi nhuận của ngân hàng.

- Vốn chủ sở hữu chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng vốn của NHTM, nhưng đóng vai trò quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của NHTM, quyết định năng lực tài chính,

quy mô hoạt động và khả năng cạnh tranh của NHTM.

- Vốn chủ sở hữu là vốn không phải hoàn trả trong quá trình hoạt động nên vốn chủ sở hữu là thành phần vốn có tính ổn định và thông thường được sử dụng cho mục đích dài hạn.

1.2.2.2. Vốn huy động

Vốn huy động là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế, được ngân hàng tạm thời quản lý và sử dụng để kinh doanh trong một thời gian xác định sau đó sẽ hoàn trả lại cho chủ sở hữu

- NHTM huy động vốn trong nền kinh tế bằng các nghiệp vụ: nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, nhận tiền gửi tiết kiệm, phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi và các loại công cụ nợ khác.
- Vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất trong nguồn vốn của NHTM, là nguồn vốn chủ yếu cho hoạt động kinh doanh của NHTM. Tuy nhiên, khi đến hạn ngân hàng phải hoàn trả cho chủ sở hữu cả vốn gốc và lãi nên vốn huy động là thành phần vốn có tính biến động. Khi sử dụng nguồn vốn này NHTM phải thiết lập dự trữ để đáp ứng kịp thời nhu cầu thanh khoản.

1.2.2.3. Vốn vay

Vốn vay là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế mà NHTM chủ động thỏa thuận sử dụng để bù đắp thiếu hụt thanh khoản tạm thời trong hoạt động kinh doanh. NHTM có thể vay từ nhiều chủ thể khác nhau: vay từ các TCTD khác trong nước, vay từ các ngân hàng và các tổ chức tài chính nước ngoài, vay từ Ngân hàng Trung ương.

1.2.2.4. Vốn khác

Ngoài các nguồn vốn nêu trên, khi NHTM đi vào hoạt động tạo điều kiện phát sinh các nguồn vốn khác, chẳng hạn:

- Vốn tài trợ, ủy thác từ các chủ thể trong và ngoài nước
- Vốn chiếm dụng phát sinh từ dịch vụ thanh toán trong nước, dịch vụ thanh toán quốc tế, đại lý kiều hối, ...
- Vốn điều hòa trong hệ thống NHTM điều tiết nguồn vốn từ chi nhánh thừa sang chi nhánh thiếu vốn nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn, cân đối trong toàn bộ hệ thống NHTM, đảm bảo thanh khoản.

1.3. Khái quát về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm huy động vốn

Huy động vốn là một trong các nghiệp vụ tạo nên nguồn vốn của NHTM, thông qua việc ngân hàng nhận ký thác và quản lý các khoản tiền gửi khách hàng theo nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi đáp ứng nhu cầu vốn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

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

1.3.2. Đặc điểm của huy động vốn

Các chủ thể tham gia trong nghiệp vụ huy động vốn bao gồm: NHTM với vị thế là người huy động vốn và khách hàng (cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp...) với vị thế là người cung cấp vốn huy động cho ngân hàng

Hình thức huy động vốn của NHTM ngày càng đa dạng đáp ứng yêu cầu của chủ thể trong nền kinh tế. NHTM có thể huy động vốn bằng các hình thức như: nhận tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn và phát hành giấy tờ có giá. Khi khách hàng có yêu cầu rút tiền thì ngân hàng sẽ hoàn trả lại một số tiền gốc đã huy động và trả cho khách hàng một khoản tiền lãi phát sinh từ việc gửi tiền tại ngân hàng. Khoản tiền lãi này chính là chi phí mà ngân hàng phải trả khi thực hiện huy động vốn của khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định.

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 trách nhiệm hoàn trả lại cho khách hàng khi đến hạn hoặc ngay khi khách hàng yêu cầu. Các hình thức huy động vốn được xác định là một hình thức đầu tư an toàn trong điều kiện 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.

Nguồn vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của NHTM đóng vai trò quan trọng nhưng cũng không kém phần rủi ro cho NHTM. Nếu ngân hàng không có chiến lược quản trị thanh khoản tốt sẽ dễ dẫn đến tình trạng thừa và thiếu hụt thanh khoản vượt mức giới hạn cho phép, hoặc nếu như khách hàng rút vốn hàng loạt tại cùng một thời điểm, dẫn đến nguy cơ sụp đổ và phá sản của hệ

thống ngân hàng

Nghiệp vụ huy động vốn chỉ có thể thực hiện khi có sự tin tưởng, tín nhiệm của khách hàng dành cho ngân hàng. Vì thế ngân hàng phải tuân thủ nghiêm ngặt vấn đề bảo mật thông tin khách hàng, quy trình huy động vốn và sử dụng vốn huy động cần có sự kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo tính an toàn cho tài sản của khách hàng

1.3.3. Vai trò của huy động vốn

Đối với nền kinh tế

- NHTM là kênh cung ứng vốn quan trọng hàng đầu của nền kinh tế. Thông qua huy động vốn của ngân hàng, các khoản tiền nhàn rỗi, nhỏ của các đối tượng trong nền kinh tế tập trung thành một khối lượng vốn lớn, sử dụng vốn cho vay đầu tư sinh lời đáp ứng cho các yêu cầu của nền kinh tế - xã hội. Hầu hết các nước trên thế giới nguồn vốn huy động của các ngân hàng luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn của nền kinh tế, vì vậy nguồn vốn NHTM đã góp phần đáng kể trong việc thúc đẩy kinh tế phát triển.
- Với nghiệp vụ huy động vốn, NHTM có điều kiện tiếp cận và thu hút một khối lượng khách hàng rất lớn đến với NHTM, có tác dụng kích thích khơi dậy các tiềm năng về vốn huy động đến mức cao nhất các nguồn vốn trong nền kinh tế. Bên cạnh đó việc quản lý thu chi tiền cho khách hàng NHTM góp phần kiểm soát lạm phát và các hoạt động của nền kinh tế, cũng như diễn biến xu hướng biến động trong nền kinh tế để Nhà nước kịp thời đưa ra giải pháp hợp lý.
- Thông qua huy động vốn, NHTM phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu góp phần tạo nên hàng hóa trên thị trường tài chính.

Đối với NHTM

- Huy động vốn, chiếm tỷ trọng đáng kể trong tài sản nợ của NHTM. tạo nên nguồn vốn quan trọng của NHTM. Huy động vốn là nền tảng, quyết định đến sự tồn tại, phát triển của NHTM. Thông qua nghiệp vụ huy động vốn, NHTM hình thành nguồn vốn đáp ứng nhu cầu kinh doanh, thực hiện cho các nghiệp vụ cho vay, tài trợ, đầu tư, kinh doanh ngoại tệ, thanh toán, ủy thác... tạo ra nguồn lợi nhuận cho NHTM, đảm bảo cho sự phát triển vững mạnh của NHTM.
- Vốn huy động là tài sản bằng tiền của các chủ sở hữu (bao gồm của pháp nhân và thể nhân) gửi vào ngân hàng, mà ngân hàng đang tạm thời quản lý và sử dụng.

Quy mô huy động vốn càng lớn thì khả năng cho vay càng cao.

- Huy động vốn là cơ sở để ngân hàng thu hút khách hàng đến giao dịch góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của ngân hàng.

Đối với khách hàng

- Nghiệp vụ huy động vốn giúp cho khách hàng thuận lợi trong việc tích lũy để dành các khoản thu nhập nhàn rỗi chưa sử dụng cho mục tiêu hay nhu cầu tài chính đã dự định trong tương lai.
- Với những hình thức huy động vốn phong phú của ngân hàng, khách hàng dễ dàng lựa chọn một hình huy động phù hợp theo yêu cầu về lãi suất, thời hạn, cách tính lãi và thanh toán lãi, mục đích của mình... Bên cạnh đó, từ những hình thức này đương nhiên quy định một hợp đồng kinh tế được ký kết hay thỏa ước giữa ngân hàng và khách hàng, nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng được hưởng lãi, và đảm bảo an toàn về tài sản. Có thể nói đây là hình thức đầu tư an toàn, không thể thiếu được trong danh mục đầu tư của bất kỳ nhà đầu tư trên thị trường tài chính. Lãi suất ngân hàng được coi là thu nhập tối thiểu, là cơ sở để so sánh với thu nhập của các hình thức đầu tư khác trên thị trường trước khi nhà đầu tư quyết định lựa chọn hình thức đầu tư hợp lý.
- Đối với khách hàng, việc nắm giữ quyền sở hữu các chứng chỉ tiền gửi, sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu, cũng như các chứng từ có giá khác... ngoài việc được quyền hưởng lãi, họ còn có thể dễ dàng mua bán chuyển nhượng các chứng từ có giá trên thị trường, tạo nên tính thanh khoản cao cho người chủ sở hữu nó. Nhờ vậy khách hàng có thể dễ dàng chuyển đổi các tài sản này thành tiền mặt bất cứ lúc nào, bằng cách cầm cố, chiết khấu cho NHTM hoặc bán lại trên thị trường tiền tệ.
- Nghiệp vụ huy động vốn của NHTM tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng có thể tiếp cận những tiện ích của các dịch vụ ngân hàng, bảo đảm đáp ứng ngày càng phong phú, đa dạng nhu cầu của khách hàng khi đến giao dịch với NHTM.

1.3.4. Phân loại các hình thức huy động vốn

Trong xu thế thị trường tài chính ngày càng phát triển các chủ thể trong nền kinh tế sẽ có cơ hội lựa chọn hình thức đầu tư hợp lý, đảm bảo an toàn và có sinh lời dựa trên nguồn vốn của mình. Để thu hút nguồn vốn huy động các hình thức ngày càng phong phú và đa dạng. Được chia các hình thức huy động vốn thành nhiều loại sau đây

1.3.4.1. Căn cứ theo đối tượng khách hàng

- Huy động từ dân cư

Vốn từ dân cư là nguồn vốn huy động tiềm năng và tương đối ổn định cho các ngân hàng. Các tầng lớp dân cư đều có nguồn thu nhập tạm thời nhàn rỗi. Trong điều kiện kinh tế hiện nay hầu hết các hoạt động đều thông qua ngân hàng, họ có thể gửi tiết kiệm với mục tiêu đảm bảo an toàn và được sinh lời từ các khoản tiết kiệm. Nhằm thu hút thêm nhiều nguồn tiền gửi tiết kiệm, đồng thời để thay đổi thói quen giữ vàng và tiền mặt tại nhà, ngân hàng đã linh hoạt trong việc đưa ra các mức lãi suất phù hợp với từng thời hạn gửi và các chương trình quà tặng cho khách hàng nhằm thu hút thêm nhiều nguồn khách hàng mới.

- Huy động từ tổ chức kinh tế

Vốn huy động từ các tổ chức kinh tế: trên thực tế hầu hết các doanh nghiệp khi thành lập đều ít nhất một tài khoản ngân hàng để thuận tiện cho việc giao dịch, tiết kiệm thời gian và hưởng các tiện ích khi thanh toán. NHTM là một trung gian tài chính, nó tồn tại mối quan hệ mật thiết với nhóm đối tượng này thông qua việc mở tài khoản, nhận tiền gửi và đáp ứng các lệnh thanh toán của họ. Cũng chính nhờ sự đan xen giữa các khoản phải thu và các khoản phải thanh toán nên ngân hàng luôn tồn tại một số dư tiền gửi nhất định. Đây là nguồn vốn huy động được đánh giá là lớn và chiếm tỷ trọng tương đối cao trong tổng nguồn vốn. Tuy nhiên, độ lớn của khoản tiền này phụ thuộc nhiều vào các dịch vụ, tiện ích mà ngân hàng mang lại cho khách hàng khi sử dụng các dịch vụ. Phát triển và quản lý tốt kênh huy động này cho phép ngân hàng có được một nguồn huy động đáng kể với mức chi phí huy động tương đối thấp.

- Huy động từ các ngân hàng khác và các TCTD khác

Trong quá trình hoạt động các ngân hàng thường có các khoản tiền gửi lẫn nhau để thuận tiện trong giao dịch, thanh toán...Ngoài việc vay lẫn nhau giữa các ngân hàng cũng làm tăng nguồn vốn huy động. Điều này tuy không thường xuyên song là cần thiết trong hoạt động kinh doanh của mỗi NHTM. Trong số những người cho ngân hàng vay có một người đặc biệt đó là NHNN. NHNN đóng vai trò là người cho vay cuối cùng để cứu cho các NHTM khỏi các trục trặc xảy ra. Huy động vốn từ ngân hàng các TCTD khác tuy cũng khá dễ nhưng số lượng thường không nhiều và chi phí huy động thường cao hơn. Do vậy, hình thức này các ngân hàng sử dụng không

nhiều.

1.3.4.2. Căn cứ theo mục đích

Nếu phân loại theo mục đích huy động thì bao gồm các hình thức sau:

- Tiền gửi thanh toán

Tiền gửi thanh toán (tiền gửi không kỳ hạn) là số tiền mà cá nhân hoặc doanh nghiệp gửi vào ngân hàng nhằm mục đích giao dịch thanh toán, chuyển khoản, chi trả thường xuyên. Khách hàng có thể rút bất cứ lúc nào và ngân hàng phải có trách nhiệm đáp ứng kịp thời, đầy đủ. Đây là nguồn vốn huy động có chi phí thấp nhất.

- Tiền gửi có kỳ hạn

Tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân và doanh nghiệp là những khoản tiền mà cá nhân, doanh nghiệp sẽ gửi ở ngân hàng và ngân hàng phải chi trả lãi suất trong khoản thời gian nhất định. Đây là nguồn vốn cố định, quan trọng và chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn, nên các ngân hàng thường thu hút khách hàng bằng cách đa dạng hoá hình thức huy động bằng việc áp dụng nhiều kỳ hạn gửi, các mức lãi suất khác nhau và nhiều chương trình quà tặng hấp dẫn để thu hút khách hàng.

- Tiền gửi tiết kiệm

Các tầng lớp dân cư có các khoản tiền nhàn rỗi, tích lũy để dành gửi vào ngân hàng với thời gian cụ thể, mục đích sinh lời. Đây là nguồn vốn quan trọng và chủ yếu cho ngân hàng. Thu hút ngày càng nhiều tiền gửi tiết kiệm, các ngân hàng cần mở rộng mạng lưới huy động, phát triển các sản phẩm huy động vốn đa dạng với lãi suất hấp dẫn.

1.3.4.3. Căn cứ theo thời gian

- Ngắn hạn

Các khoản huy động có thời hạn dưới 12 tháng thường là các khoản huy động ngắn hạn. Hiện nay, trong thời buổi kinh tế cạnh tranh, các ngân hàng có thường chia nhỏ các kỳ hạn gửi theo ngày, theo tuần, theo tháng, theo quý... để khách hàng có thể tự do lựa chọn kỳ hạn gửi theo đúng nhu cầu của bản thân. Tiền gửi ngắn hạn có tính linh hoạt cao, được khách hàng ưa chuộng nhiều nhất nên chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn.

- Trung và dài hạn

Do hoạt động chủ yếu của ngân hàng là cho vay dài hạn nâng cao khả năng thanh khoản cũng như hạn chế rủi ro về biến động lãi suất, NHTM thường huy động

các nguồn tiền trung dài hạn có thời hạn từ 12 tháng trở lên. Cũng vì tính ổn định của nó mà các khoản huy động dài hạn thường có lãi suất cao hơn các khoản huy động ngắn hạn.

1.3.4.4. Căn cứ theo đơn vị tiền tệ

- Huy động bằng nội tệ

Do quá trình tích lũy và nhu cầu tiêu dùng trong nước ngày càng tăng mạnh do đó KH thường gửi tiền bằng đồng nội tệ. Đây cũng là nguồn vốn chủ yếu được sử dụng trong các NHTM và nó giữ vai trò vô cùng quan trọng trong việc duy trì hoạt động của NH. Cũng chính vì vậy mà nguồn vốn này chiếm phần lớn tỷ trọng trong tổng nguồn vốn và lãi suất huy động cao.

- Huy động bằng ngoại tệ

Nguồn vốn ngoại tệ bao gồm các loại như USD, EURO... Từ nhu cầu thanh toán hàng hoá xuất nhập khẩu với các yêu cầu đầu tư phát triển đã đẩy mạnh nhu cầu cất trữ ngoại tệ của khách hàng để tiện cho hoạt động trao đổi hàng hoá. Lãi suất của các loại tiền gửi là ngoại tệ thường thấp hơn so với huy động bằng nội tệ trong cùng kỳ hạn. Mặc dù vậy, các ngân hàng vẫn đẩy mạnh huy động nguồn vốn ngoại tệ nhằm phục vụ cho hoạt động thanh toán quốc tế, tài trợ xuất khẩu, kinh doanh ngoại tệ trong nước...

1.4. Các chỉ tiêu đo lường hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại

1.4.1. Các chỉ tiêu định lượng

Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng được cho là hiệu quả khi kết quả huy động vốn mà Ngân hàng đạt được phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn với chi phí hợp lý và đảm bảo được khả năng sinh lời của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Trên giác độ của Ngân hàng, Ngân hàng cần bám sát nhu cầu sử dụng vốn và huy động vốn không những phù hợp với nhu cầu mà còn phải hài hòa về cơ cấu vốn (kỳ hạn, loại tiền...) với chi phí thấp nhất có thể, duy trì được tính ổn định của nguồn vốn huy động mới có thể hạn chế được rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất và gia tăng lợi nhuận cho Ngân hàng.

Để đánh giá hoạt động huy động vốn của NHTM, có thể sử dụng các chỉ tiêu đánh giá phổ biến sau:

- **Tốc độ tăng trưởng huy động vốn**

Vấn đề đầu tiên được quan tâm đến khi xem xét khả năng huy động vốn tiền gửi của một ngân hàng chính là tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động tại ngân hàng.

Tốc độ tăng trưởng vốn huy động có thể cho thấy một cách đầy đủ hơn khả năng cũng như hiệu quả huy động của NHTM thông qua sự tăng giảm của nguồn vốn tại các thời điểm khác nhau cũng như sự biến động nhiều hay ít qua từng năm.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng H\&V} = \frac{\text{Quy mô vốn năm (N)} - \text{Quy mô vốn năm (N - 1)}}{\text{Quy mô vốn năm (N - 1)}} \times 100\%$$

- **Chi phí trả lãi huy động vốn**

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

Tỷ lệ chi phí trả lãi huy động vốn trên tổng nguồn vốn cho thấy cứ một đồng vốn mà ngân hàng huy động được cần phải bỏ ra bao nhiêu chi phí. Chỉ tiêu này càng thấp càng tốt, cho thấy hoạt động huy động vốn của ngân hàng có hiệu quả, chi phí ngân hàng phải chi ra thấp, đảm bảo cho hoạt động của ngân hàng có lợi nhuận.

- **Cơ cấu nguồn vốn huy động**

Cơ cấu vốn tiền gửi huy động phải xuất phát từ kế hoạch sử dụng vốn về kỳ hạn, danh mục, số lượng ngoại tệ, lãi suất cho vay, ... để có chiến lược huy động sao cho có hiệu quả nhất. Trên cơ sở đó, ngân hàng sẽ xây dựng cơ cấu vốn tiền gửi huy động hợp lý về thời hạn gửi (ngắn hạn, trung hạn, dài hạn), về loại tiền (nội tệ và ngoại tệ), về đối tượng gửi tiền (dân cư và các tổ chức kinh tế, xã hội).

Cơ cấu nguồn tiền gửi thể hiện ở tỷ trọng từng loại tiền gửi trong tổng nguồn tiền gửi, được tính theo công thức sau:

$$\text{Tỷ trọng nguồn tiền gửi } i = \frac{\text{Nguồn tiền gửi } i}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng

$$\text{Tỷ trọng VH\& theo đối tượng} = \frac{\text{Nguồn tiền gửi theo đối tượng}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn

$$\text{Tỷ trọng VHĐ theo kỳ hạn} = \frac{\text{Nguồn tiền gửi theo kỳ hạn}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền

$$\text{Tỷ trọng VHĐ theo loại tiền} = \frac{\text{Nguồn tiền gửi theo loại tiền}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Cơ cấu nguồn vốn huy động theo sản phẩm

$$\text{Tỷ trọng VHĐ theo sản phẩm} = \frac{\text{Nguồn tiền gửi theo sản phẩm}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

1.4.2. Các chỉ tiêu định tính

- *Mức độ thuận tiện*: được đánh giá qua các thủ tục gửi tiền, rút tiền, các dịch vụ kèm theo của Ngân hàng. Tiết kiệm thời gian và chi phí cho KH.
- *Sự đa dạng của các hình thức huy động vốn*: các hình thức huy động vốn càng đa dạng thì sẽ càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người gửi tiền. Chính vì vậy, sự đa dạng của các hình thức huy động vốn giúp phát triển hoạt động huy động vốn của Ngân hàng tốt hơn.
- *Sự hài lòng của khách hàng*: Ngân hàng cần nắm rõ tâm lý của từng nhóm khách hàng đang có mức độ hài lòng tích cực, ổn định hay thụ động để nỗ lực cải tiến chất lượng dịch vụ nhằm tăng sự hài lòng của khách hàng. Khi KH hài lòng họ sẽ tích cực đóng góp ý kiến và tỏ ra chú ý đến những nỗ lực cải thiện của Ngân hàng đối với các dịch vụ huy động vốn của Ngân hàng.

1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại

1.5.1. Nhân tố chủ quan

1.5.1.1. Lãi suất

Lãi suất được coi là giá cả của các sản phẩm dịch vụ tài chính. Bất kỳ cá nhân hay tổ chức nào khi gửi tiền vào ngân hàng đều quan tâm đến lợi nhuận mà họ đạt được, chính vì vậy lãi suất là yếu tố đầu tiên mà họ quan tâm. Đối với việc huy động tiền gửi, chính sách lãi suất là yếu tố tiên quyết tác động trực tiếp và đóng vai trò quan trọng trong việc thực hiện mục tiêu đề ra.

Nếu lãi suất huy động cao sẽ trực tiếp ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng và ngược lại nếu lãi suất huy động thấp thì ngân hàng sẽ khó thu hút được nguồn vốn như kế hoạch đã được đặt ra. Chính vì vậy, để duy trì và thu hút thêm

nguồn vốn, NH cần ấn định mức lãi suất cạnh tranh, đưa ra nhiều chính sách ưu đãi về giá cho khách hàng lớn, khách hàng gửi tiền thường xuyên để vừa đảm bảo có thể huy động được nguồn vốn cần thiết, vừa kinh doanh có hiệu quả.

1.5.1.2. *Mức độ uy tín*

Việc người dân gửi tiền vào ngân hàng không chỉ đơn thuần là để hưởng lãi suất mà còn để giảm thiểu rủi ro khi giữ tiền mặt. Chính vì vậy họ sẽ chọn những ngân hàng có uy tín, chất lượng trên thị trường.

Uy tín của một ngân hàng được đánh giá thông qua quá trình hoạt động lâu dài và những thành tựu mà ngân hàng đó đạt được. Ngân hàng có uy tín và độ nhận diện thương hiệu cao sẽ thuận lợi hơn trong việc thu hút khách hàng. Vì ngân hàng hoạt động dựa trên sự tin tưởng của khách hàng.

1.5.1.3. *Cơ sở vật chất và mạng lưới hoạt động*

Mạng lưới phân phối gắn liền với sự tiện lợi mà Ngân hàng mang đến cho khách hàng, với mạng lưới phân phối rộng khắp KH sẽ có thể dễ dàng tiếp cận với các dịch vụ của ngân hàng hơn. Nếu ngân hàng chưa có các CN/ PGD ở những địa bàn vốn đã tồn tại hoạt động của các NH khác, NH sẽ bị giảm tính cạnh tranh đối với công tác huy động ở các địa bàn này.

Cơ sở vật chất của ngân hàng góp phần tạo dựng nên hình ảnh của ngân hàng trong mắt KH. Để đẩy mạnh công tác huy động, các CN/ PGD cần tập trung vào các khu dân cư, thuận tiện giao thông, địa bàn trọng điểm và phải phân bố phù hợp theo từng địa bàn, các CN/ PGD phải đảm bảo vừa hiện đại vừa thân thiện với KH nhằm tạo cảm giác gần gũi và thoải mái cho KH khi đến giao dịch.

1.5.1.4. *Nhân sự*

Mặc dù hiện nay, khoa học công nghệ ngày càng phát triển và đang dần trở thành lực lượng sản xuất chính nhưng con người vẫn luôn khẳng định vị trí trung tâm của mình. Đặc biệt, trong ngành tài chính con người là nhân tố quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của NHTM nói chung và công tác huy động vốn nói riêng. Một đội ngũ cán bộ nhân viên giỏi sẽ giúp ngân hàng vận hành tốt hệ thống của mình nhằm mang lại hiệu quả kinh doanh tốt nhất. Đối với công tác huy động, một đội ngũ nhân viên vững nghiệp vụ, ân cần, niềm nở với khách hàng sẽ tạo cảm giác tốt với khách hàng, thu hút thêm nhiều khách hàng đến giao dịch tại ngân hàng.

Để nâng cao hiệu quả huy động thì bắt buộc NH phải có một đội ngũ cán bộ nhân viên có năng lực, được đào tạo một cách bài bản từ kỹ năng đến nghiệp vụ, đồng thời phải nắm bắt được nhiều kiến thức ở các lĩnh vực khác nhau.

1.5.2. Nhân tố khách quan

1.5.2.1. Môi trường kinh tế

Tình hình kinh tế trong và ngoài nước có tác động không nhỏ đến công tác huy động vốn trong NHTM. Sự thay đổi của các yếu tố như tốc độ tăng trưởng kinh tế, tỷ lệ lạm phát, thu nhập bình quân đầu người bị thay đổi... sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

Trong điều kiện nền kinh tế phát triển, thu nhập của người dân ổn định thì nguồn tiền ra vào của các ngân hàng cũng ổn định, số vốn huy động cũng tăng đáng kể, cơ hội đầu tư ngày càng được mở rộng. Ngược lại, nếu nền kinh tế bị suy thoái, lạm phát tăng làm cho môi trường đầu tư của ngân hàng bị thu hẹp sẽ khiến cho quá trình huy động vốn của ngân hàng trở nên khó khăn hơn.

1.5.2.2. Môi trường văn hóa xã hội

Môi trường văn hoá xã hội là nhân tố cần được quan tâm trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Mỗi quốc gia đều có một nền văn hoá riêng, văn hoá chính là yếu tố tạo nên bản sắc dân tộc như phong tục, tập quán, thói quen, trình độ dân trí, lối sống...

Cụ thể, ở các nước phát triển người dân có sự am hiểu về ngân hàng và họ nhận thức được tầm quan trọng cũng như các tiện ích mà ngân hàng mang lại họ sẽ gửi nhiều tiền vào ngân hàng hơn và như vậy công tác huy động vốn cũng thuận lợi hơn nhiều.

Tuy nhiên ở các nước đang phát triển như chúng ta, người dân chưa có thói quen sử dụng các dịch vụ tiện ích của ngân hàng mà còn giữ thói quen cất trữ tiền mặt, vàng bạc và ngoại tệ tại nhà nên đây cũng là nhân tố ảnh hưởng mạnh đến công tác huy động vốn tại NHTM

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Ở Chương 1, nội dung chủ yếu tập trung hệ thống hóa những vấn đề cơ bản liên quan đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại, từ đó thấy được ý nghĩa, tầm quan trọng của nguồn vốn huy động đối với hoạt động của ngân hàng, làm rõ được các nhân tố chủ quan và nhân tố khách quan tác động đến công tác huy động vốn tại ngân hàng.

Bên cạnh đó khóa luận còn làm rõ các tiêu chí để đánh giá hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại. Đây là cơ sở lý luận chính để làm tiền đề cho việc phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH, ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại Đông Nam Á

2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng

- Tên đầy đủ : Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á
- Tên tiếng anh : Southeast Asia Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt : SeABank
- Trụ sở chính : 198 Trần Quang Khải, P. Lý Thái Tổ, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội
- Ngày thành lập : 25/03/1994
- Vốn điều lệ : 24.537 tỷ đồng (năm 2023)
- Điện thoại : 024 3944 8688
- Fax : 024 3944 8689
- Hotline : 1900 555 587
- Email : contact@seabnank.com.vn
- Website : seabank.com.vn
- Mã cổ phiếu : SSB
- Logo và slogan



Hình 2.1: Logo và Slogan của SeABank

Sứ mệnh

Phục vụ tận tâm, nhiệt huyết để mang đến cuộc sống hạnh phúc hơn và một tương lai thịnh vượng cho cộng đồng.

Tầm nhìn

Trở thành ngân hàng được yêu thích nhất tại Việt Nam, cung cấp đầy đủ, đa dạng các sản phẩm và dịch vụ tài chính với trải nghiệm tốt nhất cho mọi đối tượng khách hàng. SeABank cam kết minh bạch thông tin và mang tới dịch vụ hoàn hảo cùng lợi

ích cao nhất cho khách hàng, nhà đầu tư, đảm bảo cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng.

Chiến lược phát triển

Xây dựng và phát triển SeABank trở thành ngân hàng bán lẻ tiêu biểu tại Việt Nam là chiến lược phát triển cốt lõi của SeABank trong thời gian tới. Trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ, SeABank sẽ tập trung đặc biệt vào khách hàng cá nhân, đồng thời phát triển mạng doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng như doanh nghiệp lớn. Các sản phẩm, dịch vụ của SeABank được thiết kế đa dạng phù hợp với nhu cầu và năng lực tài chính của từng đối tượng và phân khúc khách hàng.

Phương châm hoạt động

Phát triển toàn diện, an toàn, hiệu quả và bền vững đóng góp vào sự phồn thịnh của nền kinh tế và xã hội đất nước.

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á tên viết tắt là (SeABank) là một trong những NHTMCP đầu tiên của Việt Nam, tiền thân là NHTMCP Hải Phòng được thành lập từ năm 1994 theo giấy phép hoạt động số 0051/NH-GP ngày 25/03/1994 của thống đốc Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Giai đoạn Năm 2001 –2003 SeABank đã duy trì chất lượng dịch vụ tín dụng tốt, tỷ lệ nợ xấu giữ mức 0,3% trong giai đoạn này

Đến năm 2005 chuyển trụ sở lên 16 Láng Hạ, Ba Đình, Hà Nội và đổi tên thành Ngân hàng TMCP Đông Nam Á.

Năm 2007, SeABank là ngân hàng được Nhà nước xếp loại A và được đánh giá là ngân hàng có tốc độ phát triển nhanh nhất và bền nhất với 50 điểm giao dịch.

Tháng 08/2008, Société Générale (Pháp) - tập đoàn tài chính ngân hàng hàng đầu Châu Âu trở thành cổ đông chiến lược nước ngoài của SeABank. Société Générale sở hữu 20% cổ phần của ngân hàng.

Tháng 12/2009, SeABank chuyển hội sở về 25 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Đến năm 2011- 2013, SeABank khai trương văn phòng đại diện Tp. Hồ Chí Minh đánh dấu nỗ lực vươn lên không ngừng của SeABank theo chiến lược bán lẻ và phát triển mạng lưới hoạt động tại khu vực miền Nam và là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam chấp nhận tất cả các loại thẻ quốc tế gồm Visa;

Mastercard; CUP; American Express; JCB và Diners Club. Trở thành đại lý chính thức tại Việt Nam của công ty hàng đầu thế giới về dịch vụ chuyển tiền – Western Union.

Giai đoạn 2013 – 2016 là khoảng thời gian SeABank đã rất nỗ lực để đạt được chỗ đứng vững chắc trên thị trường với hàng loạt giải thưởng danh giá như: giải thưởng: “Ngân hàng của năm” (2013); “Ngân hàng bán lẻ tốt nhất” (2014); lọt top “10 thương hiệu dẫn đầu Việt Nam” (2015); ...

Tháng 11/2017, Chủ tịch nước trao huân chương lao động nhì vì “đã có thành tích xuất sắc trong công tác từ năm 2011 đến 2017.

Tháng 10/2019, NHNN công nhận SeABank đạt chuẩn tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu theo chuẩn mực quốc tế Basel II theo quyết định 2263/ QĐ – NHNN trước thời hạn.

Tháng 10/2020, ra mắt ứng dụng ngân hàng số SeAMobile – trợ lý tài chính cá nhân có tính năng chăm sóc sức khỏe tài chính đầu tiên tại Việt Nam, đồng thời tăng vốn điều lệ 12.087 triệu đồng và được chấp thuận niêm yết hơn 1,2 tỷ cổ phiếu mã chứng khoán SSB trên HOSE.

Tháng 01/2022, chuyển hội sở chính sang tòa BRG Tower – 198 Trần Quang Khải, P. Lý Thái Tổ, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội.

Đến nay, vốn điều lệ của SeABank là 24.537 tỷ đồng cùng với một mạng lưới hoạt động trên khắp 3 miền đất nước với 181 chi nhánh và phòng giao dịch.

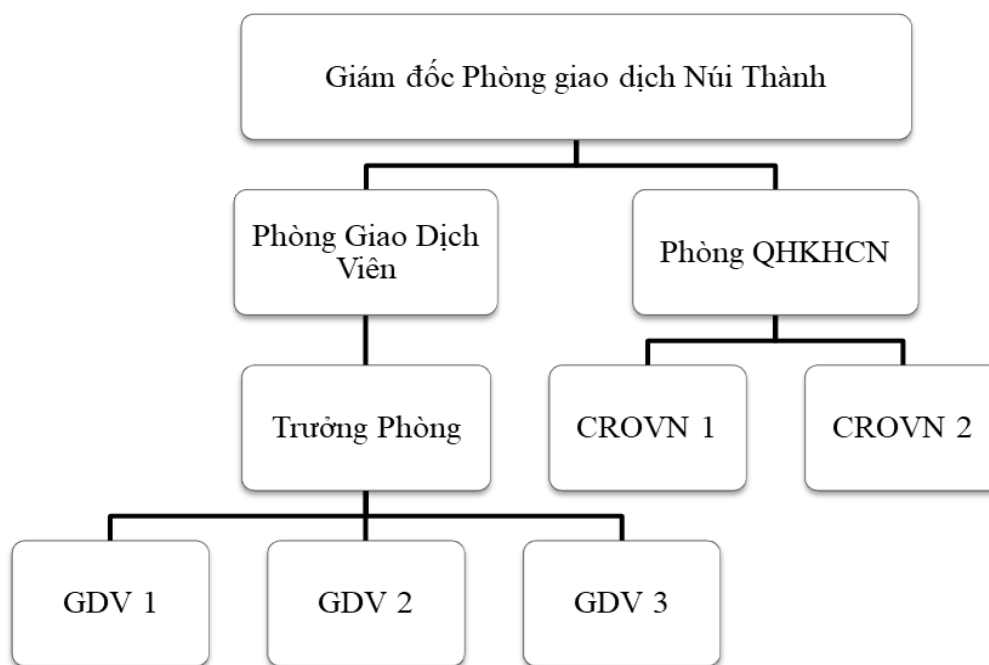
2.2. Tổng quan về SeABank - Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng

2.2.1. *Quá trình hình thành và phát triển*

Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) được thành lập năm 1994, trong đó chi nhánh SeABank Đà Nẵng được thành lập vào tháng 12/2006 tại địa chỉ 23 Nguyễn Văn Linh, Q. Hải Châu – là chi nhánh đầu tiên tại miền trung, được xem là một bước đánh dấu quan trọng trong việc phát triển hệ thống chi nhánh đến các vùng kinh tế tiềm năng của đất nước. Tiếp đó, SeABank tiếp tục mở rộng các chi nhánh / PGD ở Đà Nẵng, hiện tại thì ở Đà Nẵng có 9 chi nhánh/PGD đang hoạt động. Trong đó, PGD SeABank Núi Thành – chi nhánh Đà Nẵng được thành lập ngày 27-05-2011 tại địa chỉ 104-106 Núi Thành, P. Hòa Thuận Đông, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng.

Kể từ khi thành lập đến nay, PGD được đầu tư cơ sở hạ tầng hiện đại và không ngừng gia tăng mạng lưới khách hàng. Đồng bộ theo dự án hiện đại hóa ngân hàng, đảm bảo đầy đủ khả năng cung cấp những tiện ích dịch vụ ngân hàng đến khách hàng trên địa bàn hoạt động.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức tại SeABank - Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng



(Nguồn: SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng)

Hình 2.2: Cơ cấu tổ chức tại PGD SeABank Núi Thành

2.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng

❖ Giám đốc phòng giao dịch Núi Thành

• Chức năng

- Định hướng, chỉ đạo việc xây dựng và triển khai kế hoạch kinh doanh, kế hoạch phát triển khách hàng tại Phòng giao dịch nhằm hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh được giao.
- Chỉ đạo kết hợp với tổ chức thực hiện các nghiệp vụ tư vấn bán hàng các sản phẩm dịch vụ trong hạn mức và theo phân công của Ban giám đốc đồng thời tuân thủ các nội quy, quy chế của SeaBank.

• Nhiệm vụ

- Chịu trách nhiệm về việc xây dựng, dẫn dắt, giám sát thực hiện kế hoạch của phòng để đảm bảo sẽ triển khai hoàn thành tốt các kế hoạch và chỉ tiêu đề ra.

- Thực hiện các công việc như quản lý, theo dõi, phân bổ nhân sự, đánh giá kết quả thực hiện công việc nhằm đảm bảo hiệu quả, chất lượng làm việc của cả phòng.

❖ **Phòng giao dịch viên**

- *Chức năng*
 - Thực hiện giới thiệu sản phẩm của ngân hàng cho khách hàng khi khách hàng đến giao dịch tại quầy.
 - Thực hiện các hoạt động giao dịch với khách hàng tại quầy của PGD theo quy trình, quy chế của SeABank.
 - Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ theo quy trình, quy định của SeABank.
 - Triển khai các hoạt động bán sản phẩm/dịch vụ ngân hàng được giao theo quy định của SeABank.
- *Nhiệm vụ*
 - Phối hợp với các chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân thực hiện công tác phát triển khách hàng.
 - Thực hiện công tác phát triển khách hàng huy động
 - Trực tiếp thực hiện hoạt động giao dịch kế toán với khách hàng.

❖ **Phòng Quan hệ khách hàng cá nhân**

- *Chức năng*
 - Triển khai kinh doanh các sản phẩm dành cho cá nhân (KHCCN) và các hộ kinh doanh tại Chi nhánh trên địa bàn theo đúng chiến lược và kế hoạch kinh doanh của Ngân hàng nhằm đạt tiêu chí được giao.
 - Quản lý việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ dành cho KHCCN và Hộ kinh doanh của Chi nhánh theo phạm vi công việc được phân công.
- *Nhiệm vụ*
 - Thực hiện triển khai giới thiệu tư vấn và bán các sản phẩm dành cho KHCCN và Hộ kinh doanh tại PGD.

2.2.4. Chức năng, nhiệm vụ của Phòng giao dịch SeABank Núi Thành

- Chức năng

Trực tiếp kinh doanh tiền tệ, tín dụng, dịch vụ ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận. Tổ chức hoạt động kinh doanh và thực hiện các nhiệm vụ khác được Ngân hàng TMCP Đông Nam Á giao.

- **Nhiệm vụ**

• **Huy động vốn**

- Khai thác và nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và TCTD dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ.
- Huy động tiền gửi tiết kiệm
- Các hình thức huy động khác theo quy định

• **Hoạt động tín dụng**

- Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn và thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ cho các cá nhân, tổ chức và hộ gia đình thuộc mọi thành phần kinh tế theo phân cấp ủy quyền.

• **Cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ**

- Cung ứng các phương tiện thanh toán
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng
- Thực hiện các dịch vụ thu hộ và chi hộ
- Thực hiện các dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng

• **Dịch vụ thẻ**

- Phát hành, thanh toán ATM.
- Phát hành, thanh toán thẻ quốc tế Visa, Master Card.

• **Dịch vụ ngân hàng điện tử**

2.2.5. Các sản phẩm/ dịch vụ của SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành

- Dịch vụ tài khoản: Tài khoản số đẹp, dịch vụ trả lương, tài khoản đại lợi, tài khoản thanh toán.
- Ngân hàng số: Ngân hàng trực tuyến – SeANet, Ngân hàng di động – SeAMobile.
- Tiết kiệm: Tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiết kiệm Online, tiền gửi có kỳ hạn.
- Thẻ: Thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế.
- Tín dụng: Cho vay tiêu dùng thế chấp, cho vay tiêu dùng tín dụng, cho vay kinh doanh.
- Thanh toán và chuyển tiền: Chuyển tiền trong nước, quốc tế, dịch vụ kiều hối
- Bảo hiểm: Bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm phi nhân thọ, bảo hiểm vật chất.

2.2.6. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.

2.2.6.1. Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021-2023

Trên thực tế, vốn là cơ sở rất quan trọng quyết định đến việc thành lập mở rộng hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng nói chung và các NHTM nói riêng. Vốn gắn liền với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong suốt quá trình phát triển. Việc mở rộng vốn huy động đi đôi với việc mở rộng tín dụng. Vì vậy, để có thể tồn tại và phát triển, các Ngân hàng Thương mại luôn phải quan tâm đến công tác huy động vốn, đặc biệt là vốn huy động từ tiền gửi.

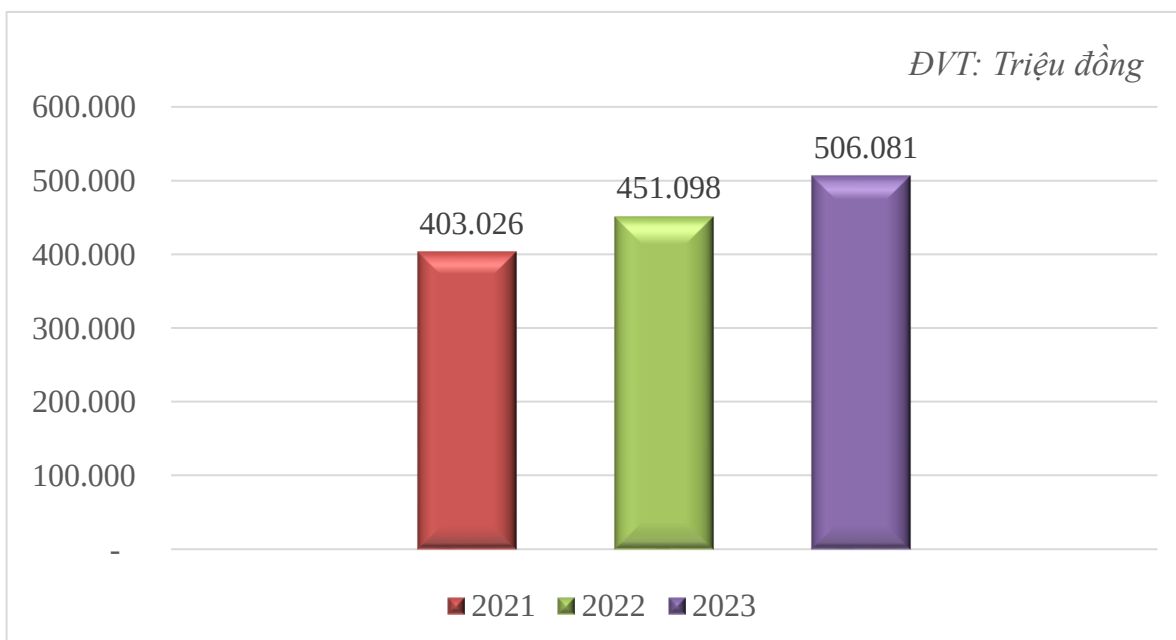
Bảng 2.1: Tình hình hoạt động huy động vốn của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%
Tiền gửi dân cư	403.026	92,49%	451.098	92,59%	506.081	93,13%	48.072	11,93%	54.983	12,19%
Tiền gửi từ TCKT	30.527	7,01%	33.915	6,96%	35.049	6,45%	3.388	11,10%	1.134	3,34%
Tiền gửi từ TCTD	2.198	0,50%	2.209	0,45%	2.301	0,42%	11	0,50%	92	4,16%
Tổng	435.751	100,00%	487.222	100,00%	543.431	100,00%	51.471	11,81%	56.209	11,54%

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank - PGD Núi Thành, Đà Nẵng)

Giai đoạn 2021 – 2023, là một năm khó khăn chung cho nền kinh tế toàn cầu, đã gây không ít khó khăn cho mọi ngành nghề. Tuy nhiên, hoạt động huy động vốn của SeABank - PGD Núi Thành vẫn duy trì ở kết quả khả quan ở ba năm qua. Năm 2021 đạt được 435.751 triệu đồng, năm 2022 tiếp tục tăng lên 487.222 triệu đồng (tăng 11,81%) so với năm 2021. Đến năm 2023 tăng lên 543.431 triệu đồng (tăng tương ứng 11,54%) so với năm 2022. Cụ thể từng chỉ tiêu như sau:

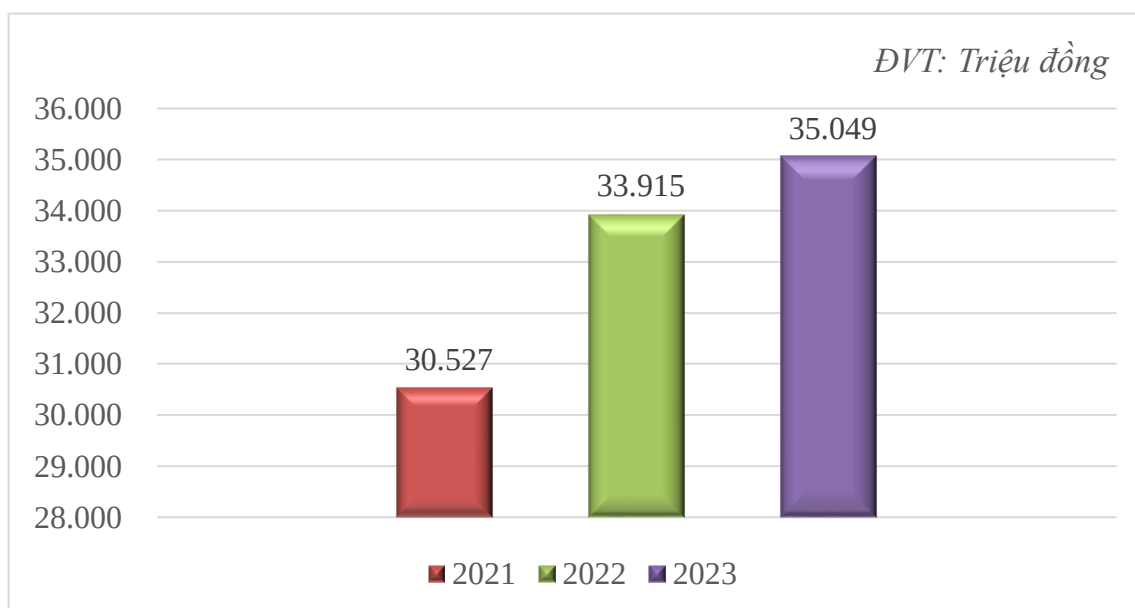


Hình 2.3: Tình hình tiền gửi dân cư tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Qua hình 2.3 ta thấy tiền gửi từ dân cư chiếm khá cao trong tổng vốn huy động. Năm 2021, tiền gửi từ dân cư đạt 403.026 triệu đồng, đến năm 2022, đạt được 451.098 triệu đồng, tăng triệu đồng 48.072 (tăng tương ứng 11,93%) so với năm 2021. Tiếp đến năm 2023, tiền gửi dân cư đạt được cao nhất trong 3 năm là 506.081 triệu đồng, tăng 54.983 triệu đồng (tương ứng tăng 12,19%) so với năm 2022. Có thể nói, trải qua thời kỳ Covid – 19, nhu cầu sử dụng tiền mặt của người dân không còn nhiều như trước kia nữa nên lượng tiền nhàn rỗi lớn, mọi người có xu hướng gửi tiền vào ngân hàng nên trong những năm này quy mô hoạt động của Phòng giao dịch ngày càng mở rộng, nguồn vốn huy động tiền gửi dân cư của PGD cũng tăng lên. Để đạt được kết quả này, cũng có thể hiểu được là PGD đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, PGD còn linh hoạt đưa ra mức lãi suất và hình thức

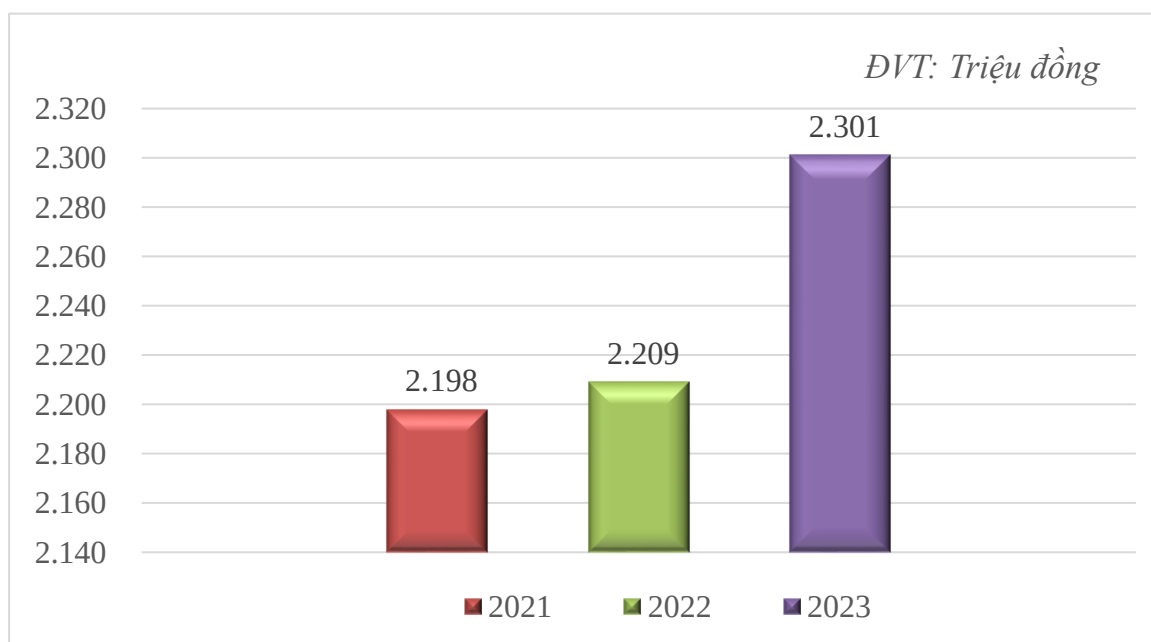
huy động hợp lý, cung ứng nhiều dịch vụ và tiện ích đi kèm như cho phép khách hàng có thể gửi và rút ở nhiều nơi, ...nhằm thu hút được nhiều người dân gửi tiền vào ngân hàng để tiết kiệm.



Hình 2.4: Tình hình tiền gửi từ TCKT của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng, giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Bên cạnh nguồn huy động từ dân cư thì nguồn huy động từ TCKT cũng là một nguồn chủ yếu, đứng thứ hai trong số tỷ trọng huy động vốn của SeABank Núi Thành. Cụ thể ở năm 2021, tiền gửi từ TCKT đạt được là 30.527 triệu đồng sang năm 2022 tăng 33.915 triệu đồng tăng 3.388 triệu đồng, tương ứng tăng 11,10% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 35.049 triệu đồng, tăng 1.134 triệu đồng, tương ứng tăng 3,34% so với năm 2022. Tuy là nguồn tiền từ TCKT tăng qua mỗi năm nhưng cả tỷ trọng và tốc độ tăng của nguồn tiền này có xu hướng giảm qua 3 năm. Bởi vì PGD đã và đang tập trung phát triển và tăng hiệu quả hơn nữa ở phân khúc tiền gửi từ dân cư. Tuy nguồn tiền gửi từ TCKT tăng chưa cao nhưng cũng thể hiện được sự nỗ lực của PGD trong việc gia tăng quy mô huy động vốn.



Hình 2.5: Tình hình tiền gửi từ TCTD của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng, giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Cuối cùng là khoản tiền gửi từ TCTD, tuy có biến động tăng qua 3 năm nhưng mức độ tăng không đáng kể. Cụ thể, năm 2021, tiền gửi từ TCTD đạt 2.198 triệu đồng, năm 2022 tăng lên 2.209 triệu đồng, tăng 0,50% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 2.301 triệu đồng, tăng 4,16% so với năm 2022.

Nhìn chung, công tác huy động vốn tại SeABank – chi nhánh Đà Nẵng trong ba năm qua có sự tăng đáng kể, ổn định, năm sau cao hơn năm trước. Đặc biệt, nguồn vốn từ tiền gửi dân cư chiếm tỷ lệ lớn trong tổng vốn huy động, nguồn tiền này cũng bù đắp sự sụt giảm của các nguồn tiền gửi khác.

2.2.6.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023

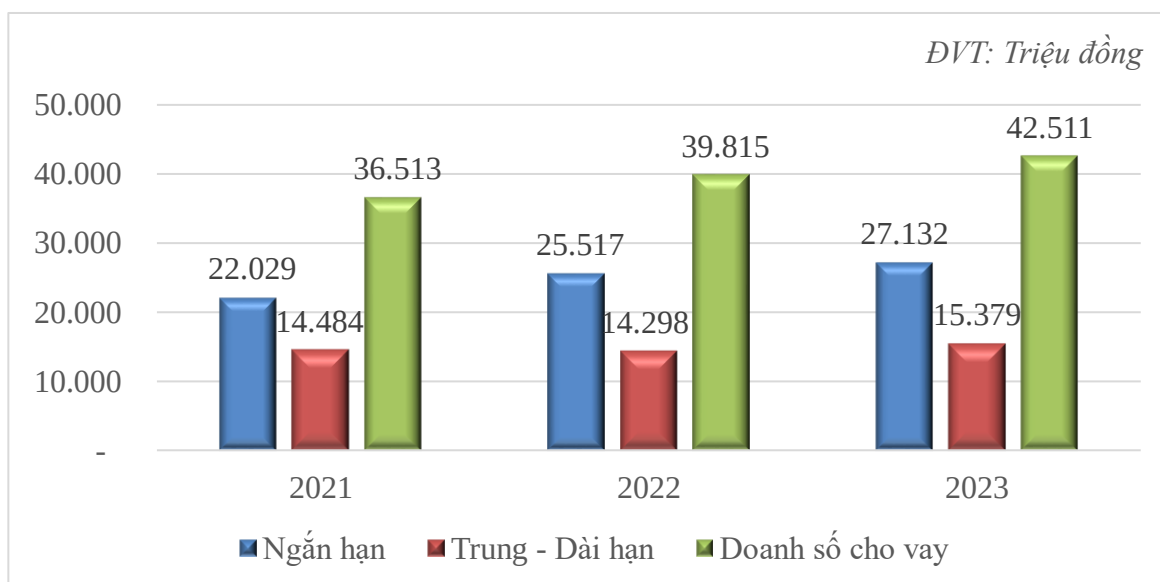
Phòng giao dịch luôn chú trọng đến công tác tín dụng, đầu tư vốn cho các thành phần kinh tế. Điều đó là tất yếu bởi vì thu từ tín dụng là nguồn thu tài chính chủ yếu của mọi ngân hàng, có ảnh hưởng quan trọng đến kết quả kinh doanh của ngân hàng.

Bảng 2.2: Tình huy hoạt động cho vay của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%
Doanh số cho vay	36.513	100,00%	39.815	100,00%	42.511	100,00%	3.302	9,04%	2.696	6,77%
Ngắn hạn	22.029	60,33%	25.517	64,09%	27.132	63,82%	3.488	15,83%	1.615	6,33%
Trung - Dài hạn	14.484	39,67%	14.298	35,91%	15.379	36,18%	(186)	(1,28%)	1.081	7,56%
Doanh số thu nợ	29.071	100,00%	31.535	100,00%	35.047	100,00%	2.464	8,48%	3.512	11,14%
Ngắn hạn	18.591	63,95%	21.706	68,83%	23.549	67,19%	3.115	16,76%	1.843	8,49%
Trung - Dài hạn	10.480	36,05%	9.829	31,17%	11.498	32,81%	(651)	(6,21%)	1.669	16,98%
Dư nợ	128.062	100,00%	136.342	100,00%	143.806	100,00%	8.820	6,47%	7.464	5,47%
Ngắn hạn	72.880	56,91%	76.691	56,25%	80.274	55,82%	3.811	5,23%	3.583	4,67%
Trung - dài hạn	55.182	43,09%	59.651	43,75%	63.532	44,18%	4.469	8,10%	3.881	6,51%
Nợ xấu	1.568	100,00%	1.396	100,00%	1.198	100,00%	(172)	(10,97%)	(198)	(14,18%)
Ngắn hạn	985	62,82%	849	60,82%	724	60,43%	(136)	(13,81%)	(125)	(14,72%)
Trung - dài hạn	583	37,18%	547	39,18%	474	39,57%	(36)	(6,17%)	(73)	(13,35%)
Tỷ lệ nợ xấu %	1,224		1,024		0,833					

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

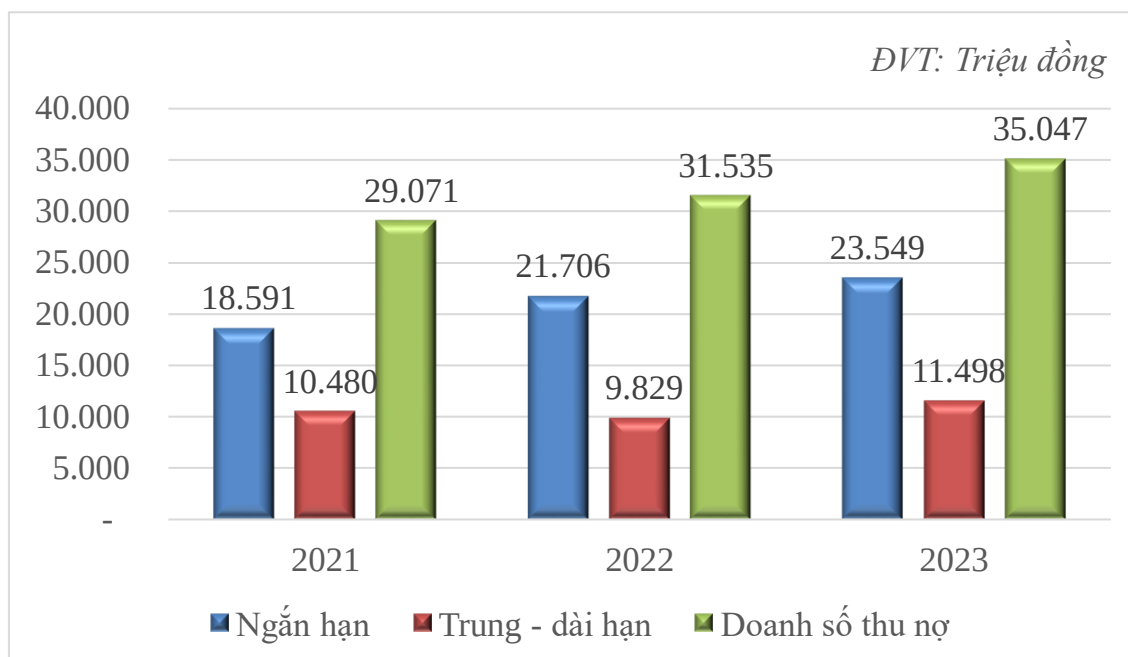


Hình 2.6: Tình hình doanh số cho vay tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Doanh số cho vay phản ánh giá trị các khoản cho vay trong năm, thể hiện được khả năng thu hút khách hàng và khả năng mở rộng tín dụng của Ngân hàng. Qua hình 2.6 ta thấy, doanh số cho vay có chiều hướng tăng qua từng năm, 36,513 triệu đồng ở năm 2021, sau đó tăng lên 39.815 triệu đồng ở năm 2022 và cuối cùng tăng lên 42,511 triệu đồng ở năm 2023, trong đó tỷ trọng cho vay ngắn hạn chiếm trên 60%. Nguyên nhân doanh số cho vay ngắn hạn luôn tăng là do nhu cầu vay của khách hàng để phục vụ cho mục đích tiêu dùng, mua sắm, sinh hoạt hằng ngày, bên cạnh đó các hộ gia đình khác có nhu cầu vay vì muốn kinh doanh quán cà phê, nước giải khát nhỏ lẻ nhằm kiếm thêm thu nhập.

Còn khoản vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng doanh số cho vay vì thường khoản vay này thường vay để sử dụng mục đích lâu dài như xây dựng, mở rộng quy mô, ... qua ba năm có sự tăng giảm nhưng không chênh lệch quá nhiều. Nhìn chung, trong 3 năm vừa qua kinh tế có nhiều biến động nhưng PGD vẫn cố gắng mở rộng thị trường cho vay, đã tìm kiếm thêm nhiều khách hàng.



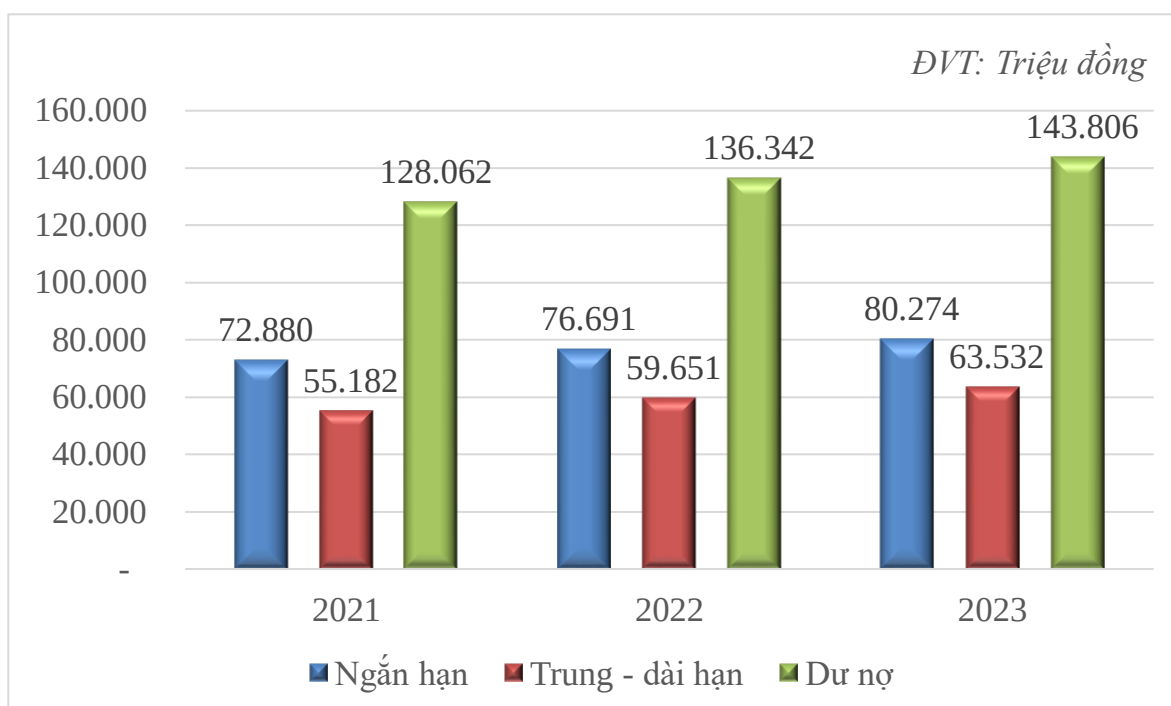
Hình 2.7: Tình hình Doanh số thu nợ của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Doanh số thu nợ là doanh số phản ánh lượng vốn mà ngân hàng thu lại từ những khoản vay. Doanh số thu nợ của PGD tăng dần qua các năm. Năm 2021, tình hình dịch bệnh Covid – 19 làm hoạt động kinh doanh đa số các ngành nghề gặp khó khăn, trong đó SeABank Núi Thành cũng không tránh khỏi mà ảnh hưởng đến công tác thu hồi nợ của ngân hàng trong năm này.

Doanh số thu nợ năm 2021 chiếm tỷ trọng nhỏ nhất trong 3 năm, cụ thể đạt 29,071 triệu đồng sau đó nền kinh tế dần phục hồi và tăng lên 35,047 triệu đồng ở năm 2023. Trong đó, tỷ trọng các khoản thu nợ từ khoản vay ngắn hạn chiếm hơn 60%. Doanh số thu nợ có diễn biến tăng đều như vậy là do nền kinh tế trong năm 2022 và 2023 đã và đang được phục hồi trở lại, tình hình dịch bệnh đa phần được kiểm soát, kinh tế của các hộ gia đình, các cá nhân cũng có phần khấm khá hơn nên công tác thu hồi nợ trong những năm gần đây đang phát triển với chiều hướng tích cực. Còn đối với các khoản thu nợ trung – dài hạn, cụ thể như sau: năm 2021 đạt 10,480 triệu đồng, sang năm 2022 giảm còn 9.829 triệu đồng, giảm 6,21% so với năm 2021, giảm không quá nhiều so với năm 2021, đến năm 2023 tăng lại lên 11,498 triệu đồng, tăng 16,98% so với năm 2022. Các khoản thu nợ trung – dài hạn có sự tăng giảm nhẹ, nhưng cũng thấy được PGD Núi Thành có chính sách giám sát khách

hàng sử dụng khoản vay và thu hồi nợ khá ổn, đảm bảo được mục tiêu an toàn cho ngân hàng.



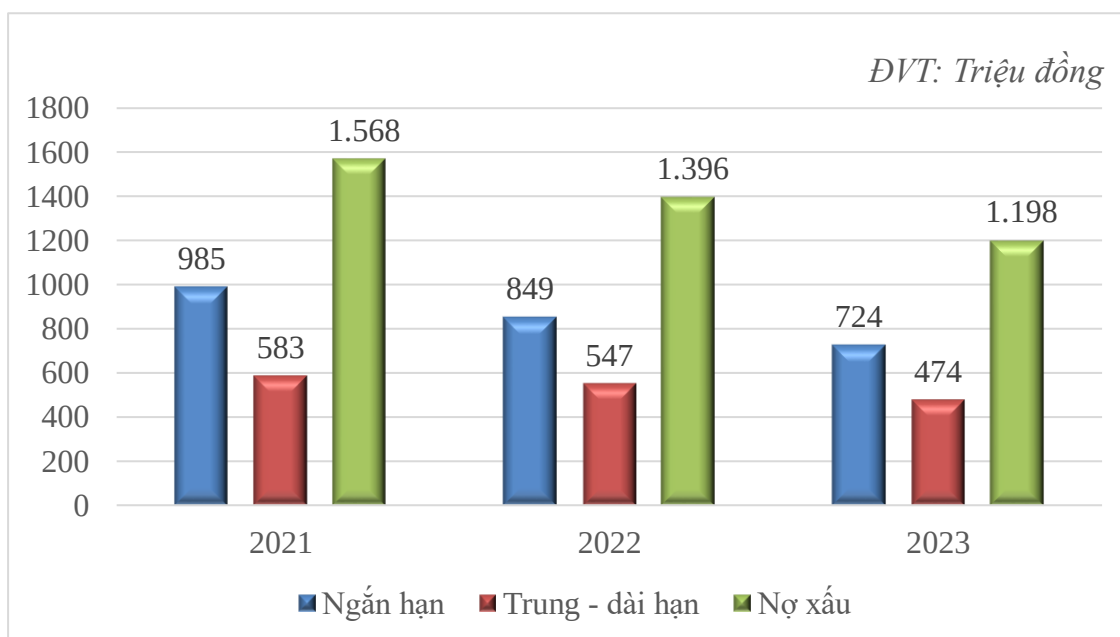
Hình 2.8: Tình hình Dư Nợ Cuối Kỳ của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Dư nợ là chỉ số tiếp theo, là chỉ tiêu thời điểm thường kéo dài trong nhiều năm, phản ánh số tiền mà ngân hàng đã giải ngân mà chưa thu về được. Quan sát hình 2.8 ta thấy, khách hàng của PGD chủ yếu là vay ngắn hạn và hoạt động cho vay trong giai đoạn 2021- 2023 có sự tăng trưởng nhanh, cụ thể:

Năm 2021, tổng dư nợ đạt 128.062 triệu đồng đến năm 2022 tổng dư nợ đạt 136.342 triệu đồng tăng 6,47% so với năm 2021 và năm 2023 tổng dư nợ tăng lên 143.806 triệu đồng tăng 5,47% so với năm 2022. Các khoản vay ngắn hạn, trung và dài hạn qua 3 năm đều có biến động tăng tuy nhiên các khoản vay ngắn hạn chiếm chủ yếu chiếm nhiều hơn 50% tổng dư nợ, còn lại là trung – dài hạn.

Nhìn chung, các khoản vay vẫn có xu hướng tăng qua các năm, nhưng nhu cầu về vốn ngắn hạn của khách hàng vẫn là khoản vay chiếm đa số trong tổng dư nợ cho vay tại chi nhánh



Hình 2.9: Tình hình Nợ Xấu của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Cuối cùng là chỉ tiêu nợ xấu, nợ xấu cũng là mối lo ngại không chỉ riêng PGD mà của toàn hệ thống ngân hàng. Trong năm 2021, toàn cầu bị ảnh hưởng bởi dịch Covid – 19 nặng nề gây khó khăn cho công việc kinh doanh của khách hàng mà từ đó ảnh hưởng đến công tác trả nợ cho ngân hàng dẫn đến nợ xấu trong năm này chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2021, tổng nợ xấu đạt 1.568 triệu đồng, năm 2022 đạt 1,396 triệu đồng (tương ứng với tỷ lệ giảm 10,97%) so với năm 2021, năm 2023 tiếp tục giảm xuống còn 1.198 triệu đồng, giảm 198 triệu đồng (với tỷ lệ giảm 14,18%) so với năm 2022. Trong đó, tỷ trọng nợ xấu ngắn hạn chiếm trên 60% với 985 triệu đồng ở năm 2021, năm 2022 khoản nợ xấu giảm xuống còn 849 triệu đồng (tương ứng tốc độ giảm là 13,81%) so với năm 2021. Đến năm 2023, nợ xấu giảm mạnh xuống còn 724 triệu đồng (tương ứng tốc độ giảm là 14,72%) so với năm 2022. Còn lại là một phần đóng góp không nhỏ từ Trung – Dài hạn với năm 2021 nợ xấu đạt 583 triệu đồng, năm 2022 giảm còn 547 triệu đồng (tương ứng với giảm 6,17%) so với năm 2021 và đến năm 2023 nợ xấu chỉ còn 474 triệu đồng, giảm 13,35 so với năm 2022. Sở dĩ nợ xấu có diễn biến giảm là do ngân hàng đã thành công kiểm soát tốt các khoản vay, khả năng thu hồi và khâu thẩm định hồ sơ vay vốn kỹ lưỡng và chặt chẽ từ đó đã làm nợ xấu giảm qua từng năm.

Mục tiêu giảm tỷ lệ nợ xấu trong giai đoạn 2021 – 2023 đã được thực hiện khá hiệu quả. Qua bảng số liệu 2.2, ta thấy tỷ lệ nợ xấu giảm dần qua các năm từ 1,224% năm 2021 xuống còn 1,024% vào năm 2022 và năm 2023 chỉ còn 0,833%.

Tổng quan lại, cho thấy nợ xấu trong 3 năm vừa qua có xu hướng giảm mạnh, đây là dấu hiệu tốt. Chứng tỏ cho thấy SeABank Núi Thành đã tập trung đưa ra các giải pháp hiệu quả trong việc thu hồi nợ cùng với khâu kiểm tra cho vay chặt chẽ của nhân viên tín dụng đã làm giảm rủi ro phần nào cho ngân hàng. Việc giảm nợ xấu cũng là một phần tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng để mở rộng và phát triển hoạt động. Các nhà đầu tư có thể tin tưởng hơn vào khả năng tài chính của ngân hàng, dẫn đến các cơ hội mở rộng kinh doanh.

2.2.6.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.

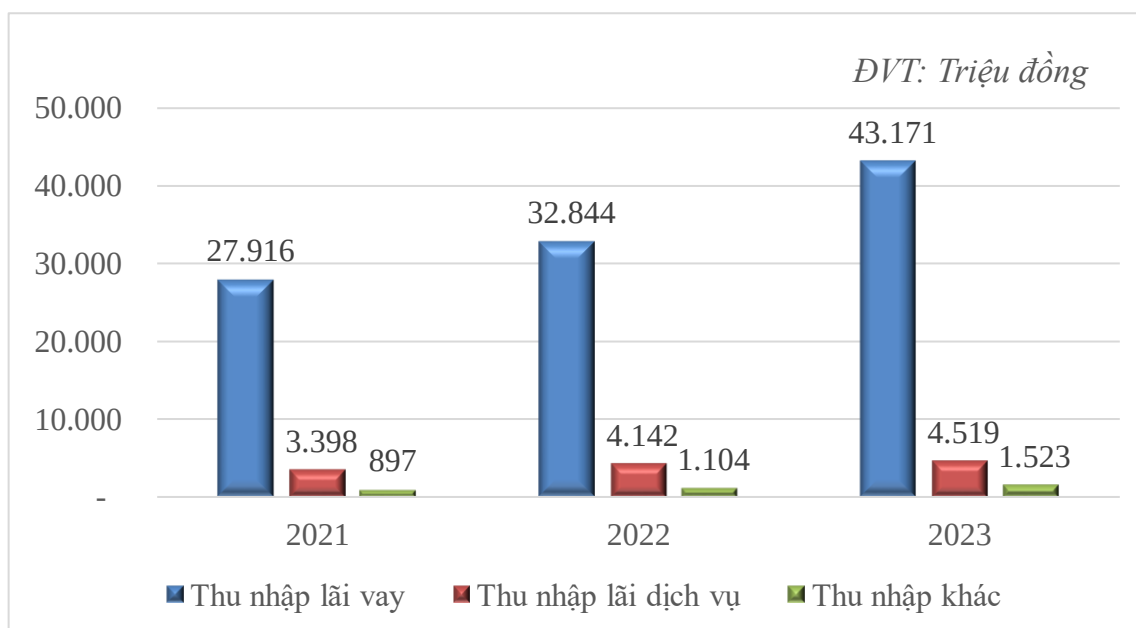
Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng là yếu tố quan trọng quyết định sự tồn tại và phát triển. Trong ba năm qua từ 2021 đến 2023, tình hình kinh tế bị suy thoái, nhưng với tiềm năng cùng với chiến lược hoạt động kinh doanh hiệu quả đã giúp cho hoạt động của ngân hàng thuận lợi và tăng đều qua các năm. Từ đó đem về cho ngân hàng nguồn thu ổn định qua các năm. Qua bảng kết quả HĐKD ta sẽ thấy rõ được tình hình hoạt động của SeABank Núi Thành.

Bảng 2.3: Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ Tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh Lệch 2022/2021		Chênh Lệch 2023/2022	
	ST	TT %	ST	TT %	ST	TT %	ST	TT	ST	TT
Tổng Thu Nhập	32.211	100,00%	38.090	100,00%	49.213	100,00%	5.879	18,25%	11.123	29,20%
Thu Nhập Lãi Vay	27.916	86,67%	32.844	86,23%	43.171	87,72%	4.928	17,65%	10.327	31,44%
Thu Nhập Lãi Dịch Vụ	3.398	10,55%	4.142	10,87%	4.519	9,18%	744	21,90%	377	9,10%
Thu Nhập Khác	897	2,78%	1.104	2,90%	1.523	3,09%	207	23,08%	419	37,95%
Tổng Chi Phí	15.327	100,00%	20.670	100,00%	26.442	100,00%	5.343	34,86%	5.772	27,92%
Chi Trả Lãi	12.217	79,71%	17.153	82,99%	21.090	79,76%	4.936	40,40%	3.937	22,95%
Chi Trả Phí Dịch Vụ	2.012	13,13%	2.283	11,04%	3.824	14,46%	271	13,47%	1.541	67,50%
Chi Phí Khác	1.098	7,16%	1.234	5,97%	1.528	5,78%	136	12,39%	294	23,82%
Lợi Nhuận	16.884		17.420		22.771		536	3,17%	5.351	30,72%

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)



Hình 2.10: Tình hình Thu nhập của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

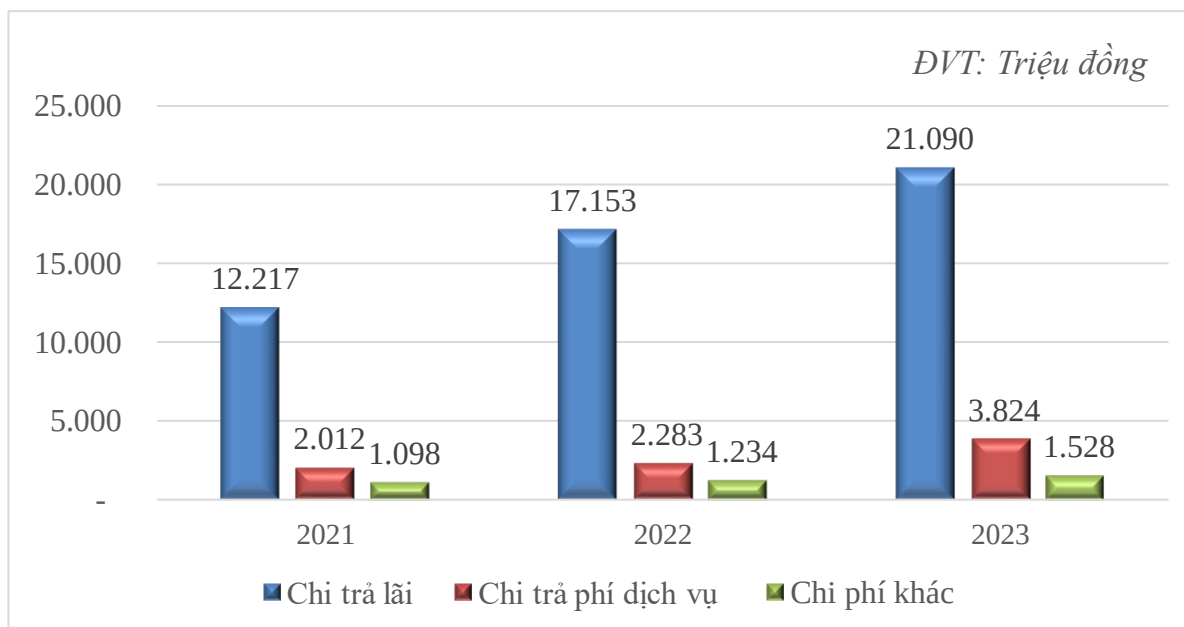
Thu nhập là khoản đầu vào mà Ngân hàng nhận được, trong đó bao gồm chi phí và lợi nhuận. Thu nhập của PGD được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau. Trong đó thu nhập từ lãi vay chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng thu nhập của SeABank Núi Thành.

Quan sát bảng kết quả hoạt động kinh doanh, năm 2021, tổng thu nhập đạt 32.211 triệu đồng, sang đến năm 2022 lúc này tình hình dịch bệnh đa phần được kiểm soát và kết quả là thu nhập trong năm 2022 đạt 38.090 triệu đồng, tăng 18,25% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 49.213 triệu đồng tăng đến 29,20% so với năm 2022. Ba năm qua tổng thu nhập của SeABank Núi Thành đều có xu hướng tăng mỗi năm. Cụ thể biến động từng chỉ tiêu như sau:

Năm 2021, thu từ lãi vay đạt 27.916 triệu đồng, chiếm hơn 85%. Sang năm 2022, khoản thu lãi vay này đạt 32.844 triệu đồng, tăng 17,65% so với năm 2021. Đến với năm 2023, thu từ lãi tăng mạnh với 43.171 triệu đồng, tỷ trọng năm 2023 tăng gần gấp đôi so với năm 2022. Ta thấy khoản thu nhập từ lãi vay chiếm một tỷ lệ khá lớn trong tổng thu nhập, chứng tỏ các sản phẩm vay ở ngân hàng khá đa dạng, phù hợp với nhiều nhu cầu khách hàng. Ngoài ra, thu nhập tăng lên còn do các nguồn thu khác như thu từ lãi dịch vụ với năm 2021 đạt 3.398 triệu đồng, năm 2022 đạt 4.142 triệu đồng và năm 2023 thu được 4.519 triệu đồng và khoản thu nhập khác. Hai

khoản thu này cũng tăng qua các năm, đều là dấu hiệu tốt cho thấy ngân hàng sẽ phát triển hơn trong tương lai.

Nhìn chung thu nhập của SeABank – PGD Núi Thành tăng là do thu nhập từ lãi vay tăng liên tục. Mặc khác, thu nhập tăng lên cũng là do Ngân hàng đã tạo được uy tín và đi vào hoạt động ổn định nên thu hút được nhiều khách hàng đến giao dịch.



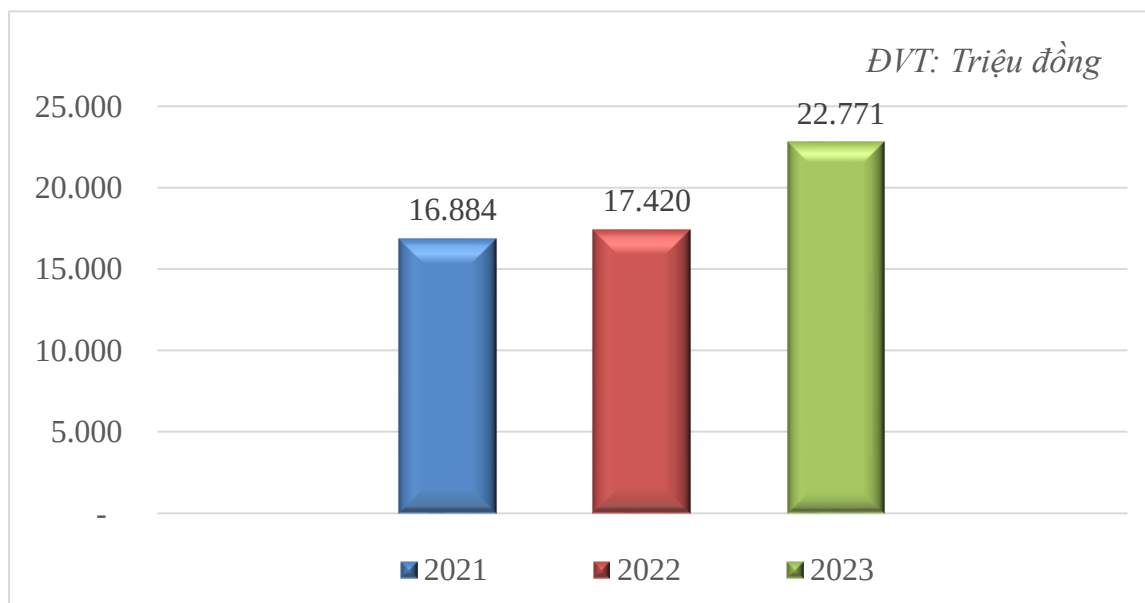
Hình 2.11: Tình hình Chi phí của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Khoản chi chủ yếu mà SeABank Núi Thành phải trả là chi phí trả lãi và PGD ngày càng chú trọng phát triển hoạt động huy động vốn, thu hút thêm nhiều khách hàng gửi tiền, quy mô nguồn vốn huy động tăng lên kéo theo tiền lãi trả cho khách hàng gửi tiền tăng lên, cụ thể:

Năm 2021, tổng chi phí đạt 15.327 triệu đồng trong đó chi trả lãi chiếm 79,71% với 12.217 triệu đồng. Sang năm 2022, chi phí tiếp tục tăng lên 20.670 triệu đồng trong đó tiền lãi chi trả là 17.153 triệu đồng. Đến năm 2023, chi phí chiếm nhiều nhất trong 3 năm là 26.442 triệu đồng, trong đó chi trả lãi chiếm 21.090 triệu đồng. Việc chi phí tăng chủ yếu là ngân hàng đã tập trung huy động vốn từ nguồn tiền gửi từ dân cư và các TCKT, cùng với đó là sự cạnh tranh lãi suất tiền gửi với các ngân hàng khác và chú trọng các dịch vụ chăm sóc khách hàng kéo theo có phát sinh một

số chi phí từ các hoạt động dịch vụ khác tăng lên nên từ đó góp phần làm chi phí tăng nhanh qua mỗi năm.



Hình 2.12: Tình hình Lợi nhuận của SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021-2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Lợi nhuận là chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Việc mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng trong những năm qua, đã đem lại nguồn lợi nhuận tăng trưởng đều và ổn định qua các năm. Năm 2021, lợi nhuận đạt 16.884 triệu đồng, năm 2022 đạt 17.420 triệu đồng tăng 536 triệu đồng (tương ứng tăng 3,2%) so với năm 2021. Sang năm 2023 lợi nhuận tăng mạnh với 22.771 triệu đồng, tăng 5.351 triệu đồng (tương ứng tăng 30,72%) so với năm 2022. Để đạt được kết quả hoạt động như vậy thì SeABank Núi Thành đã không ngừng phấn đấu, chủ động tiếp cận, tìm kiếm, mở rộng mối quan hệ với khách hàng, triển khai các chính sách vay lãi suất hợp lý và linh hoạt, đa dạng hóa các dịch vụ như : thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế, bảo lãnh, dịch vụ ngân quỹ, chi trả lương cho các đơn vị, chuyển tiền du học,... làm cho thu nhập tăng lên, từ đó mang lại kết quả kinh doanh khả quan như hiện nay.

Nhìn chung, PGD cũng có những biến đổi theo nền kinh tế, có những lúc đột phá và cũng có những lúc ảm đạm nhưng phần nào cũng cho ta thấy PGD đã có những thành công nhất định trong việc duy trì hoạt động, bảo đảm được mục tiêu đề ra. Và có được những kết quả như vậy, Ngân hàng đã và đang cố gắng đa dạng hóa các sản

phẩm, dịch vụ mới nhằm ngày càng tốt hơn. Tuy nhiên trong thời gian tới sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng khốc liệt, cộng với các TCTC đang dần cải thiện và không ngừng nâng cao về quy mô và chất lượng. SeABank nói chung và PGD nói riêng cần phải cố gắng hơn nữa trong các hoạt động, đặc biệt là các hoạt động thể mạnh đặc trưng của ngân hàng để lợi nhuận không ngừng gia tăng.

2.3. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng thương mại Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023.

2.3.1. Giới thiệu chung về hoạt động huy động vốn tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành.

2.3.1.1. Quy trình huy động vốn tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành.

- Bước 1: Nhận yêu cầu gửi tiền của khách hàng
- Bước 2: Kiểm tra yêu cầu gửi tiền và hướng dẫn khách hàng thủ tục cần thiết.
Yêu cầu khách hàng xuất trình giấy tờ tùy thân hợp pháp, CMND
Kiểm tra các yếu tố trên giấy tờ yêu cầu gửi tiền như số tiền, ngày tháng, số tài khoản, ...
- Bước 3: Nhận tiền, đếm kiểm tiền
Thực hiện đúng quy trình thu tiền, khớp với đúng kê khai tiền của khách hàng và tiền thu thực tế. Đóng dấu “đã thu tiền” lên bảng kê tiền nộp của khách hàng
- Bước 4: Cất tiền, ghi sổ quỹ
Cất tiền vào thùng, cập nhật số tiền theo đúng quy định
- Bước 5: Trả giấy tờ cho khách hàng
Giao dịch viên kiểm tra lại các yếu tố trên tờ khai tiền gửi
Chuyển cho khách hàng kiểm tra lại các thông tin trước khi rời quầy, sau đó trả lại sổ tiết kiệm và giấy tờ tùy thân.
- Bước 6: Luân chuyển và lưu chứng từ
Lưu 1 liên của tờ khai vào các kẹp đựng. Kẹp đựng cần được sắp xếp theo ngày tháng, số chứng từ để tìm kiếm khi cần thiết.

2.3.1.2. Các sản phẩm huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.

a. Đối với khách hàng cá nhân



Tiết kiệm có kỳ hạn

- **Tiết kiệm trả lãi hàng tháng**

- Loại tiền gửi: VND/USD/EUR
- Thời hạn: 3, 6, 9, 12, 15, 18, 24, 36 tháng
- Số tiền gửi tối thiểu: 5,000,000 VND, 500 USD, 500 EUR
- Phương thức nhận lãi: Lãi hàng tháng được trả vào tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng

- *Tiết kiệm bậc thang*

- Loại tiền gửi: VND
- Thời hạn: 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 15, 18, 24, 36 tháng
- Số tiền gửi tối thiểu: 100,000,000 VND
- Lãi suất tăng theo số tiền gửi
- Bậc thang tiền gửi gồm 05 mức:
 - Từ 100 triệu đồng đến dưới 500 triệu đồng
 - Từ 500 triệu đồng đến dưới 01 tỷ đồng
 - Từ 01 tỷ đồng đến dưới 05 tỷ đồng
 - Từ 05 tỷ đồng đến dưới 10 tỷ đồng
 - Từ 10 tỷ đồng trở lên
- Phương thức nhận lãi: Bằng tiền mặt hoặc trả vào tài khoản tiền gửi thanh toán 1 lần khi đáo hạn

- *Tiết kiệm gửi góp ước mơ mầm ước mơ (sản phẩm dành cho trẻ em)*

- Loại tiền gửi: VND
- Thời hạn: 12 tháng
- Thời gian hoạt động của tài khoản: tối đa đến khi khách hàng đủ 15 tuổi
- Số tiền gửi tối thiểu một lần: 200,000 VND
- Phương thức nhận lãi: Bằng tiền mặt hoặc trả vào tài khoản thanh toán khi đến hạn
- Hình thức gửi tiền: Định kỳ (01 tháng/lần, 03 tháng/lần, 06 tháng/lần)/Linh hoạt

- *Tiết kiệm gửi góp vun đắp tương lai*

- Loại tiền gửi: VND
- Thời hạn
 - Tại quầy: 3, 6, 9, 12, 24, 36 tháng
 - Online: 2-240 tháng

- Số tiền gửi tối thiểu một lần: 200,000 VND
- Phương thức nhận lãi: Bằng tiền mặt hoặc trả vào tài khoản thanh toán khi đến hạn
- Hình thức gửi tiền: Định kỳ (01 tháng/lần, 03 tháng/lần, 06 tháng/lần)/Linh hoạt
 - **Tiết kiệm linh lãi cuối kỳ**
- Loại tiền gửi: VND/USD/EUR
- Thời hạn: 1, 2, 3 tuần, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 18, 24, 36 tháng
- Số tiền gửi tối thiểu: 1,000,000 VND, 100 USD, 100 EUR
- Phương thức nhận lãi: Bằng tiền mặt hoặc trả vào tài khoản tiền gửi thanh toán 1 lần khi đáo hạn

Tiết kiệm không kỳ hạn

- **Tiết kiệm thông minh**

- Loại tiền gửi: VND
- Thời hạn: Không kỳ hạn
- Số tiền gửi tối thiểu: 50,000 VND/ 5 USD/ 5 EUR.
- Lãi suất được chia theo 2 mức:
 - Khách hàng chuẩn: Số dư dưới 50 triệu đồng/ 3000 USD/ 2000 EUR
 - Khách hàng VIP: Số dư từ 50 triệu đồng/ 3000USD/ 2000 EUR
- Cách thức nộp tiền vào Tiết kiệm thông minh: KH có thể nộp/chuyển tiền vào Tiết kiệm thông minh hoàn toàn miễn phí, không hạn chế số lần, số tiền bằng các cách sau:
 - Chuyển tiền từ TGTT sang Tiết kiệm thông minh qua SeANet/ SeAMobile/ATM/Ủy nhiệm chi tự động/tại quầy.
 - Hoặc nộp tiền trực tiếp vào tài khoản Tiết kiệm thông minh tại quầy
- Cách thức rút tiền từ Tiết kiệm thông minh:
 - Khách hàng chuyển tiền từ tài khoản Tiết kiệm thông minh sang TGTT qua SeANet/ SeAMobile/tại quầy và thực hiện rút tiền từ TGTT
 - Hoặc rút tiền trực tiếp từ Tiết kiệm thông minh tại quầy (sử dụng cách này, khách hàng bị thu phí kiểm đếm tiền mặt)

Tiết kiệm online

- Ưu đãi lãi suất hấp dẫn khi mở sổ tiết kiệm online.

- Mở mới/Tất toán/Nộp tiền vào sổ tiết kiệm online tại bất kỳ thời điểm nào trong ngày (không bao gồm thời gian khóa ngày của ngân hàng).
- Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ tiết kiệm online thông qua SeANet /SeAMobile Web/ SeAMobile Apps.

Tiền gửi có kỳ hạn

- Tiền gửi có kỳ hạn tính lãi cuối kỳ

- Loại tiền gửi: VND và USD
- Số tiền gửi tối thiểu để mở thỏa thuận tiền gửi có kỳ hạn: 10.000.000 VND/ 1000 USD
- Kỳ hạn gửi đa dạng: Từ 1 tuần tới 36 tháng đối với VND/USD
- Phương thức lĩnh lãi: cuối kỳ
- Nhận và chi trả thông qua Tài khoản thanh toán của chính chủ sở hữu.
- Khách hàng được rút toàn bộ số tiền gửi trước hạn. Trong trường hợp này, Khách hàng phải thông báo trước cho SeABank ít nhất 1 ngày. Nếu SeABank đáp ứng được nhu cầu khách hàng thì có thể chi trả ngay.

b. Đối với khách hàng doanh nghiệp

Tiền gửi doanh nghiệp

- Tiền gửi lĩnh lãi định kỳ

- Loại tiền gửi: VND/ USD/ EUR
- Kỳ hạn gửi: 2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/15/18/24/36 tháng
- Lãi suất: lãi suất SeABank quy định trong từng thời kỳ
- Phương thức trả lãi: Tiền lãi được tự động trả vào TKTT của KH vào ngày làm việc tiếp theo ngày cuối cùng của mỗi kỳ lĩnh lãi. Riêng kỳ lĩnh lãi cuối cùng lãi được trả vào ngày đáo hạn.
- Chuyển tiếp kỳ hạn: KH lựa chọn một trong 02 phương thức:
 - SeABank tự động quay vòng số tiền gốc với sản phẩm và kỳ hạn ban đầu với mức lãi suất cập nhật tại thời điểm chuyển tiếp.
 - SeABank tự động chuyển toàn bộ số tiền gốc và lãi sang TKTT.

- Tiền gửi rút gốc linh hoạt

- Loại tiền gửi: VND/USD/EUR
- Kỳ hạn: 1/2/3 tuần; 1/2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/15/18/24/36/60 tháng

- Lãi suất: Áp dụng theo lãi suất của SeABank ban hành từng thời kỳ
- Phương thức trả lãi: Cuối kỳ
- Chuyển tiếp kỳ hạn: KH lựa chọn một trong ba phương thức:
 - SeABank tự động chuyển số tiền gốc sang kỳ hạn tương tự kỳ hạn ban đầu
 - SeABank tự động chuyển số tiền gốc và lãi sang kỳ hạn tương tự kỳ hạn ban đầu
 - SeABank tự động chuyển toàn bộ số tiền gốc và lãi sang TKTT
- ***Tiền gửi kỳ hạn ngày***
- Loại tiền gửi: VND/USD/EUR
- Kỳ hạn gửi: KH được lựa chọn gửi tiền theo một trong các dải kỳ hạn ngày tối thiểu 30 ngày và tối đa là 389 ngày.
- Lãi suất: lãi suất SeABank quy định trong từng thời kỳ
- Phương thức nhận lãi: Lãi hoặc cả gốc và lãi được tự động trả vào tài khoản thanh toán của khách hàng mở tại SeABank hoặc lãi được nhập gốc và chuyển tiếp kỳ hạn.
- Chuyển tiếp kỳ hạn: Tùy thuộc phương thức trả lãi đã chọn, KH được lựa chọn hình thức chuyển tiếp kỳ hạn như sau:
 - Số tiền gốc hoặc Số tiền gốc và lãi được tự động chuyển tiếp kỳ hạn sang kỳ hạn ngày tương tự kỳ hạn gửi ban đầu.
 - Số tiền gốc hoặc Số tiền gốc và lãi được tự động chuyển tiếp kỳ hạn sang kỳ hạn tháng tương ứng.
- ***Tiền gửi lĩnh lãi cuối kỳ***
- Loại tiền gửi: VND/ USD/ EUR
- Kỳ hạn gửi: 1/2/3 tuần; 1/2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/15/18/24/36 tháng
- Lãi suất: lãi suất SeABank quy định trong từng thời kỳ
- Phương thức trả lãi: cuối kỳ.
- Chuyển tiếp kỳ hạn: KH lựa chọn một trong 03 phương thức:
 - SeABank tự động chuyển số tiền gốc sang sản phẩm lĩnh lãi cuối kỳ với kỳ hạn tương tự kỳ hạn cũ và LS tại thời điểm đáo hạn.
 - SeABank tự động chuyển số tiền gốc và lãi sang sản phẩm lĩnh lãi cuối kỳ với kỳ hạn tương tự kỳ hạn cũ và LS tại thời điểm đáo hạn.

- SeABank tự động chuyển toàn bộ số tiền gốc và lãi sang TKTT
- **Tiền gửi ký quỹ**
 - Loại tiền: VND.
 - Lãi suất: áp dụng theo lãi suất của sản phẩm tiền gửi rút gốc linh hoạt.
 - Số tiền gửi tối thiểu: Tuỳ theo từng loại sản phẩm ký quỹ.
 - Phương thức trả lãi: Cuối kỳ hoặc theo thời gian thực gửi.
 - Sử dụng tài khoản tiền gửi ký quỹ: Tuân thủ theo quy định của Cơ quan Nhà nước đối với từng ngành nghề cụ thể.
 - Tiềm ích:
 - Thủ tục đơn giản và nhanh chóng.
 - Kỳ hạn tính lãi linh hoạt; trả lãi càng dài, lãi suất càng cao.
 - Lãi suất cạnh tranh tùy từng loại hình ký quỹ.
 - Đảm bảo an toàn khi giao dịch ký quỹ.

Tiết kiệm tiền gửi thông minh

- **Tiền gửi online**
 - Sản phẩm áp dụng: Tiền gửi linh lãi cuối kỳ, Tiền gửi linh lãi định kỳ, Tiền gửi kỳ hạn ngày.
 - Kỳ hạn gửi và phương thức trả lãi: theo quy định của từng sản phẩm áp dụng.
 - Lãi suất: hấp dẫn hơn so với lãi suất tiền gửi tại quầy
- **Tài khoản tiền gửi thông minh**
 - Loại tiền: VND/ USD/ EUR.
 - Kỳ hạn: không kỳ hạn.
 - Lãi suất: lãi suất không - kỳ hạn ưu đãi, cao hơn lãi suất áp dụng cho TKTT thông thường (nếu được phép).
 - Phương thức tính lãi: lãi được tính hàng ngày theo số dư thực tế cuối ngày.
 - Phương thức trả lãi: lãi được trả vào TKTT của KH vào ngày cuối cùng hàng tháng.
 - Phương thức giao dịch: Chuyển khoản giữa TKTT và TK TGTm qua SeANet hoặc tại quầy không hạn chế số lần. KH có thể tra cứu số dư TK TGTm qua SeACall

2.3.2. Cơ cấu hoạt động huy động vốn của SeABank Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.

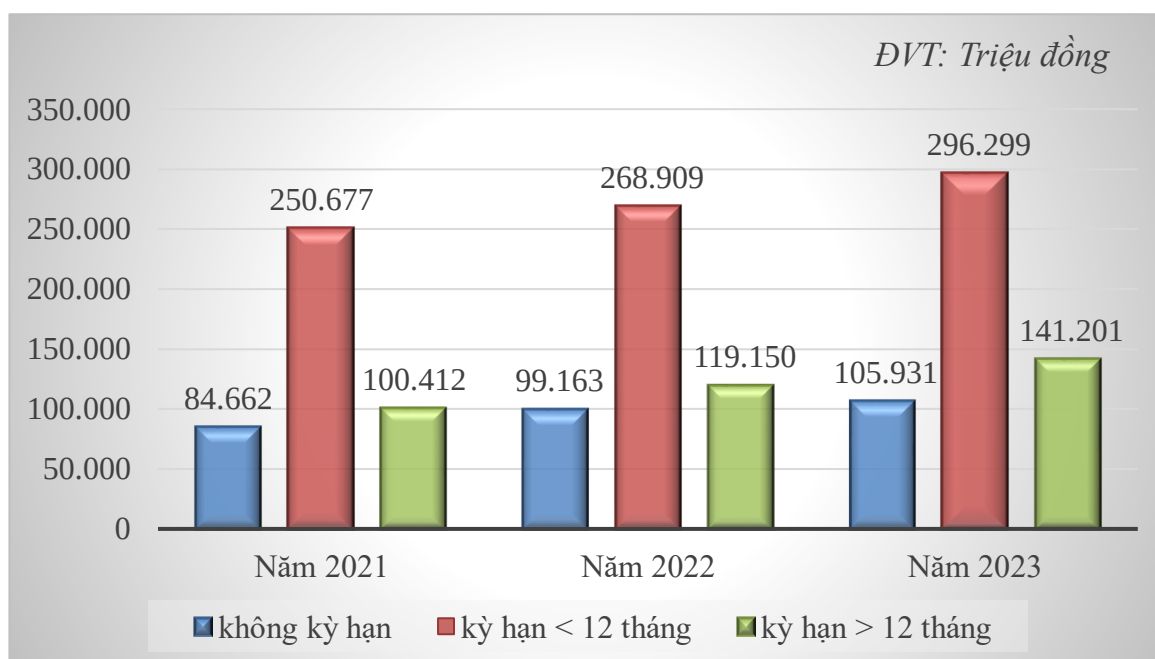
Bảng 2.4: Cơ cấu vốn huy động tại SeABank – PDG Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
	ST	TT %	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%
Kỳ hạn	435.751	100,00%	487.222	100,00%	543.431	100,00%	51.471	11,81%	56.209	11,54%
Không kỳ hạn	84.662	19,43	99.163	20,35	105.931	19,50	14.501	17,13	6.768	6,83
Kỳ hạn < 12 tháng	250.677	57,53	268.909	55,19	296.299	54,50	18.232	7,27	27.390	10,19
Kỳ hạn > 12 tháng	100.412	23,04	119.150	24,45	141.201	26,00	18.738	18,66	22.051	18,51
Loại tiền	435.751	100,00%	487.222	100,00%	543.431	100,00%	51.471	11,81%	56.209	11,54%
VND	375.199	86,10	425.872	87,40	480.312	88,40	50.673	13,51	54.440	12,78
Ngoại tệ	60.552	13,90	61.350	12,60	63.119	11,60	798	1,32	1.769	2,88
Thành phần kinh tế	435.751	100,00%	487.222	100,00%	543.431	100,00%	51.471	11,81%	56.209	11,54%
Tiền gửi dân cư	403.026	92,49	451.098	92,60	506.081	93,10	48.072	11,93	54.983	12,19
Tiền gửi từ TCKT	30.527	7,01	33.915	7,00	35.049	6,40	3.388	11,10	1.134	3,34
Tiền gửi từ TCTD	2.198	0,50	2.209	0,50	2.301	0,40	11	0,50	92	4,16
Sản phẩm	435.751	100,00%	487.222	100,00%	543.431	100,00%	51.471	11,81%	56.209	11,54%
Tiết kiệm bậc thang	55.610	12,76	61.267	12,57	73.793	13,58	5.657	10,17	12.526	20,44
Tiết kiệm gửi góp vun đắp tương lai	72.098	16,55	77.305	15,87	83.582	15,38	5.207	7,22	6.277	8,12
Tiết kiệm trả lãi hàng tháng	87.456	20,07	99.427	20,41	111.471	20,51	11.971	13,69	12.044	12,11
Tiết kiệm lĩnh lãi cuối kỳ	66.115	15,17	76.855	15,77	85.716	15,77	10.740	16,24	8.861	11,53
TG có KH lĩnh lãi cuối kỳ	69.810	16,02	73.205	15,02	82.938	15,26	3.395	4,86	9.733	13,30
Tiết kiệm thông minh	84.662	19,43	99.163	20,35	105.931	19,49	14.501	17,13	6.768	6,83

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

2.3.2.1. Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn



Hình 2.13: Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

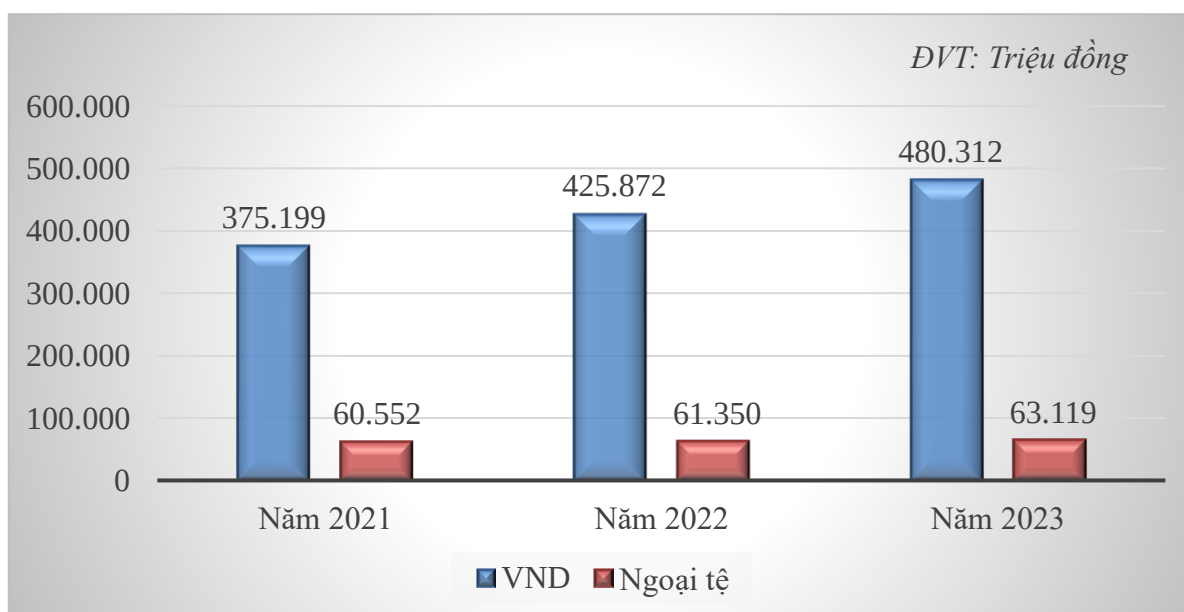
Đầu tiên, ta sẽ đi xem xét về nguồn vốn không kỳ hạn của PGD. Nguồn vốn không kỳ hạn này chủ yếu phục vụ cho các hoạt động thanh toán hay các nguồn tiền gửi vào hệ thống ATM để tiện cho việc rút tiền của khách hàng. Từ bảng 2.4 ta thấy, nguồn vốn không kỳ hạn ở SeaBank Núi Thành đều có sự chuyển biến tích cực, qua cả 3 năm tỷ trọng nguồn tiền này đều giữ phong độ trên 19%. Nguồn tiền gửi không kỳ hạn này tăng đều như vậy đã đóng góp hiệu quả vào hoạt động kinh doanh của PGD vì đây là nguồn huy động với chi phí lãi thấp, ngân hàng hầu như không mất phí huy động góp phần giúp tăng được lợi nhuận. Tuy nhiên, tính ổn định của nguồn vốn không kỳ hạn không cao vì chủ yếu lượng vốn này được khách hàng sử dụng để thanh toán.

Bên cạnh nguồn tiền gửi nhằm mục đích thanh toán, thì nguồn vốn có kỳ hạn, đặc biệt là nguồn vốn ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng cơ cấu nguồn vốn của PGD. Cụ thể, năm 2021, tiền gửi ngắn hạn đạt 250.677 triệu đồng chiếm 57,53% và tăng lên 268.909 triệu đồng ở năm 2022, tăng 18.232 triệu đồng so với năm 2021. Tiếp tục đến năm 2023, nguồn tiền ngắn hạn lại tăng lên 296.299 triệu đồng, tăng 27.390 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng 10,19% so với năm 2022. Nguồn tiền

gửi dưới 12 tháng này luôn tăng là do khách hàng được gửi lãi suất cao và đối tượng huy động chủ yếu là từ dân cư, là những khách hàng có thu nhập ổn định, thường xuyên gửi tiền và cảm thấy tiền của mình được an toàn bởi tính linh hoạt, tiện lợi hơn là gửi tiền với kỳ hạn dài, mặt khác thì bây giờ các kênh đầu tư về chứng khoán, bất động sản, ... ngày càng trở nên hấp dẫn, cho khách hàng nhiều cơ hội đầu tư nên khi có khoản tiền nhàn rỗi thì họ thường chọn sử dụng gửi tiền có kỳ hạn ngắn để có thể chủ động được nguồn vốn đầu tư của mình.

Cuối cùng là nguồn vốn huy động có kỳ hạn trên 12 tháng, nguồn vốn này có mức tăng trưởng không cao như kỳ hạn dưới 12 tháng. Cụ thể, năm 2021, tiền gửi trung dài hạn đạt 100.412 triệu đồng, đến năm 2022, nguồn tiền này tăng lên 119.150 triệu đồng, tăng 18.738 triệu đồng tương ứng tăng 18,66% so với năm 2021. Sang năm 2023, tiền gửi trung dài hạn tiếp tục tăng lên 141.201 triệu đồng, tăng 22.051 triệu đồng, tương ứng tăng 18,51% so với năm 2022. Khách hàng ở SeABank Núi Thành chủ yếu là khách hàng cá nhân và họ ưa chuộng gửi tiền có kỳ hạn ngắn nên nguồn tiền trung dài hạn chiếm không nhiều bằng tiền gửi ngắn hạn. Tuy nhiên nguồn tiền huy động từ trung dài hạn vẫn chiếm một tỷ lệ tương đối trong tổng nguồn vốn.

2.3.2.2. Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền



Hình 2.14: Cơ cấu vốn huy động theo loại tiền tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.

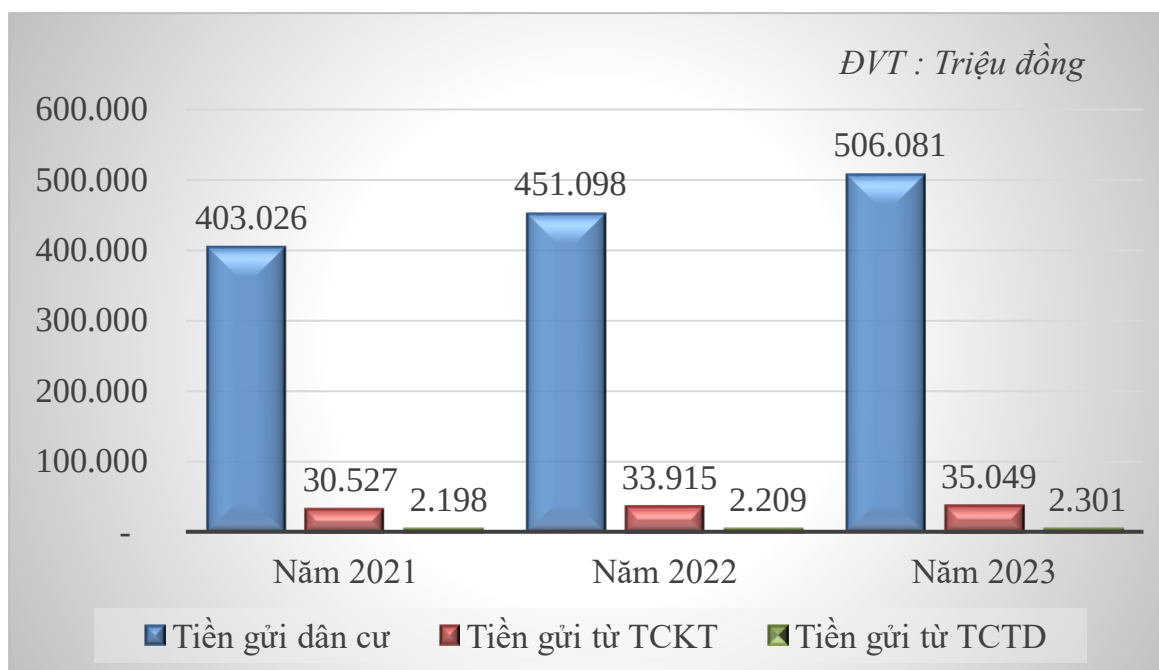
(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Dựa vào bảng số liệu 2.4 ta thấy, SeABank Núi Thành cũng đã triển khai đầy đủ các sản phẩm huy động vốn VND và ngoại tệ. Nguồn tiền gửi của PGD chủ yếu là VND còn nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ chiếm tỷ trọng thấp hơn. Năm 2021, tiền gửi huy động VND chiếm 86,10% với 375.199 triệu đồng, trải qua năm đối diện với đại dịch nhưng tình hình huy động vốn vẫn duy trì ở mức ổn định. Sang năm 2022, tiền gửi VND tăng lên 425.872 triệu đồng tăng 13,51% so với năm 2021 tương đương tăng với 50.673 triệu đồng. Đến năm 2023, tiền gửi VND lại chuyển biến tốt hơn đạt 480.312 triệu đồng, tăng 54.440 triệu đồng tương ứng tăng 12,78% so với năm 2022. Nguồn tiền gửi VND chiếm tỷ lệ lớn hơn ngoại tệ cũng dễ hiểu vì khách hàng của PGD chủ yếu là người Việt Nam, theo đó cho thấy chính sách huy động nguồn nội tệ rất hiệu quả và ngân hàng cũng đã không ngừng cố gắng đa dạng các sản phẩm gửi tiền nên đã thu hút được sự quan tâm và tạo được niềm tin cho khách hàng đến gửi tiền. Ngoài ra, tiền gửi từ VNĐ chiếm đa số cũng là lợi thế cho ngân hàng vì ngân hàng chủ yếu cho vay bằng VNĐ.

Bên cạnh đó, ngoại tệ chiếm tỷ lệ thấp hơn nội tệ nhưng tỷ trọng ngoại tệ qua các năm tăng trưởng khá tốt, là một tín hiệu phát triển tốt ở ngân hàng. Cụ thể, năm 2021, tiền ngoại tệ đạt 60.552 triệu đồng trong đó tỷ trọng chiếm 13,90%, sang năm 2022 ngoại tệ tăng nhẹ lên 60.350 triệu đồng, tăng 798 triệu đồng tương ứng tăng 1,32% so với năm 2021. Đến năm 2023, ngoại tệ tăng lên 63.119 triệu đồng, tăng 2,88% so với năm 2022. Lượng ngoại tệ chủ yếu trong ngân hàng đến từ việc gia đình có con em du học tại nước ngoài, chuyển tiền thanh toán các hợp đồng xuất nhập khẩu.

Nhìn chung, tỷ trọng ngoại tệ chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng vốn huy động nhưng các năm trở lại đây nguồn vốn ngoại tệ có diễn biến tăng trưởng khá tốt, cho thấy nhu cầu sử dụng ngoại tệ trong hoạt động thanh toán quốc tế của nước ta ngày càng tăng. Từ đó mà ngân hàng đã triển khai các chính sách huy động nguồn ngoại tệ trong nước để phục vụ cho nhu cầu thanh toán ngoại tệ của khách hàng. Tuy nhiên, PGD cũng nên duy trì một lượng ngoại tệ dự trữ vừa phải, cần có những chính sách dự phòng rủi ro phù hợp để tránh những tổn thất chênh lệch về tỷ giá

2.3.2.3. Cơ cấu vốn huy động theo thành phần kinh tế



Hình 2.15: Cơ cấu vốn huy động theo thành phần kinh tế tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Nhìn chung, nguồn tiền gửi khách hàng là hình thức thức huy động chủ yếu và quan trọng nhất trong nguồn vốn huy động của ngân hàng. Theo hình 2.15, ta thấy được nguồn vốn huy động theo đối tượng khách hàng thì nguồn tiền gửi từ dân cư chiếm chủ yếu trong nguồn vốn huy động vì nó có lãi suất cao và ít sự biến động. Cụ thể, năm 2021, tiền gửi dân cư đạt 403.026 triệu đồng, đến năm 2022 tăng lên 451.098 triệu đồng, tốc độ tăng trưởng trong năm này tăng 11,93% so với năm 2021. Đến năm 2023, tiền gửi dân cư tiếp tục tăng lên 506.081 triệu đồng, tăng 54.983 triệu đồng tương ứng tăng 12,19% so với năm 2022.

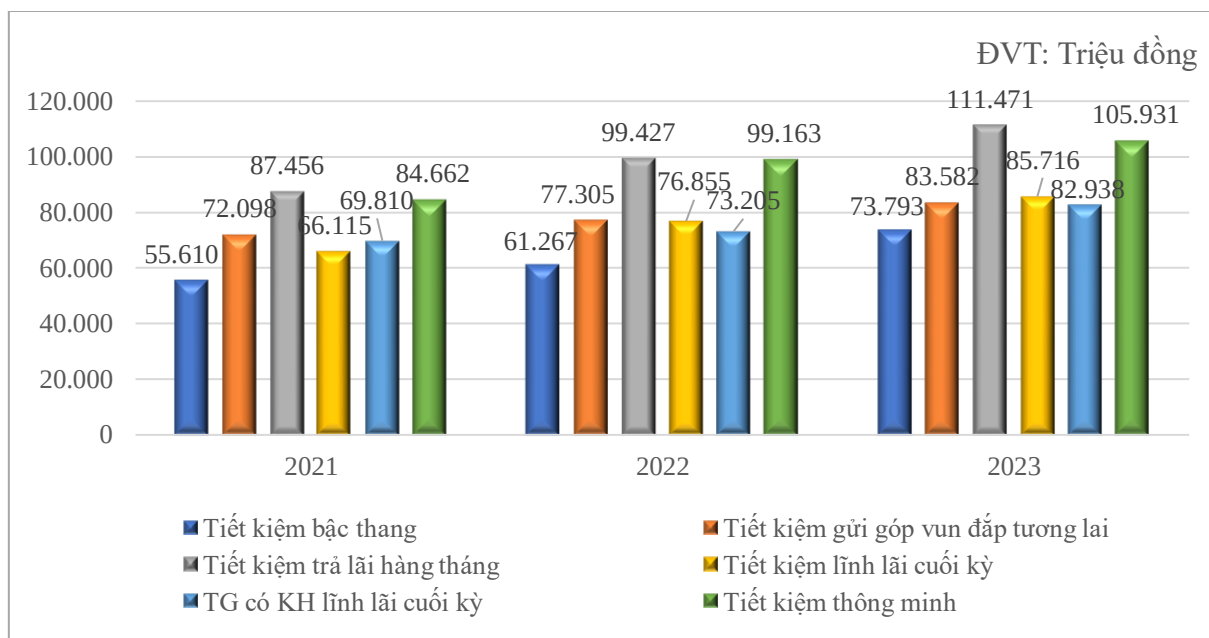
Theo kết quả ta thấy, vốn tiền gửi từ dân cư có diễn biến tăng đều và tốt qua từ năm. Giai đoạn 2021- 2023 là một giai đoạn đầy biến động và cũng có sự phục hồi nhanh chóng sau dịch Covid – 19. Kết quả này cho thấy Ngân hàng đã thành công hướng tới các khách hàng cá nhân và thực hiện đúng mục tiêu SeABank đề ra đó là trở thành “ngân hàng bán lẻ” tiêu biểu tại Việt Nam. Và để có được thành quả trên là một phần có ưu thế nằm trên địa bàn dân cư đông đúc, sôi động và nhờ PGD luôn quan tâm đến việc chăm sóc khách hàng, luôn triển khai chương trình tặng quà cho các khách hàng gửi tiền ở Ngân hàng vào các dịp lễ, tết. Ngoài ra, bên cạnh thực hiện các sản phẩm huy động truyền thống, Ngân hàng đã triển khai nhiều sản phẩm

huy động khác như: Tiết kiệm gửi góp ươm mầm ước mơ, Tiết kiệm gửi góp vun đắp tương lai, Tiết kiệm bậc thang, ... nhằm mang đến cho khách hàng các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng nhất.

Bên cạnh nguồn huy động từ dân cư thì nguồn huy động từ TCKT cũng là một nguồn chủ yếu, đứng thứ hai trong số tỷ trọng huy động vốn của SeABank Núi Thành. Năm 2021, tiền gửi từ TCKT đạt 30.527 triệu đồng, đến năm 2022 lại tiếp tục phát triển lên 33.915 triệu đồng, tăng 3.388 triệu đồng tương ứng tăng 11,10% so với năm 2021. Năm 2023, nguồn vốn từ TCKT tăng nhẹ 35.049, tăng 1.134 triệu đồng tương ứng tăng 3,34% so với năm 2022. Nguồn tiền gửi từ TCKT chiếm tỷ lệ nhỏ hơn nguồn vốn từ dân cư bởi vì Phòng giao dịch đã và đang tập trung phát triển và tăng hiệu quả hơn nữa ở phân khúc tiền gửi từ dân cư. Tuy nguồn tiền gửi từ TCKT tăng chưa cao nhưng cũng thể hiện được sự nỗ lực của PGD trong việc gia tăng quy mô huy động vốn.

Ngoài các nguồn tiền trên thì PGD cũng quan tâm đến nguồn tiền gửi của các TCTD, đây là nguồn tiền gửi chủ yếu nhằm mục đích thanh toán. Là nguồn tiền có tính ổn định không cao và không thường xuyên trong suốt các thời kỳ hoạt động nên nguồn tiền này chiếm tỷ lệ rất nhỏ chỉ từ 0,40% trong tổng nguồn huy động.

2.3.2.4. Cơ cấu vốn huy động theo sản phẩm



Hình 2.16: Cơ cấu vốn huy động theo sản phẩm tại SeABank – Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2021- 2023.

Ngân hàng SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng là một ngân hàng bán lẻ, vì vậy các sản phẩm huy động cũng khá đa dạng. Tuy nhiên, nguồn vốn huy động của ngân hàng vẫn tập trung ở một số sản phẩm đặc trưng.

Đầu tiên là nguồn huy động từ tiền gửi tiết kiệm trả lãi hàng tháng. Năm 2021, tiền tiết kiệm trả lãi hàng tháng đạt 87.456 triệu đồng, đến năm 2022 tăng lên 99.427 triệu đồng, tăng 11.971 triệu đồng tương ứng tăng với 13,69% so với năm 2021. Bước sang năm 2023, nguồn huy động từ tiền tiết kiệm trả lãi hàng tháng tăng lên đến 111.471 triệu đồng, tăng 12.044 triệu đồng, tương ứng tăng với 12,11%. Trong cơ cấu nguồn vốn huy động thì nguồn tiền gửi từ sản phẩm này chiếm tỷ trọng cao nhất, ba năm qua đều có biến động tăng vì đây là nguồn huy động có lãi suất khá ổn định và linh hoạt tiền lãi được trả vào tài khoản của khách hàng hằng tháng nên được nhiều khách hàng lựa chọn.

Tiếp đến là tiết kiệm thông minh, năm 2021 đạt 84.662 triệu đồng, tăng lên 99.163 triệu đồng ở năm 2022, tương ứng tăng 17,13%. Đến năm 2023, tiết kiệm thông minh đạt 105.931 triệu đồng, xét về quy mô thì tiết kiệm thông minh đều tăng qua 3 năm, tuy nhiên tốc độ tăng ở năm 2023 này tăng chậm hơn so với năm trước.

Kế tiếp là nguồn huy động từ tiết kiệm gửi góp vun đắp tương lai chiếm tỷ trọng thứ hai trong tổng các sản phẩm. Năm 2021, tiết gửi tiết kiệm bậc thang đạt 72.098 triệu đồng, đến năm 2022 tăng thêm 5.207 triệu đồng, tương ứng tăng 7,22%. Sang năm 2023, tăng thêm 6.277 triệu đồng, tương ứng tăng 8,12%. Đây là sản phẩm thu hút nhiều bạn trẻ vì số tiền gửi chỉ có tối thiểu 200.000 đồng là có thể mở tài khoản tiết kiệm cho bản thân và đặc biệt hơn là được hưởng nhiều ưu đãi khi gửi online. Chính vì vậy, đây là sản phẩm có tiềm năng phát triển hơn nữa trong thời gian tới.

Chiếm thứ tư là nguồn huy động từ tiền gửi có kỳ hạn lĩnh lãi cuối kỳ. Năm 2021, tiền gửi có kỳ hạn đạt 69.810 triệu đồng, sang năm 2022 tăng lên 73.205 triệu đồng, tăng 3.395 triệu đồng, tương ứng tăng 4,86%. Tiếp đến năm 2023, tiền gửi có kỳ hạn tăng lên 82.938 triệu đồng, tăng 9.733 triệu đồng, tương ứng tốc độ tăng 13,30%. Sở dĩ mà sản phẩm huy động này đứng thứ ba là vì do tính linh hoạt của nó, người dân có thể rút toàn bộ số tiền khi cần trước ngày đáo hạn.

Tiết kiệm lĩnh lãi cuối kỳ đứng ở thứ 5, cụ thể năm 2021 đạt 66.115 triệu đồng, đến năm 2022, tăng thêm 10.740 triệu đồng, tương ứng tốc độ tăng 16,24%. Sang

năm 2023, tiết kiệm lĩnh lãi cuối kỳ tăng lên 85.716 triệu đồng, tăng 8.861 triệu đồng, tuy nhiên tốc độ tăng có phần giảm xuống 11,53%.

Cuối cùng là sản phẩm tiết kiệm bậc thang, cụ thể năm 2021 đạt 55.610 triệu đồng, đến năm 2022 tăng lên 61.267 triệu đồng, tăng 5.657 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng 10,17%. Sang năm 2023, sản phẩm tiết kiệm bậc thang tiếp tục tăng lên 73.793 triệu đồng, tăng 12,526 triệu đồng, tốc độ tăng tăng lên 20,44%. Những khách hàng sử dụng sản phẩm này thường gửi thời hạn dài và số tiền gửi tối thiểu có phần lớn nên sẽ không có tính thu hút bằng những sản phẩm trên.

Ngoài các phẩm chính, ngân hàng vẫn còn có những sản phẩm như: Tiết kiệm gửi góp ươm mầm ước mơ, Tiết kiệm online. Tuy nhiên nó còn chiếm một tỷ trọng khá nhỏ trong tổng nguồn huy động.

2.3.2.5. *Tình hình huy động vốn theo tốc độ tăng trưởng*

Bảng 2.5: Tình hình huy động vốn theo tốc độ tăng trưởng tại SeABank – PDG Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Tổng vốn huy động	435.751	487.222	543.431
Tốc độ tăng trưởng VHD	0%	11,8%	11,5%

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Một ngân hàng có tốc độ tăng trưởng tốt thường thể hiện sự thành công trong việc thu hút và giữ chân khách hàng, cũng như mở rộng mạng lưới chi nhánh và dịch vụ tài chính. Sự tăng trưởng này thường đi đôi với một chiến lược phát triển sản phẩm và dịch vụ đa dạng, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

Cụ thể, tốc độ tăng trưởng đã có những biến động tăng giảm trong 3 năm qua. Năm 2022 tốc độ tăng trưởng tăng 11,8% so với năm 2021, sang năm 2023 có chút giảm nhẹ xuống còn 11,5%. Tuy tốc độ tăng trưởng qua 3 năm không có sự phát triển vượt bậc nhưng dưới sự ảnh hưởng của đại dịch phải trải qua trong những năm trước thì cũng thấy được sự cố gắng trong công tác đẩy mạnh huy động vốn. PGD đã chú trọng thực hiện công tác mở rộng thị trường huy động vốn, thu hút thêm được

nhiều khách hàng mới và nâng cao vị thế cạnh tranh so với các ngân hàng khác trong cùng địa bàn.

2.3.2.6. Chi phí trả lãi huy động vốn

Bảng 2.6: Chi phí trả lãi/ Tổng vốn huy động tại SeABank – PDG Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ Tiêu	Năm			Chênh Lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
Tổng Vốn Huy Động	435.751	487.222	543.431	51.471	11,81%	56.209	11,5%
Chi Phí Trả Lãi	12.217	17.153	21.090	4.936	40,40%	3.937	23,0%
Tỷ lệ chi phí trả lãi huy động (%)	2,80%	3,52%	3,88%				

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Qua số liệu bảng 2.6 cho ta thấy tổng lượng vốn huy động qua 3 năm đều tăng từ đó làm cho tỷ lệ chi phí huy động vốn của PGD cũng có biến động tăng qua qua các năm, cụ thể:

Năm 2021, tổng chi phí trả lãi là 12.217 triệu đồng chiếm 2,8% tỷ lệ chi phí trả lãi huy động vốn, đến năm 2022, tổng chi phí trả lãi tăng lên 17.513 triệu đồng chiếm 3,52% tỷ lệ chi phí trả lãi huy động vốn. Sang năm 2023, tổng chi phí trả lãi vốn tiếp tục tăng lên 21.090 triệu đồng, tỷ lệ chi phí trả lãi huy động vốn chiếm 3,88%, Chi phí trả lãi tăng dần từ 2021 – 2022 nguyên nhân là hỗ trợ phục hồi lại nền kinh tế sau thêm đại dịch Covid – 19 và trở lại cuộc đua cạnh tranh lãi suất với các ngân hàng khác, nên ngân hàng SeABank thu hút nguồn tiền nhàn rỗi ngoài thị trường bằng cách nâng mức lãi suất huy động từ 6,1% (từ 28/10/2021) lên đến 7,3%/năm (tính tới 12/2022). Bước sang năm 2023, khi mọi thứ đã dần ổn định trở lại thì SeABank đã theo dõi và nắm bắt thị trường để kịp thời cập nhật lãi suất phù hợp với ngân hàng.

2.3.2.7. Kết quả hoạt động huy động vốn của SeABank Núi Thành giai đoạn 2021- 2023

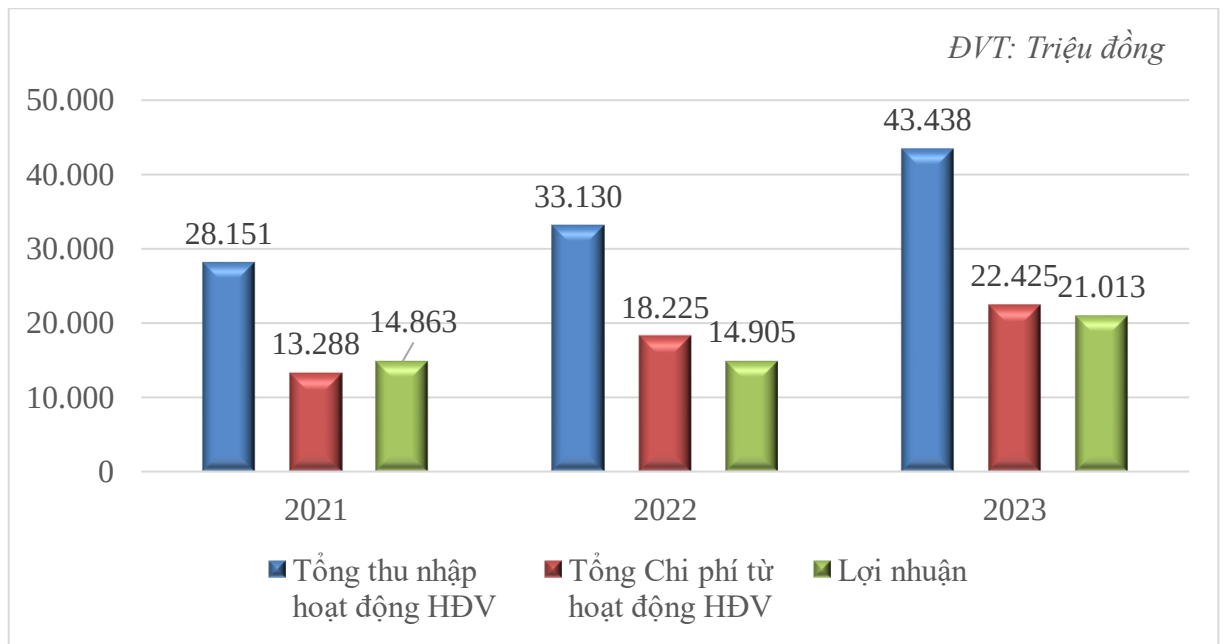
ĐVT: Triệu đồng

Chỉ Tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh Lệch 2022/2021		Chênh Lệch 2023/2022	
	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%	ST	TT%
Tổng thu nhập từ hoạt động HDV	28.151	100,00%	33.130	100,00%	43.438	100,00%	4.979	17,54%	10.348	31,27%
Thu từ tiền lãi vay	27.916	99,17%	32.844	99,26%	43.171	99,39%	4.928	17,65%	10.327	31,44%
Thu từ hoạt động dịch vụ (*)	235	0,83%	246	0,74%	267	0,61%	11	4,68%	21	8,54%
Tổng chi phí từ hoạt động HDV	13.288	100,00%	18.225	100,00%	22.425	100,00%	4.937	37,15%	4.200	23,05%
Chi trả lãi tiền gửi	12.217	91,94%	17.153	94,12%	21.090	94,05%	4.936	40,40%	3.937	22,95%
Chi phí quản lý phiôi số	419	3,15%	437	2,40%	588	2,62%	18	4,30%	151	34,55%
Chi phí khác (**)	652	4,91%	635	3,48%	747	3,33%	-17	-2,61%	112	17,64%
Lợi nhuận	14.863	100,00%	14.905	100,00%	21.013	100,00%	42	0,28%	6.108	40,98%

(*) thu phí làm các hợp đồng, hồ sơ tiền gửi hay KH mở tài khoản banking để NH thanh toán lãi khi gửi tiền tại PGD và thu phí duy trì, phí sms, ... từ tài khoản

(**) là chi phí chăm sóc khách hàng, chi phí quảng cáo, in ấn tờ rơi, chi phí hoàn thiện sp...

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)



Hình 2.17: Kết quả hoạt động huy động vốn của SeABank Núi Thành giai đoạn 2021- 2023

(Nguồn: Phòng kế toán SeABank Núi Thành, Đà Nẵng)

Khoản thu chủ yếu mà Ngân hàng nhận được từ hoạt động huy động vốn đó là khoản thu lãi từ hoạt động cho vay. Cụ thể năm 2021, tiền lãi từ hoạt động cho vay là 27.916 triệu đồng, đến năm 2022 khoản tiền lãi này tăng lên 32.844 triệu đồng, tăng 4.928 triệu đồng tương ứng tăng 17,65% so với năm 2021. Bước sang năm 2023, khoản tiền lãi thu từ hoạt động cho vay tăng vọt lên 43.171 triệu đồng, tăng 10.327 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng 31,44%. Khoản thu từ lãi vay tăng cao là do các sản phẩm và hình thức cho vay ở Ngân hàng đa dạng và thuận tiện, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng từ đó mà có nhiều khách hàng cũ giới thiệu khách hàng mới đến với Ngân hàng và từ đó uy tín của Ngân hàng ngày càng tăng cao. Ngoài ra, thì thu từ các hoạt động khác cũng chiếm 1 phần nhỏ chỉ từ 0,61% trong tổng thu nhập nhưng các con số này đều tăng qua mỗi năm nên từ đó cũng góp phần làm tăng thu nhập cho PGD

Về chi phí, thì bên cạnh sự gia tăng về tổng thu nhập thì chi phí để duy trì các hoạt động cũng tăng lên đáng kể qua từng năm, trong đó chi phí lãi tiền gửi chiếm tỷ lệ cao, chiếm trên 90% mỗi năm. Cụ thể năm 2021, chi phí trả lãi đạt 12.217 triệu đồng, sang năm 2022, chi phí trả lãi tăng lên 17.153 triệu đồng, tăng 4.936 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng 40,40% so với năm 2021. Bước sang năm 2023, chi phí trả lãi tăng lên 21.090 triệu đồng, tăng 3.937 triệu đồng tương

ứng tăng 22,95%, tốc độ tăng trưởng của năm này có phần giảm so với 2 năm trước. Thêm vào đó là chi phí quản lý phân bổ đều tăng qua hằng năm, cụ thể năm 2021 đạt 419 triệu đồng và tăng lên 588 triệu đồng ở năm 2023. Ngoài ra thì chi phí mỗi năm đều tăng là do ngân hàng phải tốn chi phí cho các chương trình khuyến mãi, chi phí quà tặng, các chương trình cho các khách hàng thân thiết khi đến giao dịch nhằm mục đích thu hút nhiều vốn hơn cho việc kinh doanh của Ngân hàng

Cuối cùng là chỉ tiêu lợi nhuận, lợi nhuận từ hoạt động huy động vốn của SeABank Núi Thành trong 3 năm vừa qua đều phát triển. Cụ thể năm 2021, lợi nhuận từ hoạt động huy động vốn đạt 14.863 triệu đồng, sang năm 2022 lợi nhuận tăng nhẹ lên 14.865 triệu đồng. Đến năm 2023, lợi nhuận cao nhất trong 3 năm, đạt 21.013 triệu đồng, tăng 6.148 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng 41,36% so với năm 2022, sở dĩ năm này thu nhập lãi từ hoạt động cho vay tăng cao nên làm cho lợi nhuận từ huy động vốn trong năm này tăng nhiều nhất trong 3 năm.

Nhìn chung, kết quả từ hoạt động huy động vốn trong 3 năm đều có sự chuyển biến tích cực lên mỗi ngày và có được thành quả trên cũng là kết quả của sự cố gắng của toàn thể cán bộ nhân viên tại PGD trong những năm qua.

2.4. Đánh giá thực trạng huy động vốn tại SeABank – Phòng Giao Dịch Núi Thành, Đà Nẵng

2.4.1. Kết quả đạt được

Có thể nói công tác huy động vốn trong những năm qua của SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng đã đạt những thành công đáng khích lệ, góp phần cùng hệ thống SeABank khẳng định vị trí là một trong những NHTM uy tín hàng đầu Việt Nam.

Nguồn vốn huy động cá nhân chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động, ngân hàng đã đẩy mạnh khai thác tối đa nguồn vốn nhân rồi từ dân cư trên địa bàn và thu về được lượng vốn tương đối ổn.

Nguồn vốn huy động có kỳ hạn chiếm trên 80% trong tổng nguồn vốn, chứng tỏ sản phẩm huy động có tính linh hoạt như kỳ hạn đa dạng (theo tuần, tháng, năm), nhiều tiện ích đi kèm theo tùy vào sản phẩm khách hàng chọn, lãi suất hấp dẫn, cạnh tranh. Chính vì thế mà đã thu hút được sự quan tâm của nhiều khách đến với PGD. Bên cạnh đó, PGD khai thác nguồn vốn không kỳ hạn thông qua việc mở tài khoản thanh toán lương hằng tháng trực tiếp tại quầy hoặc qua internet banking.

Về đối tượng khách hàng, Ngân hàng vẫn giữ phong độ trong việc huy động vốn luôn chiếm trên 90% từ các khách hàng cá nhân trong 3 năm qua. Điều đó cho thấy ngân hàng đã thực hiện thành công các chính sách đề ra trong việc thu hút khách hàng và đang đi đúng theo mục tiêu đề ra “ngân hàng bán lẻ” tiêu biểu tại Việt Nam. Và điều này cũng cho thấy được sự tin tưởng của khách hàng đối với Ngân hàng, giúp PGD thực hiện tốt được chính sách huy động vốn.

Về chất lượng nhân viên, cán bộ cũng ngày càng được nâng cao. Nhân viên đa số là lứa tuổi trẻ nên sự nhiệt huyết và tinh thần học hỏi phấn đấu trong công việc của họ luôn tràn đầy.

Cuối cùng, trong công cuộc xây dựng và thực hiện chính sách huy động vốn, bên cạnh hình thức tiết kiệm thông thường thì Ngân hàng đã đa dạng hóa các hình thức huy động như Tiết kiệm bậc thang, Tiết kiệm gửi góp vun đắp tương lai, Tiết kiệm gửi góp ươm mầm ước mơ. Cùng với đó, Ngân hàng cũng theo dõi và nắm bắt kịp thời biến động của thị trường để điều chỉnh lãi suất huy động cho phù hợp.

2.4.2. Hạn chế

Lượng vốn ngân hàng tăng lên góp phần tăng khả năng cung ứng vốn đối với nền kinh tế, mặc dù đã có nhiều cố gắng, nỗ lực để thực hiện các chính sách để tăng cường hoạt động huy động vốn nhưng Phòng giao dịch vẫn còn tồn tại không ít khó khăn trở ngại:

- Hệ thống internet banking của Ngân hàng khó sử dụng, tốc độ chuyển và nhận tiền còn hơi chậm, điều này cũng làm giảm phần nào về việc thu hút khách hàng gửi tiền tiết kiệm online.
- Lãi suất huy động mặc dù đã được Ngân hàng quan tâm và điều chỉnh nhưng nếu so sánh với các NHTMCP khác như OCB (5/2024: 4,8%/ năm), Sacombank (5/2024: 4,7%/ năm) thì lãi suất của SeABank (5/2024: 4,05%) thấp hơn nên chưa có nhiều sự cạnh tranh.
- Sản phẩm huy động còn hạn chế: SeABank kinh doanh theo hướng “Ngân hàng bán lẻ” nên đa phần sản phẩm huy động tập trung chủ yếu cho khách hàng gửi tiền ngắn hạn đi kèm nhiều tiện ích mà quên rằng đối với khách hàng muốn gửi tiền dài hạn thì các loại sản phẩm còn nghèo nàn, chưa có nhiều dịch vụ tiện lợi kèm theo nên khách hàng vẫn chưa có nhiều sự lựa chọn các loại sản phẩm phù hợp.

- Chất lượng nhân viên cũng ngày một được cải thiện, có sự nhiệt tình và đam mê với công việc, tuy nhiên vì đa số các anh chị đều ở độ tuổi trẻ, kinh nghiệm chưa nhiều và hạn chế trong kỹ năng nên đôi khi cũng sẽ xảy ra sai sót, công việc tư vấn, giải thích cho khách hàng về hoạt động gửi tiền chưa thực sự làm tốt nên vì thế cũng làm giảm công tác tiếp thị và thu hút khách hàng.
- Công tác truyền thông marketing của PGD Núi Thành chưa có quá nhiều khác biệt để có thể quảng bá, thu hút sản phẩm đến với nhiều khách hàng. Các biện pháp ngân hàng sử dụng có hiệu quả nhưng chưa nhiều, những hình thức chủ yếu mà Ngân hàng sử dụng là treo băng rôn, phát tờ rơi, quảng cáo trên báo vẫn chưa nhận được nhiều sự quan tâm.
- Chính sách chăm sóc khách hàng chưa cụ thể, PGD chưa chú trọng nhiều đến việc đo lường sự hài lòng của khách hàng, các chính sách chăm sóc chưa có nhiều sự khác biệt nên các kế hoạch về chăm sóc các đối tượng khách hàng chưa được đẩy mạnh để công tác huy động vốn ngày càng được nâng cao hơn.
- Phòng giao dịch và các máy ATM của Ngân hàng tập trung chủ yếu ở trung tâm thành phố, các vùng ven trung tâm chưa có nhiều điểm giao dịch gây khó khăn cho việc đi lại để giao dịch của các người dân ở xa trung tâm.
- Các biểu mẫu hiện hành còn khá dài dòng yêu cầu khách hàng điền khá nhiều thông tin gây mất thời gian và dẫn đến kéo dài thời gian giao dịch của khách hàng.

2.4.3. Nguyên nhân

Về yếu tố công nghệ cũng là một trong những nguyên nhân gây ảnh hưởng đến quá trình kinh doanh của ngân hàng, chất lượng đường truyền của Ngân hàng còn chập chờn, sự nghẽn mạch hay xảy ra. Vì thế cũng đã tác động đến hoạt động dịch vụ của ngân hàng, nhất là dịch vụ thanh toán, chuyển tiền,... và các giao dịch khách trên mạng

Lãi suất huy động vốn chưa có sự cạnh tranh với các Ngân hàng lân cận trên địa bàn, lãi suất huy động của SeABank không có sự chênh lệch đáng kể so với các Ngân hàng trên địa bàn mà nhiều lúc còn thấp hơn làm cho sản phẩm không tạo được nhiều sự hấp dẫn.

Sản phẩm huy động của PGD tập trung chủ yếu vào các loại tiền gửi ngắn hạn đi kèm nhiều ưu đãi tiện ích, trong khi các sản phẩm trung dài hạn chưa có nhiều dịch vụ kèm theo nhằm thu hút, đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Trong hoạt động huy động vốn, việc quảng cáo nên tập trung vào một số vấn đề như lãi suất tiền gửi, các hình thức huy động, lợi ích mà khách hàng có thể nhận được khi gửi tiền, khai trương các quỹ tiết kiệm mới, những sản phẩm mà ngân hàng cung ứng... một trong những nguyên nhân gây ảnh hưởng đến hoạt động HĐV là phần lớn người dân không được thông tin đầy đủ và kịp thời về các gói sản phẩm này, ngoại trừ những khách hàng thường xuyên liên hệ với ngân hàng.

Tâm lý của khách hàng cũng gây khó khăn cho ngân hàng, đã có không ít những thông tin không hay về quá trình kinh doanh của các ngân hàng khác nên nhiều người dân thật sự chưa tin tưởng vào các ngân hàng TMCP cùng với đó là họ chưa quen dịch vụ thanh toán không tiền mặt, chưa hiểu hết về dịch vụ và sự tiện lợi của ngân hàng. Mặc khác, nhiều khách hàng còn giữ suy nghĩ rằng họ cất tiền mặt an toàn hơn là gửi tiền vào Ngân hàng. Nên đây cũng là một trong những nguyên nhân gây nên khó khăn trong việc huy động vốn.

Môi trường cạnh tranh gay gắt: tuy SeABank – PGD Núi Thành nằm trên khu vực đông dân cư thuận lợi cho việc kinh doanh nhưng ở đây cũng có các chi nhánh, PGD của nhiều Ngân hàng khác cạnh tranh, mỗi ngân hàng đều có sự đều nỗ lực trong việc cải tiến và đổi mới sản phẩm nên đây là cũng là lý do hoạt động huy động vốn của PGD ít nhiều chịu ảnh hưởng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Dựa trên cơ sở lý luận ở chương 1, thì ở chương 2 đi sâu vào phân tích tình hình huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng để tìm hiểu rõ hơn về quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng nói chung cũng như Phòng giao dịch Núi Thành nói riêng. Đồng thời phân tích sâu tình hình huy động vốn tại SeABank – PGD Núi Thành bằng các phương pháp so sánh, phân tích, biểu đồ và đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh của PGD trong 3 năm vừa qua. Qua đó giúp ta thấy được những kết quả mà SeABank Núi Thành đã đạt được cũng như những nguyên nhân hạn chế còn tồn đọng tại chi nhánh từ đó đưa ra các nhận xét đánh giá giúp ngân hàng hoàn thiện hơn trong công tác huy động vốn.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH, ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.

Đối với một Ngân hàng, huy động vốn là nghiệp vụ quan trọng nhất đối với sự tồn tại và phát triển. Mặc dù ngân hàng đã đạt được những kết quả nhất định những vẫn còn có những hạn chế cần được khắc phục để nâng cao hoạt động huy động vốn của mình. Để đạt được những kết quả tối ưu nhất trong thời gian tới Ngân hàng đã đề ra những định hướng để tiếp tục phát triển với các mục tiêu như sau:

Duy trì nỗ lực quảng bá dịch vụ bán lẻ bằng cách đa dạng hóa dòng sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng nhằm tăng doanh thu từ các nhóm khách hàng bán lẻ.

Cải tiến quy trình nghiệp vụ, giảm bớt thủ tục giấy tờ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự thoải mái về thời gian cho khách hàng.

Tiếp tục tận dụng và cải tiến công nghệ ngân hàng, ngân hàng sẽ từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ tài chính, từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh trong ngành dịch vụ.

Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, chất lượng dịch vụ mà ngân hàng cung cấp đem lại sự thoải mái và tạo dựng hình ảnh thương hiệu để khách hàng cảm thấy tin tưởng và an tâm khi giao dịch tại SeABank.

Thực hiện các biện pháp Marketing hiệu quả và tiếp tục cải tiến các biện pháp mới phù hợp với thị trường hiện nay nhằm tiếp cận được nhanh và nhiều khách hàng hơn

Đẩy mạnh mạng lưới huy động vốn từ dân cư, khai thác tối đa số lượng khách hàng mới trên địa bàn hoạt động. Xây dựng cụ thể chiến lược khách hàng cá nhân, tạo dựng các mối quan hệ với các khách hàng hiện có, đẩy mạnh các mối quan hệ với các khách hàng tiềm năng để gia tăng số lượng khách hàng.

Tiếp tục làm phong phú các hình thức huy động vốn và phát triển mở rộng các sản phẩm huy động vốn mới cùng với các tiện ích đi kèm. Chú trọng huy động nguồn vốn, đặc biệt là tăng cường huy động vốn trung và dài hạn.

Điều chỉnh cơ chế lãi suất huy động của ngân hàng để đảm bảo ngân hàng không những huy động được tối đa lượng vốn cần có mà còn đảm bảo lợi nhuận chênh lệch giữa các hoạt động và cho vay của ngân hàng.

3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng

3.2.1. *Nâng cao điều kiện cơ sở vật chất, hoàn thiện công nghệ ngân hàng*

Công nghệ ngân hàng là yếu tố quan trọng nhất trong hoạt động của ngân hàng. Công nghệ ngân hàng hiện đại là nền tảng cho mọi hoạt động ngân hàng phát triển thuận lợi, tiết kiệm thời gian và chi phí vận hành, phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng và đa dạng của khách hàng, giúp nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng. Trong thời gian qua Ngân hàng SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng đã được đầu tư nhiều công nghệ khá hiện đại để phục vụ cho các hoạt động của ngân hàng, tuy nhiên trong thời gian tới ngân hàng cũng nên đầu tư hơn nữa các công nghệ mới hiện đại hơn để có thể thu hút được nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng cần có những biện pháp trong công tác này như:

Các cây ATM cũng cần phải thường xuyên được kiểm tra và sửa chữa nhanh nhất để đảm bảo cho việc rút tiền, đếm tiền diễn ra trơn tru và chính xác. Đồng thời, nên phát hành thêm các cây ATM có nhân viên hỗ trợ giao dịch, khách hàng có thể nộp tiền, mở thẻ lấy ngay mà không cần phải đến PGD tạo sự thuận tiện cho khách hàng ở xa hoặc không có nhiều thời gian chờ đợi. Ngoài ra cũng nên tích hợp thêm chức năng rút tiền thông qua app SeAMobile hoặc xác nhận bằng gương mặt đối với KH cùng ngân hàng, phòng trường hợp nhiều khách đến rút tiền mà quên mang theo thẻ, tạo nên sự tiện lợi cho KH.

Cải thiện chức năng nhận diện xác nhận gương mặt trên APP SeAMobile khi tạo tài khoản Online trở nên mượt mà và nhanh chóng hơn, hạn chế việc khách hàng phải thực hiện một thao tác nhưng nhiều lần không được, làm cho khách hàng có cảm giác thủ tục rườm rà mà từ đó không muốn sử dụng tài khoản nữa.

Nhiều khách hàng khi bước vào ngân hàng thì họ hay bối rối vì không biết cần vào phòng nào, bàn nào trước và cần làm thủ tục gì nên vì vậy cần lắp thêm máy lấy số và bố trí nhân viên hướng dẫn khách hàng lấy số theo thứ tự chờ giao dịch, làm như vậy thì khách hàng sẽ biết được trong bao lâu nữa đến lượt và đến quầy số mấy,

không gây cho khách hàng sự nôn nóng và lúng túng khi không biết quầy nào phù hợp với mục đích giao dịch của khách hàng và từ đó quá trình giao dịch cũng diễn ra thuận lợi hơn

3.2.2. Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt

Có chính sách lãi suất hợp lý, cạnh tranh như ngoài việc trả lãi cao cần tiến hành tặng quà vào dịp nghỉ lễ, nghỉ tết, ngày sinh nhật, tặng quà với khách hàng gửi tiền nhiều...

Cần huấn luyện cho các cán bộ làm công tác huy động vốn một cách chuyên nghiệp về việc giải thích lãi suất cho khách hàng để thuyết phục được họ

Chính sách lãi suất hợp lý đối với khách hàng duy trì số dư trên tài khoản với thời gian dài hơn so với thời hạn ban đầu. Còn đối với các khách hàng rút tiền gửi trước hạn thì áp dụng mức lãi suất thấp hơn mức lãi suất của kỳ hạn ban đầu. Trong trường hợp ngược lại, thì có thể khuyến khích người gửi trên tài khoản với thời hạn dài hơn so với kỳ hạn ban đầu bằng cách tặng thêm lãi suất. Như vậy có thể khuyến khích khách hàng gửi tiền lâu hơn, tạo ra nguồn vốn trung và dài hạn cho ngân hàng.

Việc quy định lãi suất của Ngân hàng hiện nay bị ảnh hưởng rất lớn bởi yếu tố cạnh tranh đối với các đối thủ cạnh tranh khác song song đó không được vượt mức khung lãi suất của NHNN đó là mức trần lãi suất. Vì vậy, SeABank cần phải xây dựng và thực hiện lãi suất hợp lý, đồng thời phải mang tính linh hoạt, đảm bảo hài hòa giữa quyền lợi của người gửi tiền, người đi vay và ngân hàng.

3.2.3. Đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn

Hiện nay, PGD đã có đa dạng các sản phẩm thu hút nguồn vốn ngắn hạn linh hoạt và phù hợp với nhu cầu của nhiều khách hàng. Nhưng với nguồn huy động trung dài hạn thì chưa được đa dạng sản phẩm. Do đó, Ngân hàng nên đưa ra các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có mục đích như: Tiết kiệm tích lũy mua xe, Tích lũy du lịch, Tiết kiệm trung niên (dành cho KH muốn an tâm, tích lũy tận hưởng cuộc sống về già) ... Khi khách hàng mang tiền gửi vào ngân hàng dưới các hình thức này thì khách hàng đã dự tính trước mục đích của việc gửi tiền. Đối tượng chủ yếu là người có thu nhập thấp nhưng ổn định có nhu cầu sử dụng, mua sắm tài sản có giá trị lớn nhưng mức tiết kiệm của họ trong thời gian ngắn không thể đáp ứng được. Và khách hàng có thể nộp số tiền nhất định với hình thức theo tháng, quý từ thu nhập của mình để có được số tiền trong tương lai nhằm thực hiện những nhu cầu

của cá nhân. Cùng với đó là các tiện ích đi kèm như thanh toán trước hạn hoặc rút tiền một phần. Như vậy, khách hàng sẽ an tâm hơn và lựa chọn SeABank làm nơi gửi tiền. Ngoài ra, Ngân hàng cũng có thể áp dụng thêm các hình thức hỗ trợ cho vay nếu như đến lúc sử dụng số tiền nhưng vẫn chưa đủ theo nhu cầu của khách hàng.

Đa dạng hoá về phương thức rút tiền và trả lãi: Khách hàng gửi tiền vào ngân hàng với nhiều mục đích khác nhau: để lấy tiền lãi chi tiêu hàng tháng, để tích lũy thành một khoản tiền lớn trong tương lai, để an toàn cho tài sản của mình... Vì thế, PGD cần có những sửa đổi theo hướng linh hoạt, giảm bớt các quy định trong việc rút tiền, triển khai các hình thức như: cho phép khách hàng rút tiền trước hạn từng phần, rút lượng tiền vừa đủ với nhu cầu của khách, trả lãi theo quý hay nửa năm một lần,...

3.2.4. Nâng cao trình độ cán bộ nhân viên

Nguồn nhân lực luôn là vấn đề quan trọng nhất của bất kỳ một tổ chức nào. Nó quyết định đến sự thành công trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đối với hoạt động huy động vốn, con người là yếu tố không thể thiếu, con người quyết định về quy mô, cơ cấu và chất lượng huy động. Tuy nhiên, quá trình hiện đại hóa đòi hỏi con người luôn phải nâng cấp khả năng kiến thức của mình. Do vậy để huy động vốn đạt hiệu quả cao thì PGD cần chú trọng hơn nữa về nhân viên của mình thông qua việc thường xuyên bổ sung các lớp học đào tạo ngắn hạn về kiến thức chuyên môn, về quy trình, kiến thức kinh tế, ... để đáp ứng được yêu cầu công việc. Từ đó nâng cao khả năng xử lý mọi tình huống, giải đáp được thắc mắc của khách hàng, tạo dựng niềm tin cho khách hàng. Vì tâm lý khách hàng, khi các thắc mắc được giải đáp thì họ sẽ cảm thấy an tâm hơn khi gửi tiền vào ngân hàng.

Hiện nay trình độ ngoại ngữ của nhân viên tại PGD còn hạn chế. Do vậy, song song với việc đào tạo kiến thức và kỹ năng thì cũng nên quan tâm đến việc trao dồi ngoại ngữ (đặc biệt là Tiếng Anh) ở các PGD, tạo cơ hội mở rộng hoạt động giao dịch với khách hàng nước ngoài.

Bên cạnh việc nâng cao trình độ, thì dưới cái nhìn của khách hàng thì hình ảnh ngân hàng được thể hiện rõ qua thái độ phục vụ, trình độ chuyên môn của nhân viên ngân hàng. Sẽ có rất nhiều khách hàng mới đến giao dịch lần đầu ở ngân hàng, nếu không có người hướng dẫn hoặc thái độ nhân viên phớt lờ thì điều này sẽ gây ảnh

hưởng không tốt đến hình ảnh và sự uy tín của ngân hàng trong lòng khách hàng. Chính vì thế, những nhân viên ngày càng đóng vai trò quan trọng, chủ đạo để tạo nên hình ảnh cho ngân hàng. Sự thuần thực trong quá trình thực hiện, sự tận tình, tác phong nhanh nhẹn hòa nhã của nhân viên là những yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý của khách hàng. Vì thế, đào tạo cán bộ nhân viên là hoạt động cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả trong kinh doanh.

Mặc khác, lãnh đạo cũng cần quan tâm đến các cán bộ nhân viên, tạo cho họ môi trường làm việc thuận lợi với tâm lý thoải mái. Cần có cơ chế động viên, khen thưởng xứng đáng với những cá nhân làm việc hiệu quả, đồng thời cũng có những biện pháp nhắc nhở đối với nhân viên làm việc chưa đạt yêu cầu. Điều này góp phần thúc đẩy tinh thần làm việc của nhân viên một cách hiệu quả.

Cố gắng nhớ mặt và thuộc tên từng khách hàng, xem khách hàng như là người quen của mình, cho họ cảm giác khi bước vào quầy thì mọi người chào đón vui vẻ hỏi thăm nhau. Đây là chi tiết rất nhỏ nhưng cũng tác động đến cảm xúc suy nghĩ của họ, từ đó cũng nâng cao được tác phong phục vụ khách hàng.

Cuối cùng, trong nội bộ ngân hàng, cần đẩy mạnh công tác tự đào tạo, trao đổi thông tin, trau dồi kiến thức lẫn nhau, đồng thời cũng hỗ trợ nhau để nâng cao hiệu quả trong công việc.

3.2.5. Nâng cao chất lượng hoạt động marketing

Hoạt động marketing của ngân hàng đóng vai trò vô cùng quan trọng. Đây là hoạt động góp phần thúc đẩy thương hiệu, nâng cao khả năng nhận biết, quảng bá hình ảnh, uy tín và tăng vị thế cạnh tranh cho ngân hàng. Vì vậy, để hoạt động marketing có hiệu quả PGD cần có các giải pháp như:

- Tại quầy giao dịch thì nhiều khách hàng đến giao dịch vẫn chưa biết rõ được các tiện ích của sản phẩm do đó PGD nên đa dạng các loại tờ rơi, tạp chí, sách giới thiệu để sẵn phía ngoài quầy giao dịch để khách hàng có thể đọc khi ngồi chờ giao dịch hoặc sản xuất video quảng cáo về SeABank trình chiếu trên Tivi ở mỗi PGD.
- Ngân hàng nên bố trí nhân viên tư vấn có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng khi lần đầu đến giao dịch, giới thiệu và tư vấn cho khách hàng về các sản phẩm và những chương trình ưu đãi. Ngân hàng cũng nên thông báo rộng rãi số điện thoại, địa chỉ liên hệ để những khách hàng không tiện đến ngân hàng có thể gọi đến để

nhân viên có thể giải đáp thắc mắc thông qua điện thoại một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất.

- PGD cũng nên thông báo về dịch vụ mới đến khách hàng, thông báo về sự biến động lãi suất về tiền gửi hay là cho vay cùng với đó là các chương trình khuyến mãi thông qua tin nhắn điện thoại hoặc là điện thoại trực tiếp đến khách hàng.

- Ngân hàng có thể tổ chức các Hội nghị khách hàng vào cuối năm nhằm tri ân khách hàng và cũng để tuyên truyền, quảng cáo các sản phẩm đến khách hàng và cũng như lấy được những nguyện vọng của khách hàng để từ đó đưa ra những chế độ, chính sách phù hợp cho từng nhóm khách hàng.

- Tiếp cận và xây dựng mối quan hệ với các đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn để tiếp thị các doanh nghiệp trên địa bàn mở tài khoản, sử dụng dịch vụ thanh toán trong và ngoài nước, trả lương qua tài khoản và sử dụng ATM, ...

- Tiếp thị huy động tại các khu vực đông người, các quận nằm rìa trung tâm thành phố cũng như các khu đô thị mới để phát tờ rơi và thu thập thông tin để huy động tiền gửi, mở tài khoản thanh toán, quảng bá giới thiệu về sản phẩm, dịch vụ như ứng dụng SeAMobile tích hợp các chức năng cho những khách hàng chưa biết đến. Việc tiếp cận trực tiếp khách hàng, Ngân hàng sẽ thu thập được thông tin về nhu cầu qua việc lấy ý kiến trực tiếp của khách hàng.

- Ngân hàng cũng nên triển khai dịch vụ đổi tiền trong dịp tết chẳng hạn như thu tiền cũ đổi sang mới hoặc hỗ trợ đổi tiền mặt nhiều mệnh giá. Dịch vụ này tuy chưa mang lại lợi ích cho ngân hàng ở hiện tại nhưng đã để lại ấn tượng trong lòng khách hàng và họ sẽ luôn ưu tiên sử dụng dịch vụ của SeABank trong thời gian tới.

3.2.6. Nâng cao công tác chăm sóc khách hàng

Khách hàng là nhân tố quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Nếu chăm sóc khách hàng tốt thì đây là cơ hội để cho ngân hàng xây dựng sự uy tín và lòng trung thành. Phục vụ khách hàng tốt sẽ được giữ khách hàng lâu dài. Lúc này Ngân hàng sẽ có nhiều cơ hội để cung cấp thêm sản phẩm dịch vụ mới và khách hàng sẽ dễ dàng chấp nhận hơn

- Ngân hàng có thể tổ chức các Hội nghị khách hàng vào cuối năm nhằm tri ân khách hàng và cũng như khảo sát được những nguyện vọng của khách hàng để từ đó đưa ra những chế độ, chính sách phù hợp cho từng nhóm khách hàng.

- Có những phần quà nhỏ mang tính lưu niệm trong những dịp lễ tết, ngày sinh nhật của khách, ngày 8/3 và 20/10 đối với khách nữ, ...Như vậy, khách hàng sẽ thấy được sự chu đáo và tinh tế ở Ngân hàng, từ đó càng yêu thích và sử dụng dịch vụ hơn.

- Xây dựng và bố trí bộ phận giao dịch phù hợp, ưu tiên cho công tác huy động vốn, bố trí bộ phận đón tiếp tư vấn và hỗ trợ khách hàng. Chăm sóc khách hàng, tiếp xúc với khách hàng, tác động vào yếu tố tình cảm để củng cố, duy trì và phát triển mối quan hệ tốt đẹp, lâu dài giữa khách hàng với ngân hàng.

- Đối với khách hàng có số dư tiền gửi lớn thì sẽ có những ưu đãi khi sử dụng dịch vụ, mua sắm trong hệ thống đối tác liên kết của ngân hàng. Ngoài ra, nên thiết kế không gian riêng biệt để phục vụ khách hàng VIP để tiếp đón, tạo cho khách cảm giác được thoải mái, riêng tư và chuyên nghiệp khi đến giao dịch.

- Trong quá trình khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ, cán bộ QHKK thường xuyên liên hệ, thông tin cho khách hàng về thời hạn món sản phẩm mà khách hàng đang sử dụng đồng thời cũng phổ biến các sản phẩm dịch vụ mới của SeABank, xin ý kiến khách hàng về những khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng từ đó đề xuất cải tiến sản phẩm, dịch vụ để phục vụ tốt hơn nhu cầu khách hàng.

3.2.7. Mở rộng mạng lưới và thời gian giao dịch

Một trong các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác huy động vốn dân cư là việc mở rộng mạng lưới các phòng giao dịch và tăng cường máy ATM. Thực hiện biện pháp này, Ngân hàng nên mở thêm các điểm giao dịch nhận tiền gửi dân cư trên địa bàn có điều kiện giao dịch thuận lợi, cơ sở vật chất khang trang, công nghệ tin học và phương tiện làm việc được trang bị đầy đủ phù hợp với quy trình nghiệp vụ. Ngoài ra, trong quá trình mở rộng mạng lưới, nên chú trọng việc tăng cường các cây ATM ở vị trí thuận lợi như là các khu công nghiệp, các nhà máy,...có nhiều công nhân viên sẽ thuận tiện cho việc rút hoặc chuyển tiền, hạn chế nằm trên tuyến đường một chiều và phải có nơi đỗ xe tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái, an toàn khi giao dịch.

Đối với những vùng đô thị mà đại bộ phận dân số là cán bộ công nhân viên thì việc xem xét lại giờ làm việc của Ngân hàng là rất quan trọng. Hầu như tất cả các ngân hàng đều làm việc theo giờ hành chính và nghỉ theo chế độ của các cơ quan

nhà nước. Mà đa số khách hàng cũng làm việc trong giờ hành chính nên họ không thời gian đến thực hiện giao dịch tại ngân hàng. Vì vậy để nâng cao hiệu quả huy động vốn, Ngân hàng cần tăng thêm giờ làm việc để đáp ứng nhu cầu của các khách hàng. Ví dụ như: tổ chức làm việc ngoài giờ theo ca, chẳng hạn vào lúc chiều tối từ 17h-19h, như thế sẽ đáp ứng tốt hơn cho những khách hàng không có thời gian đến giao dịch với ngân hàng vào các ngày trong tuần và trong giờ hành chính.

3.2.8. Thủ tục đơn giản, rút ngắn thời gian giao dịch

Đây là một vấn đề cũng gây không ít trở ngại không những cho khách hàng mà còn cho cả ngân hàng. Khách hàng gửi tiền vào Ngân hàng ngoài mục đích lãi suất, an toàn và thuận tiện thì họ cũng cần các thủ tục đơn giản và nhanh chóng. Vì vậy để nâng cao hiệu quả của nghiệp vụ huy động vốn nói chung và huy động vốn dân cư nói riêng đòi hỏi Ngân hàng phải rà soát lại các quy trình thủ tục của tất cả các mặt nghiệp vụ, các thao tác trong quá trình cung ứng sản phẩm, loại bỏ những thủ tục không cần thiết, những quy trình không hiệu quả gây khó khăn trong quá trình tác nghiệp của nhân viên và gây mất thời gian cho khách hàng và vẫn đảm bảo tính an toàn cho cả hai bên.

Ngân hàng có thể cho khách điền thông tin quan trọng và ký tên vào các giấy tờ cần thiết, các mục còn lại nhân viên sẽ hỗ trợ điền sau đó giúp khách hàng hoặc tăng lượng nhân viên làm công tác giao dịch với khách nhằm đẩy nhanh tốc độ làm việc, tránh cho khách hàng phải chờ đợi quá lâu.

3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước sẽ tiếp tục thực hiện đồng bộ các giải pháp khả thi để mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt. Mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt sẽ giảm lượng cung ứng tiền mặt trong lưu thông. Tiếp tục yêu cầu các thành phần kinh tế thực hiện mở tài khoản thanh toán, chi lương, chi trả dịch vụ qua tài khoản cá nhân. Đối với các ngành dịch vụ, NHNN đề xuất với Chính phủ cần có biện pháp bắt buộc để hạn chế đến mức thấp nhất việc thanh toán bằng tiền mặt, có như vậy lượng tiền, vốn chảy vào ngân hàng ngày càng nhiều hơn.

NHNN thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích thanh toán không dùng tiền mặt trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân hiểu và thấy được những tiện ích của việc thanh toán qua ngân hàng.

Có biện pháp thực hiện đảm bảo không còn tình trạng một số ngân hàng thực hiện vượt trần lãi suất huy động theo công bố để đảm bảo cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng.

3.4. Kiến nghị đối với hội sở Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á

Đầu tiên, tạo điều kiện cho các Phòng giao dịch được chủ động trong hoạt động kinh doanh, phù hợp với quy mô và đặc điểm của PGD, có cơ chế tổ chức, cơ chế điều hành vốn linh hoạt nhằm phát huy vai trò của PGD.

Trong thời gian tới, ngân hàng cần hoàn thiện hơn nữa hệ thống mạng tạo nên sự ổn định khi khách hàng sử dụng dịch vụ. Bên cạnh những tính năng an toàn, nhanh chóng thì phí giao dịch cũng là mối quan tâm hàng đầu khi khách hàng có nhu cầu mở tài khoản. Ngân hàng nên triển khai chương trình ưu đãi 0 đồng đối với việc chuyển tiền trong và ngoài ngân hàng. Còn đối với việc rút tiền tại các cây ATM ngoài hệ thống thì nên miễn phí rút tiền đối với khách rút nhỏ hơn hoặc bằng số tiền nhất định (chẳng hạn như miễn phí rút tiền tối đa 3 triệu đồng). Việc miễn phí như vậy cũng đỡ đi được 1 khoản phí hàng tháng và cũng tạo cho khách hàng tâm lý thoải mái trong quá trình sử dụng dịch vụ. Điều này cũng giúp cho việc gia tăng số lượng giao dịch bằng thẻ hoặc online thay cho tiền mặt từ đó cũng làm cho số dư tiền gửi không kỳ hạn ngày càng tăng cao.

Mở rộng thêm địa điểm lắp đặt ATM, lựa chọn những địa điểm có tiềm năng như gần các khu trung tâm thương mại, bệnh viện, trường học hoặc mở tại khu vực huyện, xã vì các ngân hàng tư nhân mới chưa phổ biến ở khu vực này nên cũng giảm bớt sự cạnh tranh và tạo nên sự thuận lợi cho khách hàng.

Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, nâng cao về lý thuyết cũng như thực tế nghiệp vụ huy động, nhân viên sẽ được trao dồi thêm kiến thức và cũng gia tăng kinh nghiệm trong công việc từ đó tạo nên niềm tin, hình ảnh và sự uy tín trong lòng khách hàng

SeABank chú trọng hơn nữa việc đầu tư vốn thêm thiết bị, máy móc công nghệ cho các Chi nhánh/ PGD

Tiếp tục xây dựng và phát triển thêm nhiều sản phẩm huy động mới đặc biệt là các sản phẩm về trung và dài hạn nhằm thu hút khách hàng từ dân cư vì huy động từ đối tượng này thường rất ổn định về thời hạn và lãi suất.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Phát triển hoạt động huy động vốn luôn là mối quan tâm hàng đầu của các Ngân hàng thương mại. Điều này càng cấp thiết hơn trong giai đoạn hiện nay khi mà các NHTM ngày càng cạnh tranh gay gắt.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng về hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng trong giai đoạn 2021 – 2023 ở Chương 2. Căn cứ vào tình hình kinh tế xã hội trong nước những năm qua và dự báo trong những năm tới. Chương 3 khóa luận đã đưa ra một số giải pháp để hoàn thiện hơn nữa hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng. Bên cạnh đó, khóa luận đã nêu lên một số kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước để có những chính sách hữu hiệu hỗ trợ công tác huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á có hiệu quả hơn.

TỔNG KẾT

Hoạt động huy động vốn đã và đang ngày càng khẳng định vai trò không thể thiếu đối với công tác huy động vốn nói riêng và hoạt động kinh doanh nói chung của các NHTM. Huy động vốn không chỉ tạo lợi nhuận cho Ngân hàng mà còn mang lại nhiều lợi ích cho người dân với việc đảm bảo an toàn và đồng thời sinh lời cho các khoản tiền nhàn rỗi của họ, từ đó góp phần nâng cao công cuộc phát triển kinh tế xã hội đất nước.

Qua quá trình thực tập, nghiên cứu “*Giải pháp nâng cao hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng*”, nội dung bài khóa luận tốt nghiệp đã thực hiện một số nhiệm vụ sau:

Hệ thống được những vấn đề lý luận cơ bản về NHTM và hoạt động huy động vốn tại NHTM

Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn tại SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023. Qua đó, đưa ra những kết quả cũng như hạn chế trong hoạt động huy động vốn tại PGD Núi Thành, Đà Nẵng.

Trên cơ sở nhìn nhận những mặt hạn chế, bài khóa luận cũng đưa ra những giải pháp đối với PGD Núi Thành, Đà Nẵng nhằm nâng cao hoạt động huy động vốn.

Trong thời gian thực tập tại PGD, được sự hướng dẫn nhiệt tình của các anh chị, em đã phần nào hiểu được tình hình hoạt động của PGD. Tuy nhiên do thời gian thực tập và cũng như kinh nghiệm thực tế chưa nhiều nên khả năng nhận định có phần hạn chế. Cá nhân em thấy tình hình hoạt động huy động vốn tại PGD giai đoạn 2021- 2023 đã có nhiều sự chuyển biến tích cực, nguồn vốn luôn ổn định và đảm bảo được nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng. Có được điều đó là do những nỗ lực không ngừng của cán bộ nhân viên và sự chỉ đạo nhiệt tình của đội ngũ lãnh đạo ngân hàng, những người dành tâm huyết để xây dựng PGD ngày càng phát triển hơn.

Cuối cùng, bài khóa luận được viết dựa trên những kiến thức và trải nghiệm trong thời gian học tập tại trường và trong suốt thời gian thực tập tại SeABank – PGD Núi Thành, Đà Nẵng chắc chắn sẽ có những thiếu sót trong các trình bày cũng như lỗi văn diễn đạt, em mong sẽ nhận được sự thông cảm, góp ý và sửa đổi từ các phía thầy cô và giảng viên hướng dẫn để bài khóa luận được hoàn thiện nhất có thể.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Nguyễn Đăng Dờn (2011). *Quản trị Ngân hàng thương mại hiện đại*. Tp.Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản Phương Đông.
- Trầm Thị Xuân Hương & Hoàng Thị Minh Ngọc (2012). *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*. Tp.Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- Website: <https://www.seabank.com.vn/>
- Báo cáo tổng hợp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – PGD Núi Thành – Chi nhánh Đà Nẵng năm 2021.
- Báo cáo tổng hợp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – PGD Núi Thành – Chi nhánh Đà Nẵng năm 2022.
- Báo cáo tổng hợp tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – PGD Núi Thành – Chi nhánh Đà Nẵng năm 2023
- Luật các tổ chức tín dụng 2010 số 47/2010/QH12